



Białystok, 27.03.2024 r.

## ZAPYTANIE OFERTOWE nr 1a/M-S/2024

### I. Dane zamawiającego:

**Nazwa firmy:** Medica – Systems Spółka z o.o. Spółka komandytowa

**Adres:** Al. 1000-lecia Państwa Polskiego 4/13, 15-111 Białystok,

**NIP:** 5423244284

**REGON:** 361138345

**Email:** mmagnuszewski@medica-systems.pl

### II. Opis przedmiotu zamówienia:

W ramach zamówienia zakłada się realizację następujących zadań:

**Zadanie 1** - Dostawa i wdrożenie systemu informatycznego klasy ITSM/ESM wraz z bazą wiedzy

Zadanie ma na celu zakup oraz wdrożenie systemu zarządzania informacją, który pomaga zespołowi w planowaniu, przypisywaniu, monitorowaniu i raportowaniu pracy oraz w zarządzaniu nią. Przedmiotem zamówienia jest zakup dwuletniej subskrypcji oprogramowania klasy ITSM/ESM wraz z bazą wiedzy dla zespołu 10 serwisantów obsługujących 1000 użytkowników oraz wdrożenie oprogramowania, tj. jego dostosowanie do potrzeb Zamawiającego.

System powinien posiadać następujące funkcjonalności:

#### 1. Zgłoszenia serwisowe i ich obsługa:

- klient za pomocą wystawionego portalu do obsługi zgłoszeń samodzielnie tworzy zgłoszenia serwisowe
- personel serwisu rejestruje w systemie zgłoszenia, które zostały zgłoszone telefonicznie bądź mailowo
- personel serwisu może zarejestrować w systemie zgłoszenia wysyłając maila na wskazany adres o danym temacie i treści
- system po zarejestrowaniu zgłoszenia:
  - a) pozwala na śledzenie czasu życia zgłoszenia i raportuje o przedłużającym się czasie



jego realizacji

- b) pozwala na przypisywanie właściciela (opiekuna) zgłoszenia i jego przekazywanie go innym osobom (lub grupom osób) oraz tworzenie podzadań dla danego procesu zgłoszenia
- c) informuje mailowo osoby zainteresowane o zmieniającym się statusie zgłoszenia
- d) system ma możliwość linkowania bezpośrednio do wewnętrznej bazy wiedzy
- e) system „odbiera” komentarze do zgłoszeń w formie odpowiedzi na mail (np. z zachowanym unikalnym ID zgłoszenia itd.)

## 2. Baza wiedzy:

- a) system potrafi tworzyć bazę wiedzy w formie wewnętrznej oraz zewnętrznej dla klientów
- b) baza wiedzy potrafi przyjąć załączniki w formie zdjęć np.: „.jpg” lub dokumentów „.pdf” bez ograniczeń wielkości lub przynajmniej do 10Mb/szt.
- c) system pozwala udostępniać fragmenty bazy wiedzy (jako opisany sposób rozwiązania problemów) dla klientów posiadających dostęp do portalu zgłoszeń
- d) baza wiedzy pozwala na przeszukiwanie treści po frazach wynikających z treści zgłoszeń, lub słowach kluczowych typu #kluczowe\_słowo

## Kod i nazwa CPV:

72000000-5 - Usługi informatyczne: konsultacje, opracowania oprogramowania, internetowe i wsparcia.

72263000-6 - Usługi wdrażania oprogramowania

## III. Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków.

Wykonawca musi dysponować personelem posiadającym odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie. Zamawiający uzna ten warunek za spełniony, jeśli Wykonawca spełni następujące wymagania:

a. Dysponuje i oddeleguje do realizacji projektu co najmniej dwie osoby posiadające certyfikat ITIL v4 Foundation lub równoważny oraz co najmniej roczne doświadczenie wdrożeniowe oferowanego systemu. Ocena dokonana będzie na podstawie przedstawionych dokumentów potwierdzających spełnienie warunku.

b. W ciągu ostatnich 3 lat, a jeśli czas prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym czasie Wykonawca zrealizował lub realizuje, co najmniej jedno zamówienie polegające na



wykonywaniu prac wdrożeniowych lub serwisowych oferowanego systemu, przy czym w przypadku zamówień polegających na wykonywaniu prac wdrożeniowych wartość prac odebranych przez Zamawiającego dla każdego zamówienia nie może być mniejsza niż 50 tys. zł + VAT, zaś w przypadku prac serwisowych wartość prac odebranych przez Zamawiającego nie może być mniejsza niż 50 tys. zł + VAT, zaś czas świadczenia usług nie może być krótszy niż 12 miesięcy. Ocena dokonana będzie na podstawie wykazu zrealizowanych usług i ich wartości lub opinii i referencji przedstawionych przez odbiorców tych usług.

#### **IV. Kryteria oceny ofert wraz z określeniem wag punktowych/procentowych przypisanych do każdego z kryteriów:**

Ocenie punktowej będą podlegały wyłącznie kompletne oferty spełniające postawione warunki udziału w postępowaniu określone w punkcie III.

Oferty będą oceniane w odniesieniu do najkorzystniejszych warunków przedstawionych przez Oferentów. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający kierować się będzie następującymi kryteriami:

- 1) Cena ofertowa – 80 pkt,
- 2) Termin realizacji – 20 pkt,

Maksymalna możliwa ilość przyznanych punktów – 100 pkt.

#### **V. Opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie danego kryterium oceny oferty:**

1. Zasady oceny kryteriów – opis sposobu obliczania punktacji:

1.1. Kryterium nr 1: Cena - według następującego wzoru:

Liczba punktów =  $(C_{nn} / C_{nb}) \times \text{waga kryterium}$

gdzie:

$C_{nn}$  - najniższa zaoferowana cena netto spośród wszystkich rozpatrywanych ofert

$C_{nb}$  - cena netto zaoferowana w badanej ofercie

WAGA KRYTERIUM [CENA] = 80 pkt

1.1.1. Cena musi uwzględniać dodatkowe zobowiązania podatkowe związane z transgranicznym nabywaniem towarów i usług, w tym tj. akcyza, cło lub równoważne.

1.1.2. Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba uzyskanych punktów.

1.2. Kryterium nr 2: Termin realizacji:

WAGA KRYTERIUM [Termin realizacji] = 20 pkt



gdzie:

- 5 pkt – Wykonanie w terminie do 10 miesięcy
- 10 pkt – Wykonanie w terminie do 8 miesięcy
- 15 pkt – Wykonanie w terminie do 6 miesięcy
- 20 pkt – Wykonanie w terminie do 4 miesiące

1.2.1. Termin realizacji na przedmiot zamówienia musi być podany liczbowo w miesiącach i nie może być dłuższy niż maksymalny termin przewidziany na realizację zamówienia (12 miesięcy).

1.2.2. Oferta z najkrótszym terminem realizacji na przedmiot zamówienia otrzyma największą ilość punktów.

1.2.3. Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba uzyskanych punktów.

2. Oferty zostaną ocenione przez Zamawiającego w oparciu o łączną wagę kryteriów. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska łącznie najwyższą liczbę punktów (Kryterium nr 1 + Kryterium nr 2).

3. Wyniki działań matematycznych dokonywanych przy ocenie badanych ofert podlegają zaokrągleniu do drugiego miejsca po przecinku.

4. Ceny w walucie obcej będą przeliczane po kursie średnim NBP obowiązującym na dzień, do którego należy składać oferty.

UWAGA: Ilość punktów obliczona będzie na podstawie danych podanych przez Oferenta w Formularzu ofertowym (wg Załącznika Nr 1 do zapytania).

## **VI. Termin składania ofert:**

1. Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem:

a) poczty email: mmagnuszewski@medica-systems.pl, poczty tradycyjnej, kuriera lub dostarczona osobiście na adres siedziby firmy: Medica – Systems Spółka z o.o. Spółka komandytowa, Adres: Al. 1000-lecia Państwa Polskiego 4/13, 15-111 Białystok,

w terminie do dnia 04.04.2024 r.

W przypadku ofert, które będą dostarczone drogą pocztową lub kurierską liczy się data wpływu oferty do biura Zamawiającego,

2. Ocena ofert zostanie przeprowadzona, po zakończeniu naboru, a wyniki i wybór najkorzystniejszej oferty zostanie ogłoszony na stronie: [www.medica-systems.pl](http://www.medica-systems.pl)



3. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
4. Oferta powinna być ważna minimum 90 dni od dnia jej złożenia.
5. Oferent może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub wycofać swoją ofertę.
6. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.
7. Każdy oferent może złożyć tylko jedną ofertę w odpowiedzi na dane zapytanie ofertowe.
8. Zapytanie ofertowe zamieszczono na stronie [www.medica-systems.pl](http://www.medica-systems.pl)

#### **VII. Termin realizacji umowy/wykonania zamówienia:**

Termin realizacji zostanie wskazany w zawartej umowie na podstawie wybranej oferty, jednak nie może być on dłuższy niż 10 miesięcy i nie dłużej niż do 30 kwietnia 2025 roku

#### **VIII. Informacja na temat zakazu konfliktu interesów:**

W postępowaniu ofertowym nie mogą brać udziału podmioty powiązane osobowo bądź kapitałowo z Zamawiającym.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania Zamawiającego lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą - Oferentem, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- b) posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- c) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia
- d) pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.



## **IX. Warunki istotnych zmian umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia:**

Zamawiający przewiduje możliwość i zastrzega sobie prawo do zmiany warunków zamówienia/umowy podpisanej z Wykonawcą zamówienia w wyniku przeprowadzonego postępowania. Zmiany zawartej umowy mogą nastąpić w następujących przypadkach:

- a. gdy ulegnie zmianie stan prawny w zakresie dotyczącym realizowanej umowy, który spowoduje konieczność zmiany sposobu wykonywania przedmiotu umowy przez Wykonawcę;
- b. gdy wystąpią przeszkody o obiektywnym charakterze (zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia lub zdarzenia nie leżące po żadnej ze stron umowy). Strony mają prawo do skorygowania uzgodnionych zobowiązań i przesunięcia terminu realizacji. Strony zobowiązują się do natychmiastowego poinformowania się nawzajem o wystąpieniu ww. przeszkód;
- c. gdy dostępność do zamawianego towaru w trakcie realizacji dostaw będzie niemożliwa w związku z jego wycofaniem, zmianą nazwy. W powyższej sytuacji na podstawie pisemnego oświadczenia Wykonawcy, Zamawiający dopuszcza zmianę oferowanego towaru (typu - nazwy) z zastrzeżeniem, iż cena nowego towaru nie przekroczy ceny jednostkowej danej pozycji i parametry jakościowe nowego towaru będą nie gorsze niż określone w opisie przedmiotu zamówienia, a Wykonawca dostarczy dokumenty potwierdzające równoważność. Zamawiający dopuszcza wydłużenie terminu dostawy o 10 dni roboczych licząc od dnia złożenia żądania w formie e-maila, faksu.
- d. gdy zaistnieje inna, niemożliwa do przewidzenia w momencie zawarcia umowy okoliczność prawna, ekonomiczna lub techniczna w toku dostawy, za którą żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, skutkująca brakiem możliwości należytego wykonania umowy, zgodnie z regulaminem konkursu - zamawiający dopuszcza możliwość zmiany umowy, w szczególności terminu realizacji wykonania umowy.

## **X. Informacja o możliwości składania ofert częściowych:**

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.

## **XI. Opis sposobu przedstawiania ofert wariantowych oraz minimalne warunki, jakim muszą odpowiadać oferty wariantowe wraz z wybranymi kryteriami oceny, jeżeli zamawiający wymaga lub dopuszcza ich składanie:**

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.

## **XII. Informacja na temat wymagań dla oferentów:**

Oferent zobowiązany jest do złożenia oświadczenia, iż posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie prowadzenia dostaw bądź usług objętych niniejszym zapytaniem ofertowym oraz posiada faktyczną zdolność do wykonania zamówienia, w tym między innymi



dysponuje prawami, potencjałem technicznym i osobowym koniecznym do wykonania tego zamówienia.

### **XIII. Dodatkowe informacje i wymagania zamawiającego:**

1. Podmioty powiązane kapitałowo lub osobowo są wykluczone z postępowania.
2. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
3. Przedmiot zamówienia musi posiadać wymienione i opisane powyżej rozwiązania technologiczne.
4. Wypłata wynagrodzenia nastąpi na podstawie faktur VAT wystawionych przez Wykonawcę.
5. W przypadku unieważnienia postępowania o zamówienie Wykonawcom/Oferentom nie przysługuje roszczenie o zwrot kosztów uczestnictwa w postępowaniu.
6. Zamawiający wykluczy wszystkie oferty, które nie będą spełniały zapisów niniejszego zapytania ofertowego. Ofertę Oferenta wykluczonego uważa się za odrzuconą.
7. Złożenie oferty jest równoznaczne z przyjęciem bez zastrzeżeń wszystkich warunków postępowania.
8. Odstąpienie przez Zamawiającego od zawarcia umowy w przypadku zawiadomienia Wykonawcy o wyborze jego oferty nie może być podstawą roszczeń dotyczących poniesionych kosztów udziału w postępowaniu.
9. Jeżeli oferta nie zawiera wszystkich wymaganych elementów, Zamawiający może w uzasadnionych przypadkach wezwać Wykonawcę/Oferenta do ich uzupełnienia.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo negocjacji ceny z Wykonawcą, którego oferta uzyskała najwyższą liczbę punktów, w przypadku, gdy cena zaoferowana przez Wykonawcę przekracza kwotę przeznaczoną przez Zamawiającego na realizację zamówienia.

Wymagane załączniki:

- a) Załącznik nr 1 Formularz ofertowy;
- b) Załącznik nr 2 Oświadczenie o braku występowania powiązań kapitałowych lub osobowych;
- c) Załącznik nr 3 Oświadczenie potwierdzające znajdowanie się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
- d) Pozostałe załączniki i dokumenty potwierdzające spełnienie postawionych warunków udziału w postępowaniu



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



#### **XIV. Dane do kontaktu w sprawie ogłoszenia:**

**Imię i nazwisko:** Marcin Magnuszewski,

**E-mail:** [mmagnuszewski@medica-systems.pl](mailto:mmagnuszewski@medica-systems.pl)

**Telefon:** 881 010 166