

Urząd Miasta Poznania

Biuro Zamówień Publicznych

Za Bramką 1, 61-842 Poznań

tel. +48 61 878 52 10

e-mail: zpb@um.poznan.pl

strona internetowa Zamawiającego: www.bip.poznan.pl

strona internetowa prowadzonego postępowania: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

Godziny pracy Urzędu: poniedziałek od 7³⁰ do 17⁰⁰, wtorek-piątek od 7³⁰ do 15³⁰

Nr referencyjny postępowania: **ZPb-II.271.85.2023.MW**

SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)

pn.: Usługa wdrożenia rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Biura Poznań Kontakt

Podstawa prawna: Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, zwana dalej ustawą oraz akty wykonawcze wydane na jej podstawie.

Specyfikację Warunków Zamówienia
zatwierdziła

Małgorzata Abramczyk

Zastępca Dyrektora Biura Zamówień Publicznych

Spis treści:

I.	Nazwa oraz adres Zamawiającego	3
II.	Tryb udzielenia zamówienia	3
III.	Przedmiot zamówienia	3
IV.	Terminy	4
V.	Warunki udziału w postępowaniu	5
VI.	Oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, wykaz oświadczeń, dokumentów, podmiotowych środków dowodowych, potwierdzających brak podstaw wykluczenia i spełnianie warunków udziału w postępowaniu	7
VII.	Opis sposobu przygotowywania oferty i dokumentów składanych wraz z ofertą	9
VIII.	Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej, a także wskazanie osób uprawnionych do komunikowania się z Wykonawcami	10
IX.	Wymagania dotyczące wadium	13
X.	Opis sposobu obliczenia ceny	13
XI.	Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert.	13
XII.	Ogłoszenie wyników postępowania o udzielenie zamówienia	13
XIII.	Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego	14
XIV.	Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy	14
XV.	Projektowane postanowienia umowy	14
XVI.	Warunki zmiany treści zawartej umowy	15
XVII.	Klauzula informacyjna z art. 13 i 14 Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO	15
XVIII.	Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia	16
XIX.	Załączniki do SWZ:	16

I. Nazwa oraz adres Zamawiającego

Miasto Poznań
Plac Kolegiacki 17
61-841 Poznań

II. Tryb udzielenia zamówienia

Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest w trybie podstawowym bez możliwości prowadzenia negocjacji, na podstawie art. 275 pkt 1) ustawy.

III. Przedmiot zamówienia

1. Opis przedmiotu zamówienia

- 1) Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie przez Wykonawcę usługi, na podstawie zamówienia Zamawiającego, rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Urzędu Miasta Poznania, zgodnych z wzorami określonymi w Załączniku nr 3 do Umowy oraz zgodnych z Opiskiem Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1 do umowy.
- 2) Szczegółowy opis warunków realizacji przedmiotu zamówienia określony został we wzorze umowy wraz z załącznikami, stanowiącym **załącznik nr 8 do SWZ**.

2. Równoważność

- 1) Jeżeli w dokumentach zamówienia wskazano odniesienie do norm, ocen technicznych, specyfikacji technicznych i systemów referencji technicznych Zamawiający dopuszcza rozwiązania równoważne opisywanym,
- 2) Wykazanie równoważności norm, ocen technicznych, specyfikacji technicznych i systemów referencji technicznych leży po stronie Wykonawcy i powinno zostać przez niego udokumentowane i złożone wraz z ofertą, w szczególności za pomocą przedmiotowych środków dowodowych, o których mowa w art. 104-107 ustawy.

3. Miejsce wykonania zamówienia

Urząd Miasta Poznania

4. Wspólny Słownik zamówień (CPV):

72268000-1 Usługi dostawy oprogramowania

5. Przedmiotowe środki dowodowe

Zamawiający nie wymaga złożenia przedmiotowych środków dowodowych.

6. Zamawiający dopuszcza możliwość powierzenia części przedmiotu zamówienia Podwykonawcom. W takim przypadku, Wykonawca odpowiada za ich działania lub zaniechania jak za swoje własne.

7. Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7) ustawy.

8. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych. Zamówienie ma charakter jednorodny, gdyż Zamawiającemu zależy na wykonaniu spójnego systemu usług voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Urzędu Miasta Poznania. Podział zamówienia na części groziłby nadmiernymi trudnościami technicznymi oraz nadmiernymi kosztami wykonania zamówienia, co mogłoby poważnie zagrozić jego wykonaniu. Zastosowany ewentualny podział nie zwiększyłby konkurencyjności w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw, ponieważ zakres zamówienia jest zakresem typowym, umożliwiającym złożenie oferty Wykonawcom z grupy małych i średnich przedsiębiorstw.

IV. Terminy

1. Termin wykonania zamówienia

10 miesięcy, z zastrzeżeniem, że:

I etap – wdrożenie: do 1 miesiąca od zawarcia umowy,

II etap – realizacja: 9 miesięcy od daty dostępu Zamawiającego do narzędzia lub do wyczerpania całkowitej kwoty brutto, o której mowa w §4 ust. 1 umowy, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi pierwsze.

2. Termin oraz sposób składania ofert

1) Oferty należy składać **do dnia 18.10.2023 r. do godz. 9:00**

2) Sposób składania ofert

Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć Zamawiającemu za pośrednictwem platformazakupowa.pl, zwanej dalej „**platformą zakupową**” pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

3. Termin otwarcia ofert

1) Otwarcie ofert nastąpi **w dniu 18.10.2023 r. o godz. 9:10**

2) Zamawiający, najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

3) Otwarcie ofert jest niejawne.

4) Zamawiający, niezwłocznie po otwarciu ofert, zamieści na stronie internetowej prowadzonego postępowania informacje określone w art. 222 ust. 5 ustawy.

4. Termin związania ofertą

1) Wykonawca jest związany ofertą **do dnia 16.11.2023 r.**

2) W przypadku, gdy wybór najkorzystniejszej oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą, Zamawiający przed upływem terminu związania ofertą, może zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o okres nie dłuższy niż 30 dni.

3) Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa w pkt IV. 4. 2) SWZ, wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.

5. Wyjaśnienia treści SWZ

- 1) Wykonawca ma prawo zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ przed przystąpieniem do postępowania bez konieczności logowania się na platformie zakupowej, Wykonawca ma możliwość wysłania do Zamawiającego wniosku o wyjaśnienie treści SWZ za pośrednictwem platformy zakupowej i formularza „Wyślij wiadomość do zamawiającego”.
- 2) Zamawiający udzieli wyjaśnień nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż na 4 dni przed upływem terminu składania ofert.
- 3) Treść pytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępni, bez ujawniania źródła zapytania, na stronie internetowej prowadzonego postępowania: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>
- 4) Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa w pkt IV. 5. 2) SWZ.
- 5) Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego śledzenia informacji zamieszczanych na platformie zakupowej, w szczególności zmian treści SWZ, terminu składania ofert oraz odpowiedzi Zamawiającego na wnioski o wyjaśnienie treści SWZ, przesłane przez Wykonawców.

V. Warunki udziału w postępowaniu

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
 - 1) nie podlegają wykluczeniu na podstawie
 - a) art. 108 ust. 1 ustawy;
 - b) art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspierania agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

UWAGA

W celu potwierdzenia braku istnienia okoliczności, o których mowa w pkt V. 1. 1) lit. b) SWZ, Zamawiający zastrzega możliwość samodzielnego badania ogólnodostępnych rejestrów, w tym Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, Krajowego Rejestru Sądowego oraz Centralnego Rejestru Beneficjentów Rzeczywistych. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający będzie żądał innych koniecznych dokumentów i oświadczeń, w szczególności poświadczonych przez wykonawcę za zgodność z oryginałem wyciągu z księgi udziałów (art. 188 Kodeksu Spółek Handlowych) lub rejestru akcji (art. 328¹ Kodeksu Spółek Handlowych). W przypadku Wykonawcy zagranicznego, w razie potrzeby, Zamawiający wezwie Wykonawcę do złożenia dokumentów z odpowiedniego rejestru, takiego jak rejestr sądowy, 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, wraz z tłumaczeniem na język polski.

- 2) spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące **zdolności technicznej lub zawodowej**:

Warunek zostanie spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że:

- a) samodzielnie lub jeden z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, lub inny podmiot, na którego zdolnościach technicznych lub zawodowych polega Wykonawca (doświadczenie w/w podmiotów nie sumuje się), nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie co najmniej jedną usługę polegającą na wdrożeniu rozwiązań voicebotowych i/lub chatbotowych dla jednostki samorządu terytorialnego, na kwotę nie mniejszą niż 100 000,00 zł brutto.

UWAGA:

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie, przedmiotową usługę realizować będą ci Wykonawcy, którzy posiadają doświadczenie niezbędne do realizacji przedmiotowego zamówienia – wskazać odpowiednio w Załączniku nr 4 do SWZ.

- b) dysponuje lub będzie dysponował minimum 1 osobą, która będzie pełniła funkcję Koordynatora Wykonawcy oraz która wykonała minimum jedną usługę voicebotową i/lub chatbotową dla jednostki samorządu terytorialnego.

UWAGA:

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, przedmiotową usługę realizować będą ci Wykonawcy, których personel posiada wymagane kwalifikacje zawodowe – wskazać odpowiednio w Załączniku nr 4 do SWZ.

2. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków, o których mowa w punkcie V. 1. 2) SWZ, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do przedmiotowego zamówienia/lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji ekonomicznej lub finansowej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych. „Stosowna sytuacja” wystąpi wyłącznie w przypadku, kiedy Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów udowodni Zamawiającemu, że realizując zamówienie/lub jego części, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia (**załącznik nr 3 do SWZ**). W takim przypadku należy podać nazwy (firmy) Podmiotów oraz zakres w Formularzu ofertowym, stanowiącym **załącznik nr 1 do SWZ**.

UWAGA:

W odniesieniu do warunku, o którym mowa w pkt V. 1. 2) SWZ, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonują usługi, będące przedmiotem zamówienia.

VI. Oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, wykaz oświadczeń, dokumentów, podmiotowych środków dowodowych, potwierdzających brak podstaw wykluczenia i spełnianie warunków udziału w postępowaniu

1. Aktualne na dzień składania ofert oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, stanowiące **załącznik nr 2a do SWZ** i **załącznik 2b do SWZ**, jeśli dotyczy.
2. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenie, o którym mowa w pkt VI. 1. SWZ, stanowiące **załącznik nr 2a do SWZ**, składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Oświadczenie to musi potwierdzać brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
3. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz odpowiednio spełnienia warunków udziału w postępowaniu, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, składa także oświadczenie, o którym mowa w pkt VI. 1. SWZ, **załącznik 2b do SWZ**, dotyczące tych podmiotów, podpisane przez osoby uprawnione do reprezentacji tych podmiotów.
4. Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, **nie krótszym niż 5 dni**, terminie aktualnych na dzień złożenia następujących podmiotowych środków dowodowych:
 - 1) **Wykaz usług** wykonanych w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane należycie - **załącznik nr 6 do SWZ**;
Dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie Wykonawcy.
 - 2) **Wykaz osób** skierowanych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotowego zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług wraz z informacjami na temat ich doświadczenia niezbędnego do wykonania przedmiotowego zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami – **załącznik nr 7 do SWZ**.
5. Wykonawca nie jest obowiązany do złożenia podmiotowych środków dowodowych, o których mowa w pkt VI. 4. SWZ, jeżeli Zamawiający może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, o ile Wykonawca wskazał w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, dane umożliwiające dostęp do tych środków.

6. Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia podmiotowych środków dowodowych, które Zamawiający posiada, jeżeli Wykonawca wskaże te środki oraz potwierdzi ich prawidłowość i aktualność.
7. Jeżeli Wykonawca zastrzega niejawność informacji przekazywanych Zamawiającemu w toku postępowania, na podstawie art. 18 ust. 3 ustawy zobowiązany jest, wraz z przekazaniem takich informacji, złożyć **załącznik nr 5 do SWZ** oraz wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Niedochowanie należytej staranności poprzez niepodjęcie niezbędnych działań w celu zachowania poufności informacji mających stanowić tajemnicę przedsiębiorstwa oraz brak wykazania, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa skutkuje jawnością informacji.
8. **Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (np. konsorcjum, spółka cywilna):**
 - 1) **ustalają pełnomocnika** do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, składając stosowne pełnomocnictwo,
 - 2) składają oświadczenie, z którego wynika, które części zamówienia wykonają poszczególni Wykonawcy – **załącznik nr 4 do SWZ**.
9. **Dokumenty/oświadczenia składające się na ofertę:**
 - 1) Formularz ofertowy – **załącznik nr 1 do SWZ**;
 - 2) Dokumenty, o których mowa w pkt III. 2. lit. b) SWZ, jeśli dotyczy;

Inne dokumenty składane wraz z ofertą:

 - 3) Oświadczenie Wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu – **załącznik nr 2a do SWZ**;
 - 4) Oświadczenie Podmiotu udostępniającego zasoby o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu – **załącznik nr 2b do SWZ**, jeśli dotyczy;
 - 5) Oświadczenia Podmiotu udostępniającego zasoby – **załącznik nr 3 do SWZ**, jeśli dotyczy;
 - 6) Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia – **załącznik nr 4 do SWZ**, jeśli dotyczy;
 - 7) Zastrzeżenie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa – **załącznik nr 5 do SWZ**, jeśli dotyczy;
 - 8) Pełnomocnictwo, jeśli dotyczy.

VII. Opis sposobu przygotowywania oferty i dokumentów składanych wraz z ofertą

1. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
2. Oferta i wszystkie inne wymagane oświadczenia muszą być złożone na drukach formularzy zamieszczonych na platformie zakupowej lub przepisanych z zachowaniem pełnego zakresu treści.
3. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę w odpowiedzi na ogłoszenie o zamówieniu.
4. Wykonawcy składają ofertę zgodnie ze wszystkimi wymaganiami określonymi w SWZ.
5. Po wypełnieniu Formularza składania oferty i dołączenia wszystkich wymaganych załączników należy kliknąć przycisk „Przejdź do podsumowania”.
6. Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem platformy zakupowej. Za datę złożenia oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie (platformie zakupowej) w drugim kroku składania oferty poprzez kliknięcie przycisku “Złóż ofertę” i wyświetlenie się komunikatu, że oferta została zaszyfrowana i złożona.
7. Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, należy złożyć w miejscu wyznaczonym do tego celu na platformie zakupowej. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za niedochowanie tajemnicy przedsiębiorstwa w przypadku innego sposobu załączenia dokumentów objętych tajemnicą przedsiębiorstwa.
8. Wykonawca może przed terminem składania ofert wycofać ofertę, wyłącznie za pośrednictwem platformy zakupowej.
9. Szczegółowa „Instrukcja dla Wykonawców” dotycząca złożenia i wycofania oferty znajduje się na stronie internetowej pod adresem:
<https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje>
10. Wykonawca, przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, akceptuje warunki korzystania z platformy zakupowej, określone w regulaminie zamieszczonym na stronie internetowej:
<https://platformazakupowa.pl/strona/1-regulamin>
11. Maksymalny rozmiar jednego pliku przesyłanego za pośrednictwem dedykowanych formularzy do złożenia lub wycofania oferty wynosi 150 MB.
12. Oferta musi być złożona pod rygorem nieważności w formie elektronicznej (sporządzona w postaci elektronicznej, opatrzona kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby uprawnionej) lub w postaci elektronicznej, opatrzona podpisem zaufanym lub elektronicznym podpisem osobistym osoby uprawnionej.
13. Oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy (załącznik nr 2a do SWZ/załącznik nr 2b do SWZ) musi być złożone pod rygorem nieważności w formie elektronicznej (sporządzone w postaci elektronicznej, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby uprawnionej) lub w postaci elektronicznej, opatrzone podpisem zaufanym lub elektronicznym podpisem osobistym osoby uprawnionej.

14. Dokumenty i oświadczenia wymagane w pkt VI. 9. 5) – 7) SWZ składa się w formie elektronicznej (sporządzone w postaci elektronicznej, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby uprawnionej) lub w postaci elektronicznej, opatrzone podpisem zaufanym lub elektronicznym podpisem osobistym osoby uprawnionej.
15. Dokument o którym mowa w pkt. VI. 9. 8) SWZ składa się w następujący sposób:
 - a) w formie elektronicznej (sporządzony w postaci elektronicznej, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby uprawnionej do udzielania pełnomocnictwa) lub w postaci elektronicznej, opatrzone podpisem zaufanym lub elektronicznym podpisem osobistym osoby uprawnionej do udzielania pełnomocnictwa.
 - b) w przypadku wystawienia pełnomocnictwa w postaci papierowej, składa się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub elektronicznym podpisem osobistym osoby uprawnionej do udzielenia pełnomocnictwa. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania może dokonać również notariusz.

VIII. Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej, a także wskazanie osób uprawnionych do komunikowania się z Wykonawcami

Informacje ogólne

1. Niniejsze postępowanie prowadzone jest w języku polskim.
2. Dokumenty sporządzone w języku obcym składa się wraz z tłumaczeniem na język polski.
3. Wszelką korespondencję dotyczącą niniejszego postępowania należy kierować do Zamawiającego z powołaniem się na nr ZPb-II.271.85.2023.MW.
4. Zamawiający wyznacza do kontaktów z uczestnikami postępowania p. Magdalenę Wojtkowiak.

Komunikacja

1. W postępowaniu o udzielenie zamówienia komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami, w tym złożenie ofert, odbywa za pośrednictwem platformy zakupowej.
2. Szczegółowe instrukcje korzystania z platformy zakupowej znajdują się na stronie internetowej pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje>
3. Komunikacja za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: zpb@um.poznan.pl, jest dopuszczalna w wyjątkowej sytuacji, np. w przypadku awarii platformy zakupowej (nie dotyczy składania ofert).
4. Wykonawca ma obowiązek sprawdzania komunikatów i wiadomości przestanych przez Zamawiającego, bezpośrednio na platformie zakupowej, gdyż system powiadomień może ulec awarii lub powiadomienie może trafić do folderu SPAM.

5. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z zasadami korzystania z platformy zakupowej, Wykonawca winien skontaktować się z dostawcą rozwiązania teleinformatycznego OPEN NEXUS Sp. z o. o., nr tel. +48 22 101 02 02 (w godzinach 8.00 – 17.00) lub e-mail: cwk@platformazakupowa.pl
6. Maksymalny rozmiar pliku przesyłanego za pośrednictwem platformy zakupowej (nie dotyczy złożenia oferty) wynosi 500 MB (maksymalnie 10 plików w jednej wiadomości).
7. Za datę złożenia wniosków, zawiadomień, dokumentów, oświadczeń, cyfrowych odwzorowań oraz innych informacji, poza wymienionymi w pkt VI. 9. SWZ, przyjmuje się datę ich złożenia na platformie zakupowej, a w przypadku awarii platformy zakupowej datę ich otrzymania przez Zamawiającego na adres e-mail: zpb@um.poznan.pl.
8. Dokumenty elektroniczne w postępowaniu muszą spełniać łącznie następujące wymagania:
 - 1) są utrwalone w sposób umożliwiający ich wielokrotne odczytanie, zapisanie i powielenie, a także przekazanie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej lub na informatycznym nośniku danych z zachowaniem weryfikowalności podpisu elektronicznego;
 - 2) umożliwiają prezentację treści w postaci elektronicznej, w szczególności przez wyświetlenie tej treści na monitorze ekranowym;
 - 3) umożliwiają prezentację treści w postaci papierowej, w szczególności za pomocą wydruku;
 - 4) zawierają dane w układzie niepozostawiającym wątpliwości co do treści i kontekstu zapisanych informacji.
9. **Formaty plików wykorzystywanych przez Wykonawców powinny być zgodne z** „Obwieszczeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 9 listopada 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych”. Jednocześnie Zamawiający zaleca sporządzanie dokumentów w następujących formatach danych: .pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .zip, .7Z.
10. Wśród formatów danych powszechnych a niewystępujących w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych występują: .rar .gif .bmp .numbers .pages. **Dokumenty złożone w takich formatach danych (pliki) zostaną uznane za złożone nieskutecznie.**
11. Ilekroć w niniejszej SWZ jest mowa o:
 - 1) podpisie zaufanym – należy przez to rozumieć podpis, o którym mowa art. 3 pkt 14a ustawy z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne;

- 2) elektronicznym podpisie osobistym – należy przez to rozumieć podpis, o którym mowa w art. 2 ust. 1 pkt 9 ustawy z 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych;
- 3) kwalifikowanym podpisie elektronicznym – należy przez to rozumieć podpis, o którym mowa w art. 3 ust. 12 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym.

12. Zalecenia Zamawiającego dotyczące podpisów:

- 1) Kwalifikowany podpis elektroniczny:
 - a) dokumenty sporządzone i przesyłane w formacie .pdf zaleca się podpisywać kwalifikowanym podpisem elektronicznym w formacie PAdES,
 - b) dokumenty sporządzone i przesyłane w formacie innym niż .pdf (np.: .doc, .docx, .xls, .xlsx, .zip) zaleca się podpisywać kwalifikowanym podpisem elektronicznym w formacie XadES. W takim przypadku Zamawiający wymaga dołączenia odpowiedniej ilości plików tj. podpisywanych plików z danymi oraz plików podpisu w formacie XadES;
- 2) Podpis zaufany:

Zamawiający zwraca uwagę na ograniczenia wielkości plików podpisywanych profilem zaufanym, który wynosi max 10 MB;
- 3) Podpis osobisty:

Zamawiający zwraca uwagę na ograniczenia wielkości plików podpisywanych w aplikacji eDoApp służącej do składania podpisu osobistego, który wynosi max 5 MB.

13. Zamawiający określa niezbędne wymagania sprzętowo-aplikacyjne umożliwiające pracę na platformie zakupowej, tj.:

- 1) stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s;
- 2) komputer klasy PC lub MAC o następującej konfiguracji: pamięć min. 2 GB Ram;
- 3) procesor Intel IV 2 GHZ lub jego nowsza wersja, jeden z systemów operacyjnych– MS Windows 7, Mac Os x 10 4, Linux, lub ich nowsze wersje;
- 4) zainstalowana dowolna, inna przeglądarka internetowa niż Internet Explorer,
- 5) włączona obsługa JavaScript;
- 6) zainstalowany program Adobe Acrobat Reader lub inny obsługujący format plików .pdf;
- 7) szyfrowanie na platformie zakupowej odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3.;
- 8) oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar.

IX. Wymagania dotyczące wadium

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

X. Opis sposobu obliczenia ceny

1. Cena brutto podana w Formularzu ofertowym – załącznik nr 1 do SWZ, musi obejmować całkowity koszt wykonania przedmiotu zamówienia oraz wszelkie koszty towarzyszące, konieczne do poniesienia przez Wykonawcę z tytułu realizacji zamówienia i uwzględniać wszystkie czynności związane z prawidłową i terminową realizacją zamówienia określone szczegółowo w załącznikach do Umowy.
2. Obowiązująca stawka podatku VAT: **23%**
3. Ostateczna cena zadeklarowana w ofercie musi zawierać prawidłową stawkę podatku VAT. Wszystkie ceny podane przez Wykonawcę muszą być wyrażone w złotych polskich z dokładnością do setnych części złotego, tj. do drugiego miejsca po przecinku.

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

Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana oferta zawierająca najkorzystniejszy bilans punktów w kryteriach:

1. Cena: 60%

Oferta może otrzymać maksymalnie 60 punktów za najniższą cenę, przyznanych w następujący sposób:

$$\text{ilość punktów} = \frac{\text{cena brutto oferty najniższej}}{\text{cena brutto oferty badanej}} \times 60$$

2. Doświadczenie osoby wyznaczonej do pełnienia funkcji Koordynatora Wykonawcy: 20%

Oferta może otrzymać maksymalnie 20 punktów, jeżeli Koordynator Wykonawcy, o którym mowa w pkt V. 1. 2) lit. b SWZ, wykonał 2 dodatkowe usługi voicebotowe i/lub chatbotowe dla jednostek samorządu terytorialnego (**ponad wymaganą jedną**), przyznawanych w następujący sposób:

0 dodatkowych usług	0 pkt.
1 dodatkowa usługa	10 pkt.
2 dodatkowe usługi	20 pkt.

3. Dodatkowe funkcjonalności panelu Administratora: 20%

Oferta może otrzymać 20 punktów, jeżeli Wykonawca zaoferuje Zamawiającemu dodatkowe funkcjonalności panelu Administratora, o których mowa w pkt III.2.2), V.6.2), VIII.3.2) i XI.7.2) Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego załącznik nr 1 do Wzoru umowy.

XII. Ogłoszenie wyników postępowania o udzielenie zamówienia

1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy spełniającemu warunki udziału w postępowaniu, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w ustawie oraz w niniejszej SWZ i została oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o określone w SWZ kryteria wyboru.
2. Zamawiający niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty, poinformuje równocześnie Wykonawców, którzy złożyli oferty o:
 - 1) wyborze najkorzystniejszej oferty,
 - 2) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone,
 - podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
3. Zamawiający zawiadomi równocześnie Wykonawców, którzy złożyli oferty o unieważnieniu postępowania, podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. Zamawiający zamieści informacje o wyborze najkorzystniejszej oferty lub unieważnieniu postępowania na stronie internetowej prowadzonego postępowania: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

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

1. Zamawiający, po uprawomocnieniu się czynności wyboru najkorzystniejszej oferty powiadomi Wykonawcę drogą elektroniczną o miejscu i terminie podpisania umowy. W sytuacji, gdy zaproponowany termin nie będzie dla Wykonawcy dogodny, Wykonawca ma możliwość wnioskowania o zmianę terminu podpisania umowy, jednakże Zamawiający podejmie decyzję ostateczną o jego zmianie.
2. Dwukrotne niedopełnienie obowiązku podpisania umowy w uzgodnionym terminie uznane zostanie za uchylenie się od jej podpisania.
3. Zawiadomienie, o którym mowa w pkt 1 może być przekazane pisemnie drogą elektroniczną za potwierdzeniem faktu jego otrzymania.
4. W przypadku wskazania pełnomocnika do podpisania umowy wymaga się przedłożenia pełnomocnictwa, nie później niż na 2 dni robocze przed terminem podpisania umowy.
5. Przed zawarciem umowy Zamawiający dopuszcza możliwość żądania umowy regulującej współpracę Wykonawców występujących wspólnie.

XIV. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania.

XV. Projektowane postanowienia umowy

1. Wykonawca ma obowiązek zawrzeć umowę w sprawie zamówienia publicznego, na warunkach określonych we wzorze umowy, stanowiącym **załącznik nr 8 do SWZ**.
2. Umowa zostanie uzupełniona o zapisy wynikające ze złożonej oferty.

3. Informacje na temat faktur elektronicznych zawiera § 4 wzoru umowy.
4. Warunki dotyczące podwykonawstwa zawarte są w § 11 wzoru umowy.

XVI. Warunki zmiany treści zawartej umowy

Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmian postanowień zawartej umowy na warunkach określonych w § 13 wzoru umowy.

XVII. Klauzula informacyjna z art. 13 i 14 Rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 i art. 14 ust. 1 i ust. 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), dalej RODO informuję, iż:

1. Administratorem danych osobowych jest Prezydent Miasta Poznania z siedzibą przy placu Kolegiackim 17, 61-841 Poznań.
2. Wyznaczono inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować poprzez e-mail: iod@um.poznan.pl lub pisemnie na adres: plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań.
3. Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu wypełnienia obowiązku prawnego (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) wynikającego z ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, którym jest przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
4. Pani/Pana dane zostały przekazane Administratorowi bezpośrednio przez Panią/Pana albo udostępnione Administratorowi przez Wykonawcę.
5. Dane po zrealizowaniu celu, dla którego zostały zebrane, będą przetwarzane do celów archiwalnych i przechowywane przez okres niezbędny do zrealizowania przepisów dotyczących archiwizowania danych obowiązujących u Administratora.
6. Posiada Pani/Pan:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych. Skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników,
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od Administratora ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO, przy czym prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu

zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego, a także nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia;

- prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
7. Podanie danych osobowych w zakresie wynikającym z przepisów, to wymóg ustawy niezbędny do wzięcia udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. Konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych.
 8. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób opierający się wyłącznie na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
 9. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 oraz art. 74 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, jak również inne podmioty upoważnione do odbioru danych osobowych na podstawie przepisów prawa lub zawartych z Administratorem umów, w tym podmioty zajmujące się obsługą informatyczną Administratora.

XVIII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia

1. Każdemu 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 ustawy Prawo zamówień publicznych przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale IX ustawy.
2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 ustawy, a także Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej SWZ zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz Kodeksu cywilnego.

XIX. Załączniki do SWZ:

1. Załącznik nr 1 do SWZ – Formularz ofertowy,
2. Załącznik nr 2a do SWZ – Oświadczenie Wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu,
3. Załącznik nr 2b do SWZ – Oświadczenie Podmiotu udostępniającego zasoby o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu,
4. Załącznik nr 3 do SWZ – Oświadczenia Podmiotu udostępniającego zasoby,

5. Załącznik nr 4 do SWZ – Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia,
6. Załącznik nr 5 do SWZ – Zastrzeżenie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa,
7. Załącznik nr 6 do SWZ – Wykaz usług,
8. Załącznik nr 7 do SWZ – Wykaz osób,
9. Załącznik nr 8 do SWZ – Wzór umowy,

Załączniki do umowy:

Załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia,

Załącznik nr 2 – Udostępnienie Usługi, wsparcie techniczne, SLA,

Załącznik nr 3 – Lista Produktów i funkcjonalności Systemu,

Załącznik nr 4 – Wzór zawiadomienia o zmianie danych do Umowy,

Załącznik nr 5 – stanowić będzie Klauzula informacyjna (RODO) – ze strony Wykonawcy.