

**Ogłoszenie o zamówieniu  
Usługi**  
**Serwis naprawczy oraz wsparcie oprogramowania Interactive Intelligence dla systemu Jeden numer**

**SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY**

**1.1.) Rola zamawiającego**

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

**1.2.) Nazwa zamawiającego:** Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu

**1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny:** REGON 022287361

**1.5) Adres zamawiającego**

**1.5.1.) Ulica:** Namysłowska 8

**1.5.2.) Miejscowość:** Wrocław

**1.5.3.) Kod pocztowy:** 50-304

**1.5.4.) Województwo:** dolnośląskie

**1.5.5.) Kraj:** Polska

**1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3:** PL514 - Miasto Wrocław

**1.5.9.) Adres poczty elektronicznej:** gabriela.nowak-piechota@cui.wroclaw.pl

**1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego:** <https://bip.cui.wroclaw.pl/>

**1.6.) Rodzaj zamawiającego:** Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - jednostka samorządu terytorialnego

**1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego:** Inna działalność

usługi i dostawy informatyczne

**SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE**

**2.1.) Ogłoszenie dotyczy:**

Zamówienia publicznego

**2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług:** Nie

**2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:**

Serwis naprawczy oraz wsparcie oprogramowania Interactive Intelligence dla systemu Jeden numer

**2.4.) Identyfikator postępowania:** ocds-148610-d37dd396-5df6-11ed-9171-f6b7c7d59353

**2.5.) Numer ogłoszenia:** 2022/BZP 00425767/01

**2.6.) Wersja ogłoszenia:** 01

**2.7.) Data ogłoszenia:** 2022-11-07 21:23

**2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań:** Tak

**2.9.) Numer planu postępowań w BZP:** 2022/BZP 00006506/25/P

**2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:**

1.3.9 Serwis naprawczy oraz wsparcie oprogramowania Interactive Intelligence dla systemu Jeden numer

**2.11.) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, o których mowa w art. 94 ustawy:** Nie

**2.14.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej:** Nie

**2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną**

Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

### SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

#### 3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania

<https://cui-pzp.logintrade.net/platforma-zakupowa.html>

#### 3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

#### 3.4.) Wykonawcy zobowiązani są do składania ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń oraz innych dokumentów wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej: Tak

#### 3.5.) Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami - adres strony internetowej: <https://cui-pzp.logintrade.net/platforma-zakupowa.html>

#### 3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: 1. Wymagania techniczne, które muszą spełniać urządzenia informatyczne w celu korzystania z Platformy Zakupowej opisane zostały na stronie internetowej pod adresem: <https://cui-pzp.logintrade.net/reg,info,wymaganiatechniczne.html>

2. Sposób sporządzenia dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu oraz rozporządzeniu Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od Wykonawcy.

3. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub w postaci elektronicznej

#### 3.8.) Zamawiający wymaga sporządzenia i przedstawienia ofert przy użyciu narzędzi elektronicznego modelowania danych budowlanych lub innych podobnych narzędzi, które nie są ogólnie dostępne: Nie

#### 3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

#### 3.14.) Języki, w jakich mogą być sporządzane dokumenty składane w postępowaniu:

polski

#### 3.15.) RODO (obowiązek informacyjny): Klauzula dotycząca obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 13 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) (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z dnia 14 maja 2016 r. L 119/1), znajduje się w dokumentach zamówienia - Rozdziale 19 Specyfikacji Warunków Zamówienia

### SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

#### 4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.

##### 4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Nie

##### 4.1.2.) Numer referencyjny: CUI-ZZ.3200.25.2022

##### 4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi

##### 4.1.4.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Nie

##### 4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

##### 4.1.13.) Zamawiający uwzględni aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Nie

#### 4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

##### 4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie nieprzerwanego działania Systemu CC (godziny działania Systemu: od 07:45 do 18:00) umożliwiającego i służącego do zgłaszania przez różne podmioty (w szczególności: klientów UMW i mieszkańców Gminy Wrocław) i obsługi incydentów (w tym incydentów bezpieczeństwa), zapytań, itp. związanych z bieżącym funkcjonowaniem infrastruktury miejskiej oraz rozwiązywania spraw i zapytań do miejskiego rzeczownika konsumentów

2. Przedmiot zamówienia podzielony został na kilka etapów:

- a) Etap I - przygotowanie do świadczenia Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej dla Systemu CC
- b) Etap II - zapewnienie wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC przez okres 12 m-cy.

3. Zamawiający przewiduje prawo opcji polegające na realizacji Etapu III i Etapu IV zamówienia tj.:

- a) Etap III (Opcja 1) - zapewnienie wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC przez kolejne 12 miesięcy od zakończenia realizacji Etapu II
- b) Etap IV (Opcja 2) - zapewnienie wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC przez kolejne 8 miesięcy od

zakończenia realizacji Etapu III (Opcji 1)

Prawo opcji, o którym mowa powyżej będzie realizowane w przypadku faktycznych potrzeb Zamawiającego i jego możliwości finansowych. Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia w związku z rezygnacją z realizacji prawa opcji.

4. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, wymagania jakościowe, znajdują się w projekcie umowy (wraz z jej załącznikami) stanowiącym Załącznik nr 9 do SWZ.

**4.2.6.) Główny kod CPV:** 72514300-4 - Usługi w zakresie konserwacji systemów komputerowych

**4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje:** Tak

**4.2.9) Rodzaj i maksymalna wartość opcji oraz okoliczności skorzystania z opcji:**

Zamawiający przewiduje prawo opcji polegające na realizacji Etapu III i Etapu IV zamówienia tj.:

a) Etap III (Opcja 1) - zapewnienie wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC przez kolejne 12 miesięcy od zakończenia realizacji Etapu II

b) Etap IV (Opcja 2) - zapewnienie wsparcia technicznego i opieki serwisowej dla Systemu CC przez kolejne 8 miesięcy od zakończenia realizacji Etapu III (Opcji 1)

Prawo opcji, o którym mowa powyżej będzie realizowane w przypadku faktycznych potrzeb Zamawiającego i jego możliwości finansowych. Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia w związku z rezygnacją z realizacji prawa opcji.

**4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:** 32 miesiące

**4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia:** Nie

**4.2.13.) Zamawiający przewiduje udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane:** Nie

**4.3.) Kryteria oceny ofert**

**4.3.1.) Sposób oceny ofert:** Jako najkorzystniejszą Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska najwyższą ilość punktów w oparciu o wskazane kryteria

**4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert:** Punktowno

**4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert:** Wyłącznie kryterium ceny

**Kryterium 1**

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Cena

**4.3.6.) Waga:** 100

**4.3.10.) Zamawiający określa aspekty społeczne, środowiskowe lub innowacyjne, żąda etykiet lub stosuje rachunek kosztów cyklu życia w odniesieniu do kryterium oceny ofert:** Nie

## **SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW**

**5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia:** Nie

**5.3.) Warunki udziału w postępowaniu:** Tak

**5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.**

Na podstawie art. 112 ustawy Pzp zamawiający określa warunki udziału w postępowaniu dotyczące zdolności technicznej i zawodowej:

Zamawiający stwierdzi, iż Wykonawca spełnił warunek udziału w postępowaniu, jeśli wykaże on, że:

a) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał lub wykonuje w sposób należyty co najmniej jedną usługę polegającą na wdrożeniu lub wsparciu systemu Contact Center firmy Genesys obsługującego co najmniej 100 użytkowników.

UWAGA: W przypadku Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia, warunek będzie oceniany jeśli co najmniej jeden z Wykonawców wykaże, że posiada ww doświadczenie.

b) dysponuje lub będzie dysponował podczas realizacji zamówienia co najmniej następującymi osobami spełniającymi poniższe wymagania:

- co najmniej dwoma osobami, które posiadają certyfikat kwalifikacji inżynierskich producenta systemu CIC objętego opieką stopnia najwyższego w ścieżce certyfikacji producenta, oraz

- co najmniej jedną osobą, która posiada certyfikat co najmniej specjalisty w kategorii telefonii Cisco VoIP.

**5.5.) Zamawiający wymaga złożenia oświadczenia, o którym mowa w art.125 ust. 1 ustawy:** Tak

**5.6.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu:** 1) oświadczenie wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), z innym wykonawcą, który złożył odrębną ofertę albo

oświadczenie o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi

przygotowanie oferty niezależnie od innego wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej;

Wzór stanowi Załącznik nr 3 do SWZ;

2) oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu Wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu i spełnieniu warunków udziału w postępowaniu – zgodnie z załączonym wzorem stanowiącym Załącznik nr 5 do SWZ.

Uwaga: Zamawiający nie wzywa do złożenia podmiotowych środków dowodowych, jeżeli może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, o ile wykonawca wskaże w oświadczeniu o którym mowa w pkt. 7.1.2. SWZ dane umożliwiające dostęp do tych środków.

#### **5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu: 1)**

wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, 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 lub są wykonywane należycie – potwierdzające spełnienie warunku opisanego w rozdziale 6 pkt 6.2.4 SWZ – wzór stanowi Załącznik nr 7 do SWZ.

Dowodami, o których mowa, powyżej są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego dostawy lub usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy.

W przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane w okresie ostatnich 3 miesięcy;

2) wykaz osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, – spełniających wymagania określone w rozdziale 6 pkt 6.2.4 SWZ 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 – wzór stanowi Załącznik nr 8 do SWZ

### **SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA**

**6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe:** Nie

**6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną:** Nie

**6.4.) Zamawiający wymaga wadium:** Nie

**6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy:** Nie

**6.6.) Wymagania dotyczące składania oferty przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:**

Szczegółowe informacje dotyczące wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia zawarte zostały w Rozdziale 7 Część A Specyfikacji Warunków Zamówienia

**6.7.) Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania, jeśli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały przyznane:** Nie

### **SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY**

**7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek:** Nie

**7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy:** Tak

**7.4.) Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia:**

Rodzaj i zakres zmian umowy zostały określone w projekcie umowy

**7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia:** Nie

### **SEKCJA VIII – PROCEDURA**

**8.1.) Termin składania ofert:** 2022-11-15 12:00

**8.2.) Miejsce składania ofert:** Oferty należy składać za pośrednictwem platformy zakupowej zamieszczonej pod adresem: <https://cui-pzp.logintrade.net/rejestracja/ustawowe.html> (<https://cui-pzp.logintrade.net/platforma-zakupowa.html>)

**8.3.) Termin otwarcia ofert:** 2022-11-15 12:30

**8.4.) Termin związania ofertą:** do 2022-12-14