

Zapytanie ofertowe

(dotyczy zamówienia na wykonanie usługi)

- postępowanie o wartości szacunkowej nieprzekraczającej
wyrażonej w złotych równowartości 30.000 euro

I. ZAMAWIAJĄCY

Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Wałbrzychu
ul. Chrobrego 31, 58-300 Wałbrzych
tel. 74 664-63-19, fax 74 842-59-16

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest sprawowanie przez WYKONAWCĘ, we współdziałaniu ze służbami ZAMAWIAJĄCEGO, opieki nad systemem informatycznym Pracowni RCKiK – KRDK i oprogramowaniem wspomagającym (zwanymi w dalszej części opisu przedmiotu zamówienia Oprogramowaniem), wdrożonym w jednostkach organizacyjnych ZAMAWIAJĄCEGO.

W ramach opieki WYKONAWCA zobowiązuje się do wykonywania usług serwisu, konsultacji, doradztwa, prowadzenia szkoleń oraz utrzymania i rozwoju systemu informatycznego Pracowni RCKiK - KRDK oraz na okresowym wsparciu przy aktualizacji materiałami ZAMAWIAJĄCEGO baz danych ze słownikami TERYT i słownikami ISBT 128 na serwerach Zamawiającego.

Zamawiający oświadcza, że posiada uprawnienia do zmiany kodu źródłowego systemu Pracowni RCKiK - KRDK i oprogramowania wspomagającego. Kod źródłowy będzie udostępniony przez licencjodawcę – Instytut Hematologii i Transfuzjologii w Warszawie lub Centrum Systemów Informatycznych Ochrony Zdrowia.

Szczegółowe warunki realizacji zamówienia zawarto we wzorze umowy, stanowiącym załącznik nr 2 do zapytania ofertowego

SERWIS OPROGRAMOWANIA.

- 1) Przez serwis Oprogramowania strony rozumieją świadczenie usług związanych z:
 - zapewnieniem, utrzymaniem ciągłości pracy Oprogramowania,
 - usuwaniem nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania,
 - optymalizacją oraz usuwaniem niespójności bazy danych będących wynikiem nieprawidłowego działania Oprogramowania,
 - wskazywaniem rozwiązań zastępczych w użytkowaniu Oprogramowania na czas usuwania nieprawidłowości.
- 2) ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do utrzymania środków technicznych i Oprogramowania umożliwiających świadczenie przez WYKONAWCĘ zdalnego serwisu elektronicznego, pod rygorem zwrotu wszystkich kosztów związanych z innymi formami świadczenia usługi w okresie obowiązywania umowy.
- 3) Jeśli problem związany z nieprawidłowością działania Oprogramowania zgłoszony przez ZAMAWIAJĄCEGO nie jest możliwy do rozwiązania zdalnie lub nie można wskazać zastępczego sposobu użytkowania Oprogramowania, który umożliwia jego funkcjonowanie i tymczasowo rozwiązuje

zgłoszony problem, wówczas WYKONAWCA zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu instalacji Oprogramowania w obustronnie uzgodnionych terminach.

4) W przypadku awarii serwera postępowanie zgodne z procedurą awarii stanowiącą załącznik nr 4 do wzoru umowy.

KONSULTACJE I DORADZTWO

1) Przez usługi w zakresie konsultacji i doradztwa przy utrzymywaniu eksploatacji Oprogramowania, strony rozumieją współdziałanie z ZAMAWIAJĄCYM w pracach związanych z analizą problemów merytorycznych, technicznych i organizacyjnych, które dotyczą użytkowanego Oprogramowania oraz wskazywanie rozwiązań niezbędnych dla obsługi tych problemów.

2) WYKONAWCA w ramach umowy zobowiązuje się do prowadzenia konsultacji i doradztwa drogą telefoniczną lub pocztową oraz z wykorzystaniem poczty elektronicznej, w szczególności zaś do udzielania porad i wskazówek w zakresie:

- optymalnej konfiguracji systemu w zakresie wymaganym przez Oprogramowanie,
- organizacji procesów przetwarzania danych przez Oprogramowanie,
- właściwego wykorzystania sparametryzowanych i definiowalnych mechanizmów Oprogramowania,
- możliwości dostosowania Oprogramowania do planowanych zmian wewnętrznych przepisów ZAMAWIAJĄCEGO w celu zwiększenia stopnia wykorzystania Oprogramowania.

3) Usługi w zakresie konsultacji i doradztwa, o których mowa w pkt. 2) WYKONAWCA prowadzić będzie telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, helpdesk z siedziby firmy w dni robocze, w godzinach roboczych, ewentualnie drogą pocztową w formie pisemnych opracowań, o ile zapytanie ze strony ZAMAWIAJĄCEGO będzie posiadać taką formę.

UTRZYMANIE I ROZWÓJ OPROGRAMOWANIA

1) WYKONAWCA zobowiązuje się w zakresie rozwoju Oprogramowania do:

- informowania ZAMAWIAJĄCEGO o nowych wydaniach i wersjach Oprogramowania,
- przedstawienia protokołów walidacyjnych z wdrożenia nowej wersji oprogramowania,
- dostarczania i instalacji powstałych nowych wydań oraz wersji Oprogramowania w zakresie rozwoju systemu informatycznego wraz z konfiguracją systemu, kodami źródłowymi, oraz aktualną dokumentacją użytkową,
- realizacji postulowanych zmian w funkcjonalności,
- wsparcia w niwelowaniu skutków pomyłek operatorskich,
- dostosowywania raportów do wymagań produkcyjnych ZAMAWIAJĄCEGO,
- przestrzegania regulacji i wymogów prawnych dotyczących GMP systemów skomputeryzowanych GAMP (aneks 11 - systemy skomputeryzowane, Dz. U. z 2015 r. poz. 1979 ze zm.).

2) W okresie trwania umowy WYKONAWCA będzie śledził i analizował problemy merytoryczne i techniczne, które dotyczą Oprogramowania, związane z dostosowaniem go do pracy na nowych platformach eksploatacyjnych oraz z utrzymaniem w zgodności z przepisami prawa w dziedzinie, której dotyczy Oprogramowanie.

3) W przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawnych, niosących konieczność zmian w Oprogramowaniu, WYKONAWCA zobowiązuje się uwzględnić te zmiany i wykonać niezbędne, związane z tym czynności mające na celu dostosowanie

Oprogramowania do zmienionych powszechnie obowiązujących przepisów prawnych.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1) WYKONAWCA podejmie czynności, o których mowa POWYŻEJ na podstawie skutecznego Zgłoszenia Serwisowego.
- 2) Skuteczne Zgłoszenie Serwisowe polega na przekazaniu osobiście, faksem, drogą pocztową, lub e-mail dyżurującemu pracownikowi WYKONAWCY prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez zgłaszającego Formularza Zgłoszenia Serwisowego, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do wzoru umowy. Zgłoszenie serwisowe może być również przekazane za pomocą platformy typu helpdesk po uprzedniej autoryzacji.
- 3) Dane adresowe dla dokonywania Zgłoszeń Serwisowych zawiera załącznik nr 2 do wzoru umowy. O każdorazowej zmianie danych WYKONAWCA poinformuje ZAMAWIAJĄCEGO w formie pisemnej.
- 4) Zgłoszenie Serwisowe uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przez WYKONAWCĘ przyjęcia zgłoszenia.
- 5) Pracownicy firmy WYKONAWCY zapewnią w czasie realizowania usług serwisu ochronę i niedostępność baz lub informacji dotyczących ZAMAWIAJĄCEGO dla osób trzecich.
- 6) Termin usunięcia nieprawidłowości lub awarii krytycznej Oprogramowania zostanie określony przez WYKONAWCĘ po ustaleniu przyczyny powstania nieprawidłowości Oprogramowania.
- 7) WYKONAWCA zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze nowych wersji Oprogramowania.
- 8) Inne usługi informatyczne, nie objęte niniejszą umową, WYKONAWCA świadczył będzie za dodatkowym wynagrodzeniem na podstawie odrębnych zleceń.
- 9) Podstawą wyceny wynagrodzenia za zlecone przez Zamawiającego „Inne usługi informatyczne” będzie stawka godzinowa zaakceptowana przez Zamawiającego.
- 10) Usługi w zakresie serwisu oprogramowania, konsultacji, doradztwa oraz utrzymania i rozwoju oprogramowania, WYKONAWCA prowadzić będzie w ramach wynagrodzenia określonego w ofercie i obejmującego 20 godzin miesięcznie. Po wykorzystaniu przez ZAMAWIAJĄCEGO limitu godzin, każda następna roboczogodzina obliczana będzie z miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego podzielonego przez miesięczny limit godzin na podstawie odrębnych zleceń.
- 11) Limit, o którym mowa w pkt. 10 obejmuje całość prac przeprowadzonych przez WYKONAWCĘ w zakresie serwisu oprogramowania, konsultacji, doradztwa oraz rozwoju oprogramowania, zleconych przez ZAMAWIAJĄCEGO.
Każdorazowe skorzystanie przez ZAMAWIAJĄCEGO z limitu godzin zostanie odnotowane przez WYKONAWCĘ w raporcie stanowiącym załącznik nr 3 do wzoru umowy, a który WYKONAWCA zobowiązany będzie przedstawić ZAMAWIAJĄCEMU do 7 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, w którym świadczona była usługa.
- 12) Niewykorzystanie przez ZAMAWIAJĄCEGO limitu, o którym mowa w pkt. 10 w danym okresie, powoduje zwiększenie limitu dostępnego w następnym okresie o ilość godzin niewykorzystanych w poprzednim okresie przez cały okres trwania umowy.
- 13) Na zamówienie ZAMAWIAJĄCEGO i przy potwierdzeniu przez WYKONAWCĘ w zakresie usługi serwisu oprogramowania, konsultacji, doradztwa oraz rozwoju oprogramowania, mogą być zamiennie świadczone poprzez wizytę wykwalifikowanego pracownika WYKONAWCY w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO. Każda pełna godzina

wizyty uszczupla limit, o którym mowa w pkt. 10.

III. WYMAGANIA OD WYKONAWCÓW

O zamówienie mogą ubiegać się wykonawcy, którzy:

- 1) wykonali w okresie ostatnich 3 lat co najmniej jedną usługę odpowiadającą swoim rodzajem przedmiotowi zamówienia o wartości nie mniejszej niż 80.000 zł brutto z potwierdzeniem że usługa ta została wykonana (lub jest wykonywana) należycie; **do oferty należy dołączyć wykaz zrealizowanych w okresie ostatnich 3 lat usług wraz z referencjami**
- 2) dysponują lub będą dysponowali osobami, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w tym:
 - co najmniej 1 osobą - Kierownik Projektu - posiadającą minimum 3 letnie doświadczenie w pełnieniu funkcji kierownika projektu, posiadającą certyfikat z zarządzania projektami ITIL oraz PRINCE lub równoważne,
 - co najmniej 1 osobą - Specjalista Inżynier Systemowy - pełniącego rolę Inżyniera Systemowego, posiadającą doświadczenie w wdrożeniu systemu rozproszonego tj. w co najmniej 3 lokalizacjach, oraz znających główne procesy i zadania jednostki - Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa,
 - co najmniej 1 osobą - Projektant - Programista - pełniącego rolę projektanta - programisty, posiadającą minimum 3 letnie doświadczenie w projektowaniu i realizacji co najmniej 2 projektów obejmujących zakresem wytworzenie i wdrożenie systemów IT, oraz znających główne procesy i zadania jednostki - Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa,
 - co najmniej 1 osobą - Specjalista ds. testów - pełniącego rolę specjalisty ds. testów posiadającą doświadczenie w testowaniu wdrożonych rozwiązań IT z ukończonym specjalistycznym szkoleniem dokumentującym znajomość metodyki ISTQB lub metodyki równoważnej; **do oferty należy dołączyć wykaz osób spełniających ww. wymagania**
- 3) posiadają udokumentowane doświadczenie w obsłudze programu „KRDK – Pracownie RCKiK co najmniej 3 lata.

IV. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Opieka nad systemem informatycznym Pracownie RCKiK – KRDK i oprogramowaniem wspomagającym w okresie 12 miesięcy.

V. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

Oferta powinna:

- posiadać datę sporządzenia,
- być opatrzona pieczęcią firmową,
- zawierać adres lub siedzibę oferenta, numer telefonu, adres email,
- być podpisana czytelnie przez wykonawcę,
- zawierać ostateczną cenę brutto zryczałtowanej opieki informatycznej.

Zawartość oferty

Oferta musi zawierać:

l.p.	Nazwa (rodzaj) dokumentu	Liczba
1.	Formularz oferty - załącznik nr 1 do zapytania ofertowego	1
2.	Wypełniony na każdej stronie wzór umowy - załącznik nr 2 do zapytania ofertowego	1
3.	Wykaz zrealizowanych w okresie ostatnich 3 lat zamówień odpowiadających swoim rodzajem przedmiotowi zamówienia o wartości nie mniejszej niż 80.000 zł brutto wraz dokumentami potwierdzającymi, że usługi te zostały (lub są) wykonane należycie	1
4.	Wykaz osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia - załącznik nr 3 do zapytania ofertowego	1
5.	Dokument potwierdzający, że Wykonawca posiada doświadczenie w obsłudze KRDK – Pracownie RCKiK co najmniej 3 lata	1

VI. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

Termin związania ofertą upływa po 30 dniach od daty terminu składania ofert lub po podpisaniu umowy.

VII. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

1. Ofertę należy złożyć w terminie do **21 grudnia 2018 roku** do godz.10.00 w sekretariacie RCKiK w Wałbrzychu przy ul. Chrobrego 31 w zamkniętej kopercie z dopiskiem:

„Oferta – Sprawowanie opieki nad systemem informatycznym Pracownie RCKiK-KRDK i oprogramowaniem wspomagającym w Regionalnym Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Wałbrzychu.”

2. Oferta złożona po terminie nie będzie rozpatrzona.
3. Oferent może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub wycofać swoją ofertę.
4. Wybór najkorzystniejszej oferty zostanie ogłoszony na stronie internetowej Zamawiającego.
5. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

VIII. MIEJSCE ORAZ TERMIN OTWIERANIA OFERT

Oferty zostaną otwarte w siedzibie zamawiającego (Gabinet Dyrektora RCKiK) w dniu **21 grudnia 2018 roku** o godzinie **10:05**.

Wykonawcy mogą uczestniczyć w publicznej sesji otwarcia ofert.

IX. OCENA OFERT

Sposób obliczenia ceny oferty

Oferta musi zawierać ostateczną cenę brutto zryczałtowanej opieki nad systemem informatycznym Pracowni RCKiK – KRDK i oprogramowaniem wspomagającym w okresie 12 miesięcy z uwzględnieniem wszystkich podatków i opłat (w tym podatku od towarów i usług). Cena musi być podana w **złotych polskich** cyfrowo i słownie.

Ocena ofert

- 1) Zamawiający może żądać udzielania przez Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert oraz dokonać poprawek oczywistych pomyłek w treści oferty, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę.
- 2) W odniesieniu do Wykonawców, którzy spełnili postawione warunki zamawiający dokona oceny ofert na podstawie następujących kryteriów:

Opis kryteriów oceny	Znaczenie
1. Cena - <i>maksymalną ilość punktów otrzyma oferta z najniższą ceną, pozostałe - proporcjonalnie mniej</i>	100,00%

X. DODATKOWE INFORMACJE

Dodatkowe wyjaśnienia i informacje dotyczące przedmiotu zamówienia można otrzymać w godz. od 08:00 do 14:30 pod wymienionymi niżej numerami telefonów, lub osobiście w siedzibie zamawiającego (Wałbrzych, ul. Chrobrego 31).

Osoby uprawnione do kontaktowania się z oferentami:

Elżbieta Kierzek telefon: 74/664-63-14

Rafał Gorczakowski telefon: 74/664-63-34, 730-843-090

Poza powyższymi przypadkami (wyjaśnień dot. przedmiotu zamówienia) zamawiający dopuszcza w niniejszym postępowaniu porozumiewanie się z wykonawcami pisemnie. Tym samym wszystkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje winny być przekazywane na piśmie.

Wałbrzych, dnia 14.12.2018 r.

DYREKTOR
Regionalnego Centrum Krwiopławstwa i Krwiolecznictwa
w Wałbrzychu
Leszek Radolewski