**Załącznik nr 1 do SIWZ wzór Formularza Ofertowego**

**Formularz Ofertowy**

**DPiZP.2610.4.2020**

Ja(my) niżej podpisany(-i)

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

Działając w imieniu i na rzecz

………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………

W odpowiedzi na ogłoszone postępowanie prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego na **„Zakup usługi wsparcia Systemu Contact Center*”***, zgodnie z wymaganiami określonymi w specyfikacji istotnych warunków zamówienia i wzorze Umowy wraz z załącznikami, oferuję(-emy) realizację przedmiotu zamówienia za cenę:

**Tabela nr 1 - Usług Asysty Technicznej dla Oprogramowania:**

| ***L.p.*** | **Przedmiot**  Nazwa Oprogramowania/licencji  (APN Number) | ***Ilość licencji*** | ***Cena netto***  ***za jeden okres rozliczeniowy***  ***(12 miesięcy) w którym świadczona będzie Usługa Asysty Technicznej dla ilości oprogramowania wskazanego w kol. c*** | ***Ilość okresów rozliczeniowych*** | ***Cena netto***  ***[zł]*** | ***Podatek VAT*** | | ***Cena brutto***  ***[zł]*** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***%*** | ***[zł]*** |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | *[e]* | *[f]=[d] x [e]* | *[g]* | *[h]=[f] x [g]* | *[i]=[f] + [h]* |
|  | Genesys CIM Platform (3GP21278ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys CPD/ASM (3GP21282ACAA) | 30 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Callback (3GP21929ACAA) | 30 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Chat (3GP80855ACAA) | 30 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Co-browse (3GP21944ACAA) | 30 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Customer Experience Insights (3GP84586ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys E-mail (3GP21059ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Info Mart (3GP21747ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Outbound Voice (3GP08809ACAA) | 30 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys SIP Interaction (3GP09017ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys SMS (3GP21886ACAA) | 30 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Social Engagement Pkg (3GP21219ACAA) | 5 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Softphone (3GP21208ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Genesys Workforce Management (3GP20738ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Interaction Recording - Voice Edition (3GP20166ACAA) | 15 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Proactive Contact - E-mail/SMS (3GP08822ACAA) | 1 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | SIP Qualification & Parking (3GP21844ACAA) | 18 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | Workspace (3GP20364ACAA) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | intelligent Workload Distribution & JMS Adapter (3GP21286ACAA) | 5 |  | **2** |  |  |  |  |
|  | RecViewer Voice recording (Custom) | 35 |  | **2** |  |  |  |  |
| **Razem:** | | |  | **2** |  | **X** |  |  |

**Usługa Wsparcia na które składa się:**

**Tabela nr 2**

| **Lp.** | **Przedmiot zamówienia** | **Ilość**  **miesięcy** | **Cena netto za 1 miesiąc**  **(zł)** | **Podatek**  **VAT** | | **Cena brutto za 1 miesiąc**  **(zł)** | **Cena netto**  **(zł** | **Cena brutto**  **(zł)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **%** | **zł** |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | *[e]* | *[f] = [d] x [e]* | *[g] = [d] + [f]* | *[h] = [c] x [d]* | *[i] = [c] x [g]* |
| 1. | Usługa Wsparcia obejmująca:   1. zakres wskazany w Załączniku nr 2 do wzoru Umowy, 2. Warsztaty o których mowa w § 5 wzoru Umowy | **24\*** |  |  |  |  |  |  |

**Tabela nr 3**

| **Lp.** | **Przedmiot zamówienia** | **Ilość**  **godzin** | **Cena netto za 1 godzinę konsultacji**  **(zł)** | **Podatek**  **VAT** | | **Cena brutto za 1 godzinę konsultacji**  **(zł)** | **Cena netto**  **(zł** | **Cena brutto\***  **(zł)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **%** | **zł** |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | *[e]* | *[f] = [d] x [e]* | *[g] = [d] + [f]* | *[h] = [c] x [d]* | *[i] = [c] x [g]* |
| 1. | Konsultacje, o których mowa w § 4 ust. 5 pkt 1) wzoru Umowy | **500\*\*** |  |  |  |  |  |  |

***Uwaga!***

*\* Cena Konsultacji, o których mowa w Tabeli 3 musi stanowić maksymalnie 20% ceny oferty.*

*\*\* Podana przez Zamawiającego w Tabeli nr 3 „Ilość godzin” – stanowi wartość wyłącznie szacunkową służącą celowi porównania ofert.*

*Faktyczna ilość wykorzystania „Ilości godzin” będzie wynikać z rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.*

*Łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy wyniesie nie więcej niż Łączna cena oferty wynikająca z Tabeli nr 4 Formularza Ofertowego i podana poniżej.*

**Tabela nr 4 Łączna cena oferty**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *L.p.* | Przedmiot | Cena netto w zł | Podatek VAT | | Cena brutto w zł |
| % | zł |
| *[a]* | *[b]* | *[c]* | *[d]* | [e] = [c] x [d] | *[f] = [c] + [e]* |
| 1. | **Usługa Asysty Technicznej dla Oprogramowania wg Tabeli nr 1** (Cena netto z Tabeli nr 1 – Razem kol. f) |  |  |  |  |
| 2. | **Usługa Wsparcia – wg Tabeli nr 2** (Cena netto z Tabeli nr 2 – kol. h) |  |  |  |  |
| 3. | **Usługa Wsparcia – wg Tabeli nr 3** (Cena netto z Tabeli nr 3 – kol. h) |  |  |  |  |
| **Łączna cena oferty w zł:** | |  | **X** |  |  |

**Cena ofertowa netto słownie: ………………………….............................................................................................................................**

**Cena ofertowa brutto słownie: …………………………………………………………………………………………………………………….**

**Oświadczamy, że:**

1. Realizację przedmiotu zamówienia wykonamy w terminach określonych w Rozdziale II SIWZ oraz wzorze Umowy.
2. W cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.
3. Zapoznaliśmy się z treścią SIWZ (w tym ze wzorem Umowy) i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz przyjmujemy warunki w niej zawarte.
4. **W ramach zaoferowanej ceny zrealizujemy ………. dodatkowych godzin konsultacji, o których mowa w § 4 ust. 5 pkt 2 wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ.**

*Uwaga:*

1. *Ilość dodatkowych godzin konsultacji - wskazana przez Wykonawcę w Formularzu Ofertowym, zostanie wpisana w § 4 ust. 5 pkt 2 wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ.*
2. *W przypadku braku wskazania ilości dodatkowych godzin konsultacji w Formularzu Ofertowym, Zamawiający uzna, że Wykonawca zaoferował 0 (zero) dodatkowych godzin konsultacji*
3. *Jeżeli Wykonawca zaoferuje ilość dodatkowych godzin konsultacji powyżej 100 godzin, Zamawiający wpisze tą ilość do postanowień Umowy (§ 4 ust. 5 pkt 2 wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ)* *natomiast do celów oceny ofert uzna, iż Wykonawca zaoferował 100 godzin dodatkowych konsultacji i Wykonawca otrzyma maksymalną ilość punktów tj. 20 pkt.*
4. **Czas realizacji (Awaria),** o którym mowa w pkt 5 lit. b) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ**, wyniesie ………… godzin.**

*Uwaga!*

1. *Maksymalny „Czas realizacji (Awaria)”, o którym mowa* w pkt 5 lit. b) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ*, wynosi 4 godziny.*
2. *Jeżeli Wykonawca zaoferuje „Czas realizacji (Awaria)”, o którym mowa* w pkt 5 lit. b) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ*, dłuższy niż 4 godziny – oferta takiego Wykonawcy zostanie odrzucona jako niezgodna z treścią SIWZ.*
3. *Jeżeli Wykonawca zaoferuje „Czas realizacji (Awaria)”, o którym mowa* w pkt 5 lit. b) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ*, krótszy niż 2 godziny – Zamawiający wpisze tą ilość do postanowień Umowy (*pkt 5 lit. b) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej *Załącznik nr 5 do SIWZ) natomiast do celów oceny ofert uzna, iż Wykonawca zaoferował 2 godziny i Wykonawca otrzyma maksymalną ilość punktów tj. 10 pkt.*
4. *W przypadku braku wskazania terminu, o którym mowa powyżej, Zamawiający uzna, że Wykonawca zaoferował maksymalny termin „Czas realizacji (Awaria)”, o którym mowa* w pkt 5 lit. b) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ*, tj.: 4 godziny.*
5. **Czas realizacji (Usterka)**, o którym mowa w pkt 5 lit. c) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ **wyniesie ………… godzin.**

**Uwagi:**

1. *Maksymalny „Czas realizacji (Usterka)”, o którym mowa* w pkt 5 lit. c) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ*, wynosi 48 godzin.*
2. *Jeżeli Wykonawca zaoferuje „Czas realizacji (Usterka)”, o którym mowa* w pkt 5 lit. c) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ*, dłuższy niż 48 godzin – oferta takiego Wykonawcy zostanie odrzucona jako niezgodna z treścią SIWZ.*
3. *Jeżeli Wykonawca zaoferuje „Czas realizacji (Usterka)”, o którym mowa* w pkt 5 lit. c) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ*, krótszy niż 8 godzin – Zamawiający wpisze tą ilość do postanowień Umowy (*pkt 5 lit. c) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej *Załącznik nr 5 do SIWZ) natomiast do celów oceny ofert uzna, iż Wykonawca zaoferował 8 godzin i Wykonawca otrzyma maksymalną ilość punktów tj. 10 pkt.*
4. *W przypadku braku wskazania terminu, o którym mowa powyżej, Zamawiający uzna, że Wykonawca zaoferował maksymalny termin „Czas realizacji (Usterka)”, o którym mowa* w pkt 5 lit. c) Załącznika nr 2 do wzoru Umowy stanowiącej Załącznik nr 5 do SIWZ*, tj.: 48 godzin.*
5. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą na okres wskazany w SIWZ.
6. Wadium w wysokości **10 000,00 zł** (słownie: dziesięć tysięcy złotych zero groszy) wnieśliśmy przed upływem terminu składania ofert.
7. Wadium wniesione w formie pieniądza należy zwrócić na rachunek bankowy nr …………………………………………………………………………………………….………prowadzony w banku ………….………….
8. Zobowiązujemy się do wniesienia przed podpisaniem umowy zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości **5%** ceny całkowitej podanej w ofercie.
9. W przypadku przyznania nam zamówienia, zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu  i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
10. Podwykonawcom zamierzamy powierzyć wykonanie następującej(-ych) części zamówienia (należy podać zakres prac oraz firmę Podwykonawcy):
11. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………\*

\* *w* przypadku *niewypełnienia Zamawiający uzna, że Wykonawca nie zamierza powierzyć wykonania żadnej części zamówienia podwykonawcom.*

***UWAGA:***

*Zamawiający przypomina, że powyższy punkt Formularza Ofertowego należy wypełnić w każdym przypadku, jeśli Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom wykonanie części zamówienia, a także mając na uwadze treść art. 22a ust. 4 ustawy cyt.:*

*„W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują roboty budowlane lub usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.”*

**Udział podmiotu trzeciego w realizacji zamówienia w odniesieniu do warunków winien mieć charakter podwykonawstwa, w związku z czym wypełnieniu podlega pkt 12 Formularza Ofertowego.**

1. Wszelką korespondencję w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na poniższy adres: ………………………………………………………………………………………………………………   
   Dane kontaktowe: imię i nazwisko ……………………………………………………………, nr tel. ……………………………………………….., adres e-mail: ……………………………………………………..
2. Dokumenty wymienione od strony ……… do strony ……… stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa i nie mogą być ujawnione pozostałym uczestnikom postępowania.

***UWAGA****:*

*Zamawiający przypomina, że stosownie do art. 8 ust. 3 ustawy Wykonawca winien nie później niż w terminie składania ofert wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.*

1. Wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO)\*wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.\*\*

*\* rozporządzenie 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 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).*

*\*\* w przypadku, gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia Wykonawca nie ma obowiązku składać (w takim przypadku Wykonawca może usunąć treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie, przekreślenie, itp.).*

1. Jednocześnie zgodnie z treścią art. 91 ust. 3a ustawy oświadczam, że wybór przedmiotowej oferty:
   * 1. **nie będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego\*)
     2. **będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług\*)

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*(należy wskazać: nazwę (rodzaj) towarów/usługi, których dostawa/świadczenie będzie prowadzić do jego powstania oraz wartość bez kwoty podatku od towarów i usług)*

\*) Niepotrzebne skreślić. W przypadku nie skreślenia (nie wskazania) żadnej z ww. treści oświadczenia i niewypełnienia powyższego pola oznaczonego: *„należy wskazać nazwę (rodzaj) towaru/usługi, których dostawa/świadczenie będzie prowadzić do jego powstania oraz ich wartość bez kwoty podatku od towarów i usług”* – Zamawiający uzna, że wybór przedmiotowej oferty nie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego.

1. Oferta została złożona na \_\_\_\_\_\_ stronach kolejno ponumerowanych od nr\_\_\_\_\_\_\_ do nr \_\_\_\_\_\_\_.

*Świadom odpowiedzialności karnej oświadczam, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny, aktualny na dzień złożenia oferty (art. 297 k.k.).*

**Załącznik nr 2 do SIWZ wzór Oświadczenia o braku podstaw wykluczenia**

Dane Wykonawcy

(nazwa; adres)

**Oświadczenie o braku podstaw wykluczenia**

**DPIZP.2610.4.2020**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „**Zakup usługi wsparcia Systemu Contact Center”** oświadczam(-y), że:

1. nie wydano wobec nas prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne**\*** / wydano wobec nas prawomocny wyrok sądu lub ostateczną decyzję administracyjną o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wobec czego składamy niżej wymienione dokumenty potwierdzające dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności**\***:
2. …………………………………………………………………………………………………………..,
3. …………………………………………………………………………………………………………..,
4. …………………………………………………………………………………………………………..,
5. …………………………………………………………………………………………………………..,
6. nie wydano orzeczenia wobec nas tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne.

**\*** UWAGA: niepotrzebne skreślić

**Załącznik nr 3 do SIWZ wzór Oświadczenia o przynależności**

**lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej**

Dane Wykonawcy

(nazwa; adres)

**Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej**

**DPIZP.2610.4.2020**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na **„Zakup usługi wsparcia Systemu Contact Center”**

1. Oświadczamy, że nie należymy do grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.)\* **z żadnym z Wykonawców, którzy złożyli ofertę w przedmiotowym postępowaniu**o udzielenie zamówienia publicznego**.**
2. Oświadczamy, że należymy do grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.) \* **z następującymi Wykonawcami, którzy złożyli ofertę w przedmiotowym postępowaniu** o udzielenie zamówienia publicznego**:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa podmiotu** | **Siedziba** |
|  |  |  |
|  |  |  |

[*Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia*]

\* UWAGA: niepotrzebne skreślić

**Załącznik nr 4 do SIWZ wzór Oświadczenia – Wykaz usług**

*[warunek udziału w postępowaniu]*

Dane Wykonawcy

(nazwa; adres)

**Oświadczenie – Wykaz usług**

**DPIZP.2610.4.2020**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „**Zakup usługi wsparcia Systemu Contact Center”,** składamy wykaz usług wykonanych (wykonywanych) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie,na potwierdzenie spełniania warunku udziału w postępowaniu , o którym mowa w Rozdziale III pkt.1.2.1 SIWZ:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Przedmiot wykonanych/wykonywanych usług  (wg warunku udziału w postępowaniu: zamówienie polegające na zapewnieniu wsparcia technicznego dla oprogramowania aplikacyjnego) | Wartość brutto usługi w zł  *(w przypadku gdy zakres usługi jest szerszy, należy podać wyłącznie wartość usługi odpowiadającej treści warunku udziału w postępowaniu w badanym zakresie, wg warunku udziału w postępowaniu: co najmniej* **400 000,00 *zł brutto***) | Podmiot na rzecz którego wykonano usługę  *(nazwa i adres)* | Daty wykonania | | Dowody | Informacje uzupełniające | |
| Od  dd-mm-rrrr | Do  dd-mm-rrrr | Zasoby innego podmiotu | Nazwa innego podmiotu |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | *9* |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Uwaga do kol.7:*

1. *Do wykazu należy dołączyć dowody potwierdzające, że powyższe usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, tj.:*
   1. *referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane należycie,*
   2. *oświadczenie Wykonawcy - jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów, o którym mowa wyżej w pkt 1.1;*
2. *Należy wpisać nazwę dowodu (dokumentu) potwierdzającego, że usługi zostały wykonane wykonywane należycie (podać numer strony w ofercie);*

*Uwaga do kol.8:*

1. *Zaznaczyć „TAK", tylko w przypadku gdy Wykonawca polega na zasobach innego podmiotu dla wykazania spełniania warunku udziału;*
2. *Dla wykazania spełniania warunku udziału w postępowaniu, opisanego w Rozdziale III pkt 1.2.1 SIWZ, Wykonawca może polegać, na zasadach określonych w art.22a ustawy. W tym celu Wykonawca składa dokumenty i oświadczenia zgodnie z* zasadami *określonymi w Rozdziale IV.5 SIWZ.*