

Kraków, dnia 19.11.2019 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE
dotyczące zamówienia o wartości nie przekraczającej 30000 euro

Gmina Miejska Kraków - Zarząd Dróg Miasta Krakowa zaprasza do przedstawienia oferty na poniżej opisany przedmiot zamówienia:

„Asysta techniczna oraz nadzór autorski nad oprogramowaniem KADRY-PŁACE Zagórski Softland w roku 2019-2020 .”

Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest w trybie Zapytania ofertowego na podstawie przepisów wewnętrznych określonych w Regulaminie udzielania zamówień publicznych w Zarządzie Dróg Miasta Krakowa.

1. Zakres opieki serwisowej realizowanej przez Wykonawcę:

1. Przedłużenie gwarancji na poprawne działanie oprogramowania objętego niniejszą umową na czas trwania umowy. W ramach gwarancji Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego usuwania ewentualnych błędów programowych, które Zamawiający stwierdzi w czasie eksploatacji programów z wyłączeniem wad powstałych na skutek wykorzystywania programu niezgodnie z jego przeznaczeniem, samodzielnej modyfikacji programu przez Zamawiającego lub uszkodzeń powstałych w wyniku awarii sprzętowych, sieciowych itp. Prace wykonywane w ramach gwarancji odbywają się w siedzibie Wykonawcy.
2. Utrzymywanie w stałej gotowości przeszkolonych specjalistów – informatyków oraz wdrożeniowców, zdolnych do podejmowania działań serwisowych objętych niniejszą umową.
3. Prowadzenie bezpłatnych telefonicznych konsultacji w zakresie technicznej (informatycznej) eksploatacji oprogramowania objętego niniejszą umową (obowiązuje w dni robocze pn-pt, godz. 8-16), a także sprawowanie zdalnego serwisu przez internet, w tym m.in.:
 - testowanie poprawności baz danych systemu zainstalowanego u Zamawiającego,
 - wykonywanie aktualizacji oprogramowania,
 - analizowanie ewentualnych przyczyn niezgodności danych systemu oraz ich usuwanie,Pomoc techniczna nie obejmuje pomocy merytorycznej związanej z obsługą systemów (zmiany algorytmów).
4. Nieodpłatne przekazywanie nowych, ulepszonych informatycznie (technologicznie) wersji programów, które funkcjonują u Zamawiającego (nie dotyczy zmian platformy sprzętowo-programowej - system operacyjny, środowisko sieci, systemy zarządzania bazami danych).
5. W ramach wynagrodzenia wynikającego z umowy asysty, dostarczanie nowych wersji systemu , powstałych wskutek zmian przepisów prawnych przez cały czas trwania umowy.
6. Świadczenie na podstawie ewentualnych odrębnych ustaleń dowolnych innych usług informatycznych związanych z eksploatacją systemu (np. informatycznych modyfikacji systemu na zamówienie Zamawiającego). Opłata za takie usługi będzie wynikać z aktualnego cennika usług informatycznych Wykonawcy.
7. **Zakres usług serwisowych** obejmuje prowadzenie szkoleń w zakresie obsługi systemu, wykonywanie zmian konfiguracji oraz naprawę baz danych w siedzibie Zamawiającego lub Wykonawcy.
8. Użytkownik rezerwuje **48** roboczogodzin usług serwisowych rozliczanych w cyklu 12-

miesięcznym.

2. Terminy:

1. Opieka serwisowa:

- zdalnie za pośrednictwem telefonu lub internetu - w sytuacjach awaryjnych natychmiast od momentu zgłoszenia (w miarę możliwości),
- nie dłużej niż 2 dni robocze od daty otrzymania wezwania.

Podane czasy nie należy rozumieć jako termin definitywnego rozwiązania problemu Zamawiającego, który może być dłuższy w bardziej skomplikowanych przypadkach.

2. Usługi serwisowe:

- terminy wykonania prac ustalane będą obustronnie (z min. tygodniowym wyprzedzeniem), z zachowaniem proporcjonalnego w czasie ich odbycia.

Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu pierwszeństwo w świadczeniu na jego rzecz wszelkich usług objętych niniejszą umową oraz innych usług dodatkowych przed ewentualnymi innymi zleciodawcami, nie posiadającymi podobnej umowy serwisowej z Wykonawcą.

3. Termin realizacji zamówienia: 12 miesięcy od dnia podpisania umowy

4. Warunki płatności: Płatność w terminie do 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej i kompletnej faktury VAT, wystawionej na podstawie protokołu odbioru.

5. Inne istotne warunki zamówienia:

Nie dotyczy.

6. Kryterium oceny ofert – cena 100%.

7. Sposób przygotowania oferty:

- a) ofertę należy sporządzić w języku polskim.
- b) oferta winna być podpisana przez osobę upoważnioną.

8. Ofertę należy złożyć w terminie do dnia 22.11.2019 r. godzina 15.30 w wersji elektronicznej na e-mail: sekretariat@zdmk.krakow.pl lub w formie papierowej, przesłanej na adres Zamawiającego z dopiskiem” Asysta techniczna oraz nadzór autorski nad oprogramowaniem KADRY-PŁACE Zagórski Softland w roku 2019-2020.”

9. Osoba do kontaktów:

Beata Obłóza, Dział Kadr i Płac, tel. (12) 616 7400, email: bobloza@zdmk.krakow.pl

Krzysztof Książek, Dział Informatyki, tel. (12) 616 7100, e-mail kksiazek@zdmk.krakow.pl

10. Załączniki:

- 1) wzór umowy