

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

1. Nazwa i adres zamawiającego.

- 1.1. Zamawiający: Gmina Lublin
- 1.2. Adres: Pl. Króla Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin
- 1.3. Dane do korespondencji:
- Nazwa: Urząd Miasta Lublin
- Adres skrzynki ePUAP: /UMLublin/SkrytkaESP

2. Tryb udzielenia zamówienia.

- 2.1. Postępowanie przeprowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843) zwanej dalej ustawą.
- 2.2. W przedmiotowym postępowaniu zostanie zastosowana procedura określona w art. 24aa ustawy.

3. Opis przedmiotu zamówienia.

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest budowa Contact Center w ramach projektu pn.: „Budowa i rozbudowa e-usług w Gminie Lublin”, nr: RPLU.02.01.00-06-0005/16, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Lubelskiego na lata 2014-2020.
- 3.2. Zakres zamówienia obejmuje:
- 3.2.1. przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej,
 - 3.2.2. zapewnienie prawidłowego funkcjonowania środowiska telekomunikacyjnego,
 - 3.2.3. utworzenie konektorów do Szyny ESB Zamawiającego,
 - 3.2.4. dostawę i wdrożenie Systemu Contact Center,
 - 3.2.5. świadczenie nadzoru technicznego.
- 3.3. CPV -48000000-8 - Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne
- 48400000-2 - Pakiety oprogramowania do kontroli transakcji biznesowych i osobistych
 - 48511000-3 - Pakiety oprogramowania komunikacyjnego do komputerów biurkowych

- 48600000-4 - Pakiety oprogramowania dla baz danych i operacyjne
- 71631000-0 - Usługi nadzoru technicznego
- 72263000-6 - Usługi wdrażania oprogramowania
- 64227000-3 - Zintegrowane usługi telekomunikacyjne

3.4. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia określa załącznik nr 1 do SIWZ.

3.5. Wszędzie tam gdzie w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia (zał. nr 1), Zamawiający opisuje przedmiot zamówienia przez odniesienie do norm, Zamawiający dopuszcza zgodnie z art. 30 ust. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych, rozwiązania równoważne opisywanym w wyżej wymienionych normach, co oznacza że odniesieniu takiemu każdorazowo towarzyszą wyrazy „lub równoważne.”

W takim przypadku Wykonawca jest obowiązany wykazać, że oferowane przez niego rozwiązania równoważne spełniają określone przez Zamawiającego wymagania, składając określony w pkt 10.6.5. Opis rozwiązań równoważnych, wraz z dokumentami - dowodami, dotyczącymi oferowanych rozwiązań równoważnych, potwierdzającymi równoważność oferowanych przez Wykonawcę rozwiązań w stosunku do rozwiązań opisanych w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia (zał. nr 1).

4. Termin wykonania zamówienia.

Termin wykonania zamówienia - 30.11.2020 roku.

5. Warunki udziału w postępowaniu oraz podstawy wykluczenia.

5.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy:

5.1.1. nie podlegają wykluczeniu;

5.1.2. spełniają warunki udziału w postępowaniu, dotyczące:

5.1.2.1. kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów - w odniesieniu do tego warunku Zamawiający nie określa minimalnych poziomów zdolności;

5.1.2.2. sytuacji ekonomicznej lub finansowej;

5.1.2.3. zdolności technicznej lub zawodowej.

5.2. Zamawiający wykluczy z postępowania wykonawcę:

5.2.1. Podlegającego wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy;

5.2.2. Podlegającego wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy.

5.3. Wykonawca nie podlega wykluczeniu, jeżeli zamawiający, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu wykonawcy, uzna za wystarczające dowody przedstawione na podstawie pkt 6.1.2.

5.4. W przypadkach, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 19, przed wykluczeniem wykonawcy, zamawiający zapewnia temu wykonawcy możliwość udowodnienia, że jego udział w przygotowaniu postępowania o udzielenie zamówienia nie zakłóci konkurencji.

5.5. Warunki udziału w postępowaniu:

5.5.1. w zakresie określonym w pkt 5.1.2.2 Wykonawca winien wykazać:

5.5.1.1. posiadanie środków finansowych lub zdolności kredytowej na kwotę 1 500 000,00 zł (dla środków finansowych lub zdolności kredytowej w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 1 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień składania ofert) w okresie nie wcześniejszym niż 1 miesiąc przed upływem terminu składania ofert.

5.5.2. w zakresie określonym w pkt 5.1.2.3 Wykonawca winien wykazać:

5.5.2.1. wykonanie co najmniej dwóch dostaw wraz z wdrożeniem systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM o wartości każdego z nich co najmniej 500 000,00 zł brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy) w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie,

5.5.2.2. wykonanie co najmniej jednej dostawy wraz z wdrożeniem systemu telekomunikacyjnego, o wartości minimum 300 000,00 PLN brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 300 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy), posiadającego co najmniej 1000 podłączonych do systemu abonentów, który obejmował co najmniej następujące funkcjonalności:

a) możliwość funkcjonowania zarówno w środowisku wirtualnym jak i fizycznym (TDM),

b) realizację usług głosowych VOIP i TDM oraz faksowych FoIP,

c) możliwość obsługi poczty głosowej,

d) taryfikację i bilingowanie połączeń telefonicznych

w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie.

5.5.2.3. dysponowanie osobą/ami:

a) Kierownik projektu - minimum jedna (1) osoba posiadająca:

- wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako kierownik projektu (zastępca kierownika projektu, koordynator projektu) w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, polegających na dostarczeniu i wdrożeniu systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM, a wartość każdego z tych projektów wynosiła co najmniej 500 000,00 zł brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy) w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,
 - aktualny certyfikat potwierdzający przygotowanie do kompleksowego zarządzania projektami PRINCE2 na poziomie Practitioner lub certyfikat CPM (Certified Project Manager), PMI (Project Management Institute), PMP (Project Management Professional) lub certyfikat nadawany przez International Project Management Association (IPMA) co najmniej na poziomie C;
- b) Architekt systemów informatycznych - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
- wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako architekt systemu informatycznego (architekt systemowy, główny architekt, architekt rozwiązania) w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było dostarczenie i wdrożenie systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM, a wartość każdego z tych projektów informatycznych wynosiła co najmniej 500 000,00 zł brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy) w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,
 - aktualny certyfikat w zakresie budowy i zarządzania architekturą korporacyjną TOGAF (The Open Group Architecture Framework) 9.x na poziomie level 1&2 lub inny potwierdzający znajomość metod projektowania, planowania, implementacji oraz zarządzania architekturą informacyjną organizacji w zakresie: cyklu rozwoju architektury korporacyjnej, pryncypiów architektonicznych, zarządzania interesariuszami, wzorców architektonicznych, scenariuszy biznesowych, analizy luki technologicznej, planowania migracji, wymagań interoperacyjności, zarządzania ryzykiem, oceny zdolności organizacji do zmian;
- c) Analityk biznesowy - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
- wykształcenie wyższe,

- doświadczenie polegające na udziale jako analityk biznesowy (projektant aplikacji) w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było dostarczenie i wdrożenie systemu informatycznego, a wartość każdego z tych projektów informatycznych wynosiła co najmniej 500 000,00 zł brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy) w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,
 - aktualny certyfikat CCBA (Certification of Competency in Business Analysis) lub CBAP (Certified Business Analysis Professional);
- d) Programista - minimum dwie (2) osoby posiadające:
- wykształcenie wyższe,
 - co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe w branży informatycznej jako programista,
 - doświadczenie polegające na udziale jako programista (developer) w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu informatycznego, w tym co najmniej jednego projektu dotyczącego systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert;
- e) Tester oprogramowania - minimum dwie (2) osoby posiadające:
- wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako tester w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu informatycznego w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,
- f) Inżynier wdrożenia systemu telekomunikacyjnego - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
- wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako inżynier wdrożenia, w co najmniej 2 projektach, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu telekomunikacyjnego w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert;
- g) Inżynier wdrożenia systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
- wykształcenie wyższe,

- doświadczenie polegające na udziale jako inżynier wdrożenia, w co najmniej 2 projektach, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert;
 - h) Inżynier systemu telekomunikacyjnego w zakresie serwisu i asysty technicznej - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
 - wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako inżynier w zakresie serwisu i asysty technicznej, w co najmniej 2 projektach, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu telekomunikacyjnego w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,
 - i) Inżynier systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM w zakresie serwis i asysta techniczna - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
 - wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako inżynier w zakresie serwisu i asysty technicznej w co najmniej 2 projektach zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert.
- 5.6. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
- 5.7. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:
- 5.7.1. warunki udziału w postępowaniu, muszą zostać spełnione przez wykonawców łącznie;
 - 5.7.2. brak podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia musi zostać wykazany przez każdego z wykonawców.

6. Wykaz oświadczeń lub dokumentów, potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

6.1. Oświadczenia lub dokumenty składane wraz z ofertą.

- 6.1.1. Wykaz oświadczeń lub dokumentów składanych przez wykonawcę w celu wstępnego potwierdzenia, że nie podlega on wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu oraz spełnia kryteria selekcji:

- 6.1.1.1. Jednolity europejski dokument zamówienia (wg załącznika nr 2) - Instrukcja wypełniania dokumentu zamieszczona jest na stronie Urzędu Zamówień Publicznych pod adresem:
https://www.uzp.gov.pl/__data/assets/pdf_file/0015/32415/Instrukcja-wypelniania-JEDZ-ESPD.pdf.
- 6.1.1.2. Wykonawca, który podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13 i 14 oraz 16-20 lub ust. 5 pkt 1 i 8, może przedstawić dowody na to, że podjęte przez niego środki są wystarczające do wykazania jego rzetelności, w szczególności udowodnić naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem lub przestępstwem skarbowym, zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę lub naprawienie szkody, wyczerpujące wyjaśnienie stanu faktycznego oraz współpracę z organami ścigania oraz podjęcie konkretnych środków technicznych, organizacyjnych i kadrowych, które są odpowiednie dla zapobiegania dalszym przestępstwom lub przestępstwom skarbowym lub nieprawidłowemu postępowaniu wykonawcy. Przepisu zdania pierwszego nie stosuje się, jeżeli wobec wykonawcy, będącego podmiotem zbiorowym, orzeczono prawomocnym wyrokiem sądu zakaz ubiegania się o udzielenie zamówienia oraz nie upłynął określony w tym wyroku okres obowiązywania tego zakazu.
- 6.1.1.3. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia. W celu oceny, czy wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia publicznego oraz oceny, czy stosunek łączący wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, dokument, musi określać w szczególności:
- a) zakres dostępnych wykonawcy zasobów innego podmiotu;
 - b) sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
 - c) zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
 - d) czy podmiot, na zdolnościach którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub

doświadczenia, zrealizuje roboty budowlane lub usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

6.1.2. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:

6.1.2.1. Jednolity europejski dokument zamówienia wymagany w pkt 6.1.1.1 winien złożyć każdy wykonawca. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

6.1.2.2. dokumenty i oświadczenia wymagane w pkt 6.1.1.3 winny być złożone wspólnie przez wykonawców.

6.1.3. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu składa Jednolity europejski dokument zamówienia, o którym mowa w pkt 6.1.1.1 dotyczący tych podmiotów.

6.1.4. Jednolity europejski dokument zamówienia, o którym mowa w pkt 6.1.1.1 jednolity dokument, sporządza się, pod rygorem nieważności, w postaci elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

6.1.5. Dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w pkt 6.1.1.3, składane są w oryginale w postaci dokumentu elektronicznego lub w elektronicznej kopii dokumentu lub oświadczenia poświadczonej za zgodność z oryginałem. Poświadczenie za zgodność z oryginałem elektronicznej kopii dokumentu lub oświadczenia, następuje przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego.

6.1.6. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega wykonawca, wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów lub oświadczeń, które każdego z nich dotyczą.

6.1.7. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

6.2. Wykonawca, w terminie 3 dni od zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5, przekazuje zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy. Wraz ze złożeniem oświadczenia, wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

- 6.2.1. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oświadczenie wymagane w pkt 6.2 winien złożyć każdy wykonawca.
- 6.2.2. Oświadczenia, o których mowa w pkt 6.2, sporządza się w postaci elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
- 6.2.3. Dokumenty lub oświadczenia sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 6.2.4. Oświadczenia składane są przez Wykonawcę za pośrednictwem *Formularza do komunikacji* jako załączniki.
- 6.2.5. Sposób sporządzenia oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 27 czerwca 2017 r. w sprawie użycia środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oraz udostępniania i przechowywania dokumentów elektronicznych.
- 6.3. Oświadczenia lub dokumenty składane na wezwanie zamawiającego przez wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona.
- 6.3.1. Wykaz oświadczeń lub dokumentów, składanych przez wykonawcę w postępowaniu na wezwanie zamawiającego w celu potwierdzenia okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 3 ustawy:
- 6.3.1.1. Informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 ustawy, wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 6.3.1.2. Oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne albo - w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji - dokumenty potwierdzające dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności.
- 6.3.1.3. Oświadczenie wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne.
- 6.3.1.4. Oświadczenie wykonawcy o przynależności albo braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej; w przypadku przynależności do tej samej grupy kapitałowej wykonawca może złożyć wraz z oświadczeniem dokumenty bądź informacje potwierdzające, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu.
- 6.3.1.5. Odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają

wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy.

6.3.1.6. Oświadczenie wykonawcy o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 716).

6.3.1.7. Zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem podatkowym w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;

6.3.1.8. Zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo innego dokumentu potwierdzającego, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.

6.3.2. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów:

6.3.2.1. o których mowa w pkt 6.3.1.1 - składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21.

6.3.2.2. o których mowa w pkt 6.3.1.5 - składa dokument wystawiony w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzając, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.

6.3.2.3. o których mowa w pkt 6.3.1.7 - 6.3.1.8 - składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym wykonawca ma

siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że nie zalega z opłacaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo że zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.

6.3.3. Dokumenty, o których mowa w pkt 6.3.2.1-6.3.2.2, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokumenty, o których mowa w pkt 6.3.2.3, powinny być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

6.3.4. Jeżeli w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 6.3.2, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis pkt 6.3.3 stosuje się.

6.3.5. Wykonawca mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w odniesieniu do osoby mającej miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, której dotyczy dokument wskazany w pkt 6.3.1.1, składa dokument, o którym mowa w pkt 6.3.2.1, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 14 i 21 ustawy. Jeżeli w kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument miał dotyczyć, nie wydaje się takich dokumentów, zastępuje się go dokumentem zawierającym oświadczenie tej osoby złożonym przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis pkt 6.3.3 stosuje się.

6.3.6. Wykaz oświadczeń lub dokumentów składanych przez wykonawcę w postępowaniu na wezwanie zamawiającego w celu potwierdzenia okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy:

6.3.6.1. Wykaz dostaw wykonanych w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy zostały wykonane potwierdzający:

- wykonanie co najmniej dwóch dostaw wraz z wdrożeniem systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM o wartości każdego z nich co najmniej 500 000,00 zł brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy),

- wykonanie co najmniej jednej dostawy wraz z wdrożeniem systemu telekomunikacyjnego, o wartości minimum 300 000,00 PLN brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 300 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy), posiadającego co najmniej 1000 podłączonych do systemu abonentów, który obejmował co najmniej następujące funkcjonalności:

a) możliwość funkcjonowania zarówno w środowisku wirtualnym jak i fizycznym (TDM),

b) realizację usług głosowych VOIP i TDM oraz faksowych FoIP,

c) możliwość obsługi poczty głosowej,

d) taryfikację i bilingowanie połączeń telefonicznych

oraz załączeniem dowodów określających czy te dostawy zostały wykonane należycie przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot na rzecz którego dostawy były wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie wykonawcy.

6.3.6.2. Wykaz osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami potwierdzający dysponowanie osobą/ami:

a) Kierownik projektu - minimum jedna (1) osoba posiadająca:

- wykształcenie wyższe,

- doświadczenie polegające na udziale jako kierownik projektu (zastępca kierownika projektu, koordynator projektu) w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, polegających na dostarczeniu i wdrożeniu systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM, a wartość każdego z tych projektów wynosiła co najmniej 500 000,00 zł brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 500 000,00 PLN brutto wg średniego

kursu NBP na dzień zawarcia umowy) w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,

- aktualny certyfikat potwierdzający przygotowanie do kompleksowego zarządzania projektami PRINCE2 na poziomie Practitioner lub certyfikat CPM (Certified Project Manager), PMI (Project Management Institute), PMP (Project Management Professional) lub certyfikat nadawany przez International Project Management Association (IPMA) co najmniej na poziomie C;

b) Architekt systemów informatycznych - minimum jedna (1) osoba posiadająca:

- wykształcenie wyższe,

- doświadczenie polegające na udziale jako architekt systemu informatycznego (architekt systemowy, główny architekt, architekt rozwiązania) w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było dostarczenie i wdrożenie systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM, a wartość każdego z tych projektów informatycznych wynosiła co najmniej 500 000,00 zł brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy) w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,

- aktualny certyfikat w zakresie budowy i zarządzania architekturą korporacyjną TOGAF (The Open Group Architecture Framework) 9.x na poziomie level 1&2 lub inny potwierdzający znajomość metod projektowania, planowania, implementacji oraz zarządzania architekturą informacyjną organizacji w zakresie: cyklu rozwoju architektury korporacyjnej, pryncypiów architektonicznych, zarządzania interesariuszami, wzorców architektonicznych, scenariuszy biznesowych, analizy luki technologicznej, planowania migracji, wymagań interoperacyjności, zarządzania ryzykiem, oceny zdolności organizacji do zmian;

c) Analityk biznesowy - minimum jedna (1) osoba posiadająca:

- wykształcenie wyższe,

- doświadczenie polegające na udziale jako analityk biznesowy (projektant aplikacji) w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było dostarczenie i wdrożenie systemu informatycznego, a wartość każdego z tych projektów informatycznych wynosiła co najmniej 500 000,00 zł brutto (dla dostaw rozliczanych w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień zawarcia umowy) w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,

- aktualny certyfikat CCBA (Certification of Competency in Business Analysis) lub CBAP (Certified Business Analysis Professional);
- d) Programista - minimum dwie (2) osoby posiadające:
- wykształcenie wyższe,
 - co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe w branży informatycznej jako programista,
 - doświadczenie polegające na udziale jako programista (developer) w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu informatycznego, w tym co najmniej jednego projektu dotyczącego systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert;
- e) Tester oprogramowania - minimum dwie (2) osoby posiadające:
- wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako tester w co najmniej 2 projektach informatycznych, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu informatycznego w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,
- f) Inżynier wdrożenia systemu telekomunikacyjnego - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
- wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako inżynier wdrożenia, w co najmniej 2 projektach, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu telekomunikacyjnego w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert;
- g) Inżynier wdrożenia systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
- wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako inżynier wdrożenia, w co najmniej 2 projektach, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert;
- h) Inżynier systemu telekomunikacyjnego w zakresie serwisu i asysty technicznej - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
- wykształcenie wyższe,

- doświadczenie polegające na udziale jako inżynier w zakresie serwisu i asysty technicznej, w co najmniej 2 projektach, zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu telekomunikacyjnego w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert,
- i) Inżynier systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM w zakresie serwis i asysta techniczna - minimum jedna (1) osoba posiadająca:
 - wykształcenie wyższe,
 - doświadczenie polegające na udziale jako inżynier w zakresie serwisu i asysty technicznej w co najmniej 2 projektach zakończonych do dnia składania ofert, których przedmiotem było wdrożenie systemu informatycznego klasy Contact Center lub CRM w ciągu ostatnich 3 lat przed terminem składania ofert.
- 6.3.6.3. informacja banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej potwierdzająca wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową wykonawcy w okresie nie wcześniejszym niż 1 miesiąc przed upływem terminu składania ofert na kwotę nie niższą niż 1 500 000, 00 zł (dla środków finansowych lub zdolności kredytowej w innych walutach niż PLN równowartość co najmniej 1 500 000,00 PLN brutto wg średniego kursu NBP na dzień składania ofert).
- 6.3.7. Jeżeli z uzasadnionej przyczyny wykonawca nie może złożyć wymaganych przez Zamawiającego dokumentów, o których mowa w pkt 6.3.6.3, Zamawiający dopuszcza złożenie przez wykonawcę innych dokumentów, o których mowa w art. 26 ust. 2c ustawy.
- 6.3.8. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w pkt 6.1.1.3, przedstawia w odniesieniu do tych podmiotów dokumenty wymienione w pkt 6.3.1.1-6.3.1.3 i 6.3.1.5-6.3.1.8.
- 6.3.9. Wykonawca wpisany do urzędowego wykazu zatwierdzonych wykonawców lub wykonawca certyfikowany przez jednostki certyfikujące spełniające wymogi europejskich norm certyfikacji może złożyć zaświadczenie o wpisie do urzędowego wykazu wydane przez właściwy organ lub certyfikat wydany przez właściwą jednostkę certyfikującą kraju, w którym wykonawca ten ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, wskazujące na dokumenty stanowiące podstawę wpisu lub uzyskania certyfikacji, w miejsce odpowiednich dokumentów wymienionych w pkt 6.3.1 oraz pkt 6.3.6.
- 6.3.10. W przypadku wskazania przez wykonawcę dostępności oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w pkt 6.3.1, 6.3.2, 6.3.4 - 6.3.6, w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych i bezpłatnych baz danych, zamawiający żąda od wykonawcy

przedstawienia tłumaczenia na język polski wskazanych przez wykonawcę i pobranych samodzielnie przez zamawiającego dokumentów.

6.3.11. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:

6.3.11.1. dokumenty i oświadczenia wymagane w pkt 6.3.1, 6.3.2, 6.3.4, 6.3.5 winien złożyć każdy wykonawca.

6.3.11.2. dokumenty i oświadczenia wymagane w pkt 6.3.6 winny być złożone wspólnie przez wykonawców.

6.3.12. Dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w pkt 6.3, składane są w oryginale w postaci dokumentu elektronicznego lub w elektronicznej kopii dokumentu lub oświadczenia poświadczonej za zgodność z oryginałem. Poświadczenie za zgodność z oryginałem elektronicznej kopii dokumentu lub oświadczenia, następuje przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego.

6.3.13. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega wykonawca, wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów lub oświadczeń, które każdego z nich dotyczą.

6.3.14. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

6.3.15. Dokumenty elektroniczne, oświadczenia lub elektroniczne kopie dokumentów lub oświadczeń składane są przez Wykonawcę za pośrednictwem *Formularza do komunikacji* jako załączniki.

6.3.16. Sposób sporządzenia dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 27 czerwca 2017 r. w sprawie *użycia środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oraz udostępniania i przechowywania dokumentów elektronicznych* oraz rozporządzeniu Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie *rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia*.

6.3.17. W przypadku przekazywania przez wykonawcę dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dane kwalifikowanym podpisem elektronicznym jest równoznaczne z poświadczeniem przez wykonawcę za zgodność z oryginałem wszystkich elektronicznych kopii dokumentów zawartych w tym pliku, z wyjątkiem kopii poświadczonych odpowiednio przez innego wykonawcę ubiegającego się wspólnie z nim o udzielenie zamówienia, przez podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega wykonawca, albo przez podwykonawcę.

6.4. W przedmiotowym postępowaniu zostanie zastosowana procedura określona w art. 24aa ustawy. Zamawiający najpierw dokona oceny ofert a następnie zbada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. (Zgodnie z art. 25a ust. 1 ustawy Wykonawca składa wraz z ofertą jednolity europejski dokument zamówienia aktualny na dzień składania ofert w zakresie wskazanym w pkt 6.1.1. W pierwszej kolejności Zamawiający dokonuje oceny ofert pod kątem przesłanek odrzucenia oferty (art. 89 ust. 1 ustawy) oraz kryteriów oceny ofert, a dopiero potem, wyłącznie w odniesieniu do Wykonawcy, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, dokonuje oceny podmiotowej Wykonawcy tj. bada oświadczenie wstępne, a następnie w trybie art. 26 ust. 1 ustawy żąda przedłożenia dokumentów określonych w pkt 6.3 SIWZ).

7. Środki komunikacji elektronicznej, przy użyciu których będzie komunikował się z wykonawcami wraz z wymaganiami technicznymi i organizacyjnymi wysyłania i odbierania dokumentów elektronicznych i informacji przekazywanych przy ich użyciu, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z wykonawcami oraz adres strony internetowej zamawiającego.

7.1. Środki komunikacji elektronicznej, przy użyciu których będzie komunikował się z wykonawcami wraz z wymaganiami technicznymi i organizacyjnymi wysyłania i odbierania dokumentów elektronicznych i informacji przekazywanych przy ich użyciu.

7.1.1. W niniejszym postępowaniu komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się przy użyciu miniPortalu <https://miniportal.uzp.gov.pl/>, ePUAPu <https://epuap.gov.pl/wps/portal>,

7.1.2. Wymagania techniczne i organizacyjne wysyłania i odbierania dokumentów elektronicznych, elektronicznych kopii dokumentów i oświadczeń oraz informacji przekazywanych przy ich użyciu opisane zostały w Regulaminie korzystania z miniPortalu oraz Regulaminie ePUAP.

7.1.3. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem dedykowanych formularzy do złożenia, zmiany, wycofania oferty oraz do komunikacji wynosi 150 MB.

7.1.4. We wszelkiej korespondencji związanej z niniejszym postępowaniem Zamawiający i Wykonawcy posługują się numerem referencyjnym ZP-P-I.271.80.2019.

7.1.5. Dokumenty elektroniczne, oświadczenia lub elektroniczne kopie dokumentów lub oświadczeń składane są przez Wykonawcę za pośrednictwem *Formularza do komunikacji* jako załączniki, które powinny być sporządzone w języku polskim, z zachowaniem postaci elektronicznej w formacie danych pdf, .doc, .docx, .rtf, .xps, .odt.

7.2. Składanie oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz przekazywanie informacji, innych niż wymienione w pkt 6 i 10.

7.2.1. Składanie oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz przekazywanie informacji przez wykonawcę odbywa się elektronicznie za pośrednictwem *dedykowanego formularza dostępnego na ePUAP oraz udostępnionego przez miniPortal.*

7.2.2. Za termin złożenia oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz przekazywanie informacji przyjmuje się termin ich przekazania na ePUAP.

7.2.3. Wszelkie zawiadomienia oraz informacje przekazywane przez wykonawcę powinny być podpisane przez osobę upoważnioną do występowania w imieniu wykonawcy albo przez osobę umocowaną przez osobę uprawnioną, a w przypadku osób fizycznych przez wykonawcę albo przez osobę umocowaną przez wykonawcę. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia zawiadomienia oraz informacje powinny być podpisane przez pełnomocnika.

7.2.4. Zamawiający udzieli wyjaśnień dotyczących treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia niezwłocznie, jednak nie później niż 6 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem że wnioski o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynęły do zamawiającego nie później niż do końca dnia 10.01.2020 r.

7.2.5. Osobami upoważnionymi do kontaktowania się z wykonawcami są:

7.2.5.1. W zakresie przedmiotu zamówienia:

a) p. Tomasz Kleczek - Wydział Informatyki i Telekomunikacji Urzędu Miasta Lublin, ul. Wieniawska 14, telefon 81 466 11 96.

b) p. Andrzej Żak - Biuro Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Lublin, ul. Filaretów 44, telefon 81 466 10 69.

7.2.5.2. W zakresie procedury: p. Paweł Patyra - Biuro Zamówień Publicznych Urzędu Miasta Lublin, Plac Litewski 1, pokój nr 8, telefon 81 466 30 16.

7.3. Adres strony internetowej, na której zamieszczone jest ogłoszenie o zamówieniu oraz specyfikacja istotnych warunków zamówienia: www.bip.lublin.eu w zakładce Zamówienia publiczne > Ogłoszone zamówienia publiczne > Dostawy. Na stronie tej zamawiający będzie zamieszczał również inne informacje wymagane prawem zamówień publicznych związane z niniejszym postępowaniem.

8. Wymagania dotyczące wadium.

8.1. Składający ofertę winien wnieść wadium przed upływem terminu składania ofert, w wysokości 30 000 zł (słownie: trzydzieści tysięcy złotych).

8.2. Wadium może być wnoszone w następujących formach:

a) pieniądzu;

- b) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym;
 - c) gwarancjach bankowych;
 - d) gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - e) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. Nr 109, poz. 1158, z późn. zm.).
- 8.3. Wadium wnoszone w pieniądzu należy wpłacić przelewem na konto Zamawiającego: Bank PEKAO S.A. nr konta 77 1240 1503 1111 0010 0125 3875, tytułem „**Wadium: Budowa Contact Center**”. Za termin wniesienia wadium przyjmuje się datę uznania rachunku Zamawiającego.
- 8.4. W przypadku wniesienia wadium w formie gwarancji lub poręczenia wadium winno być wniesione w oryginale w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym wystawcy dokumentu.
- 8.4.1. Sposób sporządzenia dokumentu wadium musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 27 czerwca 2017 r. w sprawie użycia środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
 - 8.4.2. Dokument wadium składany jest przez Wykonawcę za pośrednictwem *Formularza do komunikacji* jako załącznik.
 - 8.4.3. Dokument wadium należy przekazać Zamawiającemu przed upływem terminu składania ofert.
 - 8.4.4. Za termin wniesienia wadium przyjmuje się termin jego przekazania na ePUAP.
- 8.5. Wadium wniesione w formie gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej będzie akceptowane pod warunkiem, że jest zgodne z Prawem zamówień publicznych, a w szczególności:
- 8.5.1. gwarancja będzie zawierała wszystkie przypadki utraty wadium przez wykonawcę określone w art. 46 ust. 4a i ust. 5 Prawa zamówień publicznych;
 - 8.5.2. okres ważności gwarancji będzie nie krótszy niż okres związania ofertą określony w specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
- 8.6. Wadium wniesione w formie poręczenia bankowego, poręczenia spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej lub poręczenia udzielonego przez podmiot, o którym mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości będzie akceptowane pod warunkiem, że jest zgodne z Prawem zamówień publicznych, a w szczególności:

- 8.6.1. poręczenie będzie zawierało wszystkie przypadki utraty wadium przez wykonawcę określone w art. 46 ust. 4a i ust. 5 Prawa zamówień publicznych;
- 8.6.2. poręczenie będzie zawierało określony datą termin odpowiedzialności, nie krótszy niż okres związania ofertą określony w specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

9. Termin związania ofertą.

Każdy wykonawca będzie związany swoją ofertą 60 dni od upływu terminu składania ofert.

10. Opis sposobu przygotowania ofert.

- 10.1. Składanie ofert odbywa się elektronicznie za pośrednictwem *dedykowanego formularza dostępnego na ePUAP oraz udostępnionego przez miniPortal (Formularz do złożenia, zmiany, wycofania oferty lub wniosku)*.
- 10.2. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim, z zachowaniem postaci elektronicznej w formacie danych pdf, .doc, .docx, .rtf, .xps, .odt i podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym. W celu załączenia większej ilości dokumentów w jednym załączniku należy podpisać je kwalifikowanym podpisem elektronicznym, skompresować te pliki w formacie ZIP, a następnie załączyć do formularza.
- 10.3. Sposób złożenia oferty, w tym zaszyfrowania oferty opisany został w Regulaminie korzystania z miniPortal.
- 10.4. Ofertę należy sporządzić zgodnie z wymaganiami umieszczonymi w specyfikacji oraz dołączyć wszystkie wymagane dokumenty i oświadczenia.
- 10.5. Każdy wykonawca może złożyć w niniejszym postępowaniu tylko jedną ofertę.
- 10.6. Wykonawcy zobowiązani są złożyć następujące dokumenty oraz oświadczenia:
 - 10.6.1. Dokumenty i oświadczenia, o których mowa w pkt 6.1.
 - 10.6.2. Formularz ofertowy (wg załącznika nr 3) - w przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie należy podać nazwy (firmy) oraz dokładne adresy wszystkich wykonawców składających ofertę wspólną. W formularzu ofertowym Wykonawca zobowiązany jest podać adres skrzynki ePUAP, na którym prowadzona będzie korespondencja związana z postępowaniem.
 - 10.6.3. Oświadczenie o części zamówienia, której wykonanie, wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom oraz o firmach podwykonawców (wg załącznika nr 4) - w przypadku powierzenia przez wykonawcę części zamówienia podwykonawcom.

- 10.6.4. Wykaz oferowanego przez Wykonawcę oprogramowania, spełniającego funkcjonalności systemu Contact Center (wg załącznika nr 5).
- 10.6.5. Opis rozwiązań równoważnych potwierdzający równoważność oferowanych przez Wykonawcę rozwiązań w stosunku do rozwiązań opisanych w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia (zał. nr 1) wraz z dokumentami - dowodami, dotyczącymi oferowanych rozwiązań równoważnych, potwierdzającymi równoważność oferowanych przez Wykonawcę rozwiązań w stosunku do rozwiązań opisanych w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia (zał. nr 1) - w sytuacji, gdy wykonawca oferuje rozwiązania równoważne.
- 10.6.6. Pełnomocnictwo do reprezentowania w postępowaniu albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy, w przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia zgodnie z art. 23 ustawy Prawo zamówień publicznych (dotyczy również wspólników spółki cywilnej).
- 10.6.7. Pełnomocnictwo do występowania w imieniu wykonawcy, w przypadku gdy dokumenty składające się na wniosek podpisuje osoba, której umocowanie do reprezentowania wykonawcy nie będzie wynikać odpowiednio z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej.
- 10.7. Dokumenty i oświadczenia, o których mowa w pkt 10.6.1 należy dołączyć do oferty (dokumenty wymienione w pkt 10.6.2 - 10.6.7), a następnie wraz z plikami stanowiącymi ofertę skompresować do jednego pliku archiwum (ZIP).
- 10.8. Dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w pkt 10.6.2 - 10.6.5, sporządza się, pod rygorem nieważności, w postaci elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
- 10.9. Pełnomocnictwo, o którym mowa w pkt 10.6.6 - 10.6.7 składane jest w oryginale w postaci dokumentu elektronicznego opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub w elektronicznej kopii dokumentu poświadczonej przez notariusza kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
- 10.10. Po skompletowaniu oferty wykonawca jest zobowiązany podpisać ją kwalifikowanym podpisem elektronicznym i musi zaszyfrować ofertę za pomocą dedykowanej aplikacji do szyfrowania i deszyfrowania dostępnej na stronie systemu miniPortal. Oferta winna być zapisywana w formacie .zip, a następnie przesłana do zamawiającego za pomocą dedykowanych formularzy.
- 10.11. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 10.12. Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa, powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem polecenia „Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa” a następnie wraz z plikami stanowiącymi jawną część skompresowane do jednego pliku archiwum (ZIP).

10.13. Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę za pośrednictwem Formularza do złożenia, zmiany, wycofania oferty lub wniosku dostępnego na ePUAP i udostępnionych również na miniPortalu. Sposób zmiany i wycofania oferty został opisany w Instrukcji użytkownika dostępnej na miniPortalu. Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może skutecznie dokonać zmiany ani wycofać złożonej oferty.

11. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert.

- 11.1. Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem *Formularza do złożenia, zmiany, wycofania oferty lub wniosku* dostępnego na ePUAP i udostępnionego również na miniPortalu.
- 11.2. Identyfikator postępowania i klucz publiczny dla postępowania dostępne są na Liście wszystkich postępowań na miniPortalu oraz stanowi załącznik do niniejszej specyfikacji.
- 11.3. Oferty należy złożyć w terminie do dnia 28.01.2020 r. do godz. 10:00.
- 11.4. Za termin złożenia oferty przyjmuje się termin jej przekazania na ePUAP.
- 11.5. Otwarcie ofert nastąpi w Biurze Zamówień Publicznych Urzędu Miasta Lublin, Pl. Litewski 1, pokój 302 dnia 28.01.2020 r. o godzinie 14:00.
- 11.6. Otwarcie ofert następuje poprzez użycie aplikacji do szyfrowania ofert dostępnej na miniPortalu i dokonywane jest poprzez odszyfrowanie i otwarcie ofert za pomocą klucza prywatnego.

12. Opis sposobu obliczenia ceny.

- 12.1. Oferta musi zawierać ostateczną sumaryczną cenę obejmującą wszystkie koszty związane z realizacją zadania, także koszty gwarancji, z uwzględnieniem wszystkich opłat i podatków, w tym należny podatek VAT w wysokości 23 % (dotyczy podmiotu będącego czynnym podatnikiem podatku VAT).
- 12.2. Wszelkie obliczenia należy dokonać z dokładnością do pełnych groszy (z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zarówno przy kwotach netto, VAT i brutto), przy czym końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 grosza i wyższe zaokrągla się do 1 grosza.

13. Opis kryteriów, którymi zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert.

13.1. Cena - 60 %.

13.1.1. W powyższym kryterium oceniana będzie cena brutto oferty. Wykonawcy będą oceniani wg następującego wzoru:

Najniższa cena

----- × 100 pkt × waga kryterium

Cena badanej oferty

13.2. Okres serwisu gwarancyjnego - 20 %

13.2.1. W powyższym kryterium oceniana będzie ilość pełnych miesięcy przez jaką wykonawca obejmie serwisem gwarancyjnym całość przedmiotu zamówienia. Wykonawcy będą oceniani wg następującego wzoru:

Ilość miesięcy z badanej oferty - 12

----- × 100 pkt × waga kryterium

Największa ilość miesięcy - 12

13.2.2. Minimalny okres serwisu gwarancyjnego jaki może zaoferować wykonawca to 12 miesięcy. Oferta Wykonawcy, który zaproponuje okres serwisu gwarancyjnego krótszy niż 12 m-cy, zostanie odrzucona.

13.2.3. W przypadku podania przez Wykonawcę okresu serwisu gwarancyjnego wynoszącego 12 miesięcy, Wykonawca otrzyma 0 pkt w tym kryterium.

13.2.4. W przypadku podania przez wykonawcę okresu gwarancji dłuższego niż 48 miesięcy do wzoru zostanie podstawiony okres 48 miesięcy.

13.3. Czas usunięcia awarii podczas trwania serwisu gwarancyjnego - 10 %

13.3.1. W powyższym kryterium oceniany będzie czas usunięcia awarii podczas trwania serwisu gwarancyjnego wskazany przez Wykonawcę. Czas usunięcia awarii oznacza czas, w jakim Wykonawca naprawi awarię. Jest to czas liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego. Wykonawcy będą oceniani wg następującego wzoru:

24 godziny - liczba godzin z badanej oferty

----- x 100 pkt × waga kryterium

24 godziny - 4 godziny

13.3.2. Minimalny czas usunięcia awarii jaki może zaoferować wykonawca to 4 godziny. Oferta Wykonawcy, który zaproponuje czas krótszy niż 4 godziny, zostanie odrzucona.

13.3.3. Maksymalny czas usunięcia awarii jaki może zaoferować wykonawca to 24 godziny. Oferta Wykonawcy, który zaproponuje czas dłuższy niż 24 godziny, zostanie odrzucona.

13.4. Czas usunięcia błędu podczas trwania serwisu gwarancyjnego - 10 %.

13.4.1. W powyższym kryterium oceniany będzie czas usunięcia błędu podczas trwania serwisu gwarancyjnego wskazany przez Wykonawcę. Czas usunięcia błędu oznacza czas, w jakim Wykonawca naprawi błąd. Jest to czas liczony od momentu zgłoszenia błędu przez Zamawiającego, zgodnie z poniższą tabelą:

Kryterium	Waga	Wada	Czas usunięcia Błędu podczas trwania serwisu gwarancyjnego	Liczba punktów
Czas usunięcia błędu	10%	Błąd	3 dni robocze	0
		Błąd	2 dni robocze	50
		Błąd	1 dzień roboczy	100

13.4.2. Oferta w powyższym kryterium uzyska punktację wg wzoru:
Liczba punktów z badanej oferty x waga kryterium

13.4.3. Wykonawca może zadeklarować tylko jedną opcję czasu usunięcia błędu podczas trwania serwisu gwarancyjnego spośród wskazanych powyżej. Oferta Wykonawcy, który zaproponuje czas usunięcia błędu podczas trwania serwisu gwarancyjnego dłuższy niż 3 dni robocze, zostanie odrzucona.

13.5. Łączna ilość punktów otrzymanych przez wykonawcę będzie sumą punktów przyznanych w poszczególnych kryteriach.

13.6. Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska największą liczbę punktów.

14. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

14.1. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana zobowiązany jest:

14.1.1. Przed podpisaniem umowy:

14.1.1.1. przedłożyć dowód osobisty - w przypadku, gdy wykonawcą jest osoba fizyczna,

14.1.1.2. podać wszelkie niezbędne dane zgodnie z wzorem umowy,

14.1.1.3. wnieść zabezpieczenie należytego wykonania umowy.

14.1.2. Podpisać umowę w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, zgodną ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia wraz z załącznikami oraz złożoną ofertą, w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

14.2. Osoby podpisujące umowę powinny posiadać ze sobą dokument potwierdzający ich umocowanie do podpisania umowy, o ile umocowanie to nie będzie wynikać z dokumentów załączonych do oferty.

15. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

15.1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 10 % ceny całkowitej podanej w ofercie należy złożyć przed podpisaniem umowy w jednej z następujących postaci:

- a) pieniądzu;
- b) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
- c) gwarancjach bankowych;
- d) gwarancjach ubezpieczeniowych;
- e) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

15.2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wnoszone przelewem należy wpłacać na konto Zamawiającego: Bank PEKAO S.A. V Oddział Lublin Nr 46 1240 1503 1111 0010 0125 4045, tytułem „**ZNWU: Budowa Contact Center**”.

15.3. W przypadku wnoszenia zabezpieczenia należytego wykonania umowy przelewem, za termin jego wniesienia przyjmuje się datę uznania rachunku Zamawiającego.

15.4. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wniesione w formie poręczenia bankowego, poręczenia spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej lub poręczenia udzielanego przez podmiot, o którym mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości będzie akceptowane pod warunkiem, że jest zgodne z Prawem zamówień publicznych oraz zawieraną umową, a w szczególności:

15.4.1. 100 % wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy będzie zawierało określony datą termin odpowiedzialności wykonawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zamówienia, nie krótszy niż termin realizacji umowy.

15.4.2. 30 % wartości zabezpieczenia należytego wykonania umowy pozostawione na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady

będzie zawierało określony datą termin odpowiedzialności wykonawcy z tytułu rękojmi za wady, nie krótszy niż okres rękojmi.

15.5. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formie gwarancji lub poręczenia zabezpieczenia należytego wykonania umowy winno być wniesione w oryginale w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym wystawcy dokumentu.

15.5.1. Sposób sporządzenia dokumentu zabezpieczenia należytego wykonania umowy musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 27 czerwca 2017 r. w sprawie użycia środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.

15.5.2. Dokument zabezpieczenia należytego wykonania umowy składany jest przez Wykonawcę za pośrednictwem *Formularza do komunikacji* jako załącznik.

16. Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego, ogólne warunki umowy albo wzór umowy, jeżeli zamawiający wymaga od wykonawcy, aby zawarł z nim umowę w sprawie zamówienia publicznego na takich warunkach.

Załącznikiem nr 6 do niniejszej specyfikacji istotnych warunków zamówienia jest wzór umowy zawierający wszystkie ww. informacje.

17. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia.

17.1. Środki ochrony prawnej przysługują wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów niniejszej ustawy.

17.2. Odwołanie.

17.2.1. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy.

17.2.2. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania.

17.2.3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej, opatrzone odpowiednio własnoręcznym podpisem albo kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

17.2.4. Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia - jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 180 ust. 5 zdanie drugie ustawy albo w terminie 15 dni - jeżeli zostały przesłane w inny sposób .

17.2.5. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a także wobec postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej.

17.2.6. Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt 17.2.4 i 17.2.5 wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

17.3. Skarga do sądu.

17.3.1. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.

17.3.2. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania zamawiającego.

17.3.3. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) jest równoznaczne z jej wniesieniem.

17.3.4. Skarga powinna czynić zadość wymogom przewidzianym dla pisma procesowego oraz zawierać oznaczenie zaskarżonego orzeczenia, przytoczenie zarzutów, zwięzłe ich uzasadnienie, wskazanie dowodów, a także wniosek o uchylenie orzeczenia lub o zmianę orzeczenia w całości lub w części.

17.3.5. W postępowaniu toczącym się na skutek wniesienia skargi nie można rozszerzyć żądania odwołania ani występować z nowymi żądaniami.

18. Klauzula informacyjna z art. 13 RODO.

18.1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że:

- 18.1.1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Prezydent Miasta Lublin; dane adresowe: Plac Króla Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin.
- 18.1.2. Wyznaczyliśmy inspektora ochrony danych, z którym może Pani/Pan kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych poprzez: email: iod@lublin.eu lub pisemnie na adres Administratora danych.
- 18.1.3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego.
- 18.1.4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843), dalej „ustawa Pzp”.
- 18.1.5. Z danych osobowych będziemy korzystać do momentu zakończenia realizacji celu określonego w pkt 18.1.3 tj. zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy. Po tym czasie z danych będziemy korzystać przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 18.1.6. Obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- 18.1.7. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO.
- 18.1.8. Posiada Pani/Pan:
 - 18.1.8.1. na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,
 - 18.1.8.2. na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych,
 - 18.1.8.3. na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO,
 - 18.1.8.4. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie

danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.

18.1.9. nie przysługuje Pani/Panu:

18.1.9.1. w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych,

18.1.9.2. prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;

18.1.9.3. na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

W załączeniu:

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.
2. Wzór jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia.
3. Wzór formularza ofertowego.
4. Wzór oświadczenia o części zamówienia, której wykonanie, wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom oraz o firmach podwykonawców.
5. Wzór wykazu oferowanego przez Wykonawcę oprogramowania, spełniającego funkcjonalności systemu Contact Center.
6. Wzór umowy.
7. Identyfikator postępowania.
8. Klucz publiczny.