



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

IM.2601.287.2013

~~WEDŁUG ROZDZIELNIKA /~~ DO ZAMIESZCZENIA NA STRONIE INTERNETOWEJ

ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT

**dla zamówień o wartości nie przekraczającej wyrażonej w złotych
równowartości kwoty 14 000 euro**

Zamawiający:

Powiat Krapkowicki

47-303 Krapkowice, ul. Kilińskiego 1

www.powiatkrapkowicki.pl

Biuro Obsługi Teleinformatycznej

(wydział merytoryczny)

tel. (077) 40 74 311, fax (077) 40 74 332

e-mail: informatyka@powiatkrapkowicki.pl

Rodzaj zamówienia: Usługa

I. Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest serwisowanie komputerów w 50 gospodarstwach domowych i 8 pracowniach komputerowych objętych projektem „Szansa na rozwój bez barier – przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu w powiecie krapkowickim”.

II. Wymagania szczegółowe związane z przedmiotem zamówienia:

1. Zamawiający zastrzega sobie, iż interwencja w przypadku zgłoszenia awarii musi odbyć się w ciągu jednej godziny. Interwencja powinna odbyć się fizycznie w miejscu użytkowania komputerów (na terenie Powiatu Krapkowickiego) i ma polegać na:
 - a) przywróceniu funkcjonalności sprzętu w ciągu 24 godzin,
 - b) modernizacji komputerów wraz z systemem operacyjnym i oprogramowaniem biurowym dla gospodarstw domowych oraz w pracowniach komputerowych.
2. Oferent realizujący serwis powinien posiadać system w języku polskim umożliwiający wysyłanie zgłoszeń przy pomocy dowolnej przeglądarki internetowej oraz przy użyciu poczty elektronicznej. System powinien być zgodny z biblioteką ITIL
 - a) System powinien oferować:
 - rejestrację zgłoszeń,
 - zarządzanie Kontami i Kontaktami,
 - śledzenie i rozwiązywanie problemów występujących u klientów,
 - dostarczenie pełnej informacji nt sprawy, skracać czas odpowiedzi dla klienta,
 - każde zdarzenie powinno automatycznie nadawać niepowtarzalny numer zgłoszeniowy na który może się powołać w trakcie kontaktu z pracownikami realizującymi zgłoszenia serwisowe.
 - przeglądanie swoich zgłoszeń, posiadać odpowiednie filtry, które powinny przedstawiać przefiltrowane informacje takie jak: zgłoszenia otwarte, zgłoszenia zamknięte, zgłoszenia



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

zawieszona, zgłoszenia zakończone, zgłoszenia przeterminowane, zgłoszenia w trakcie realizacji,

- umożliwić generowanie raportów z realizacji zgłoszeń.

b) system musi umożliwiać kontakt z pracownikiem serwisu po godzinach (po 16:00 do 8:00 rano), powinien umożliwiać nagranie wiadomości oraz po wprowadzeniu kodu autoryzacyjnego połączenie bezpośrednio z dyżurującym serwisantem.

3. Sposób tworzenia i realizacji zgłoszeń:

- **Konwersja wiadomości email na zgłoszenie**

Automatyczna konwersja przychodzącej do Help Desk wiadomości e-mail na zgłoszenie.

- **System internetowy**

W pełni internetowy system Help Desk umożliwiający klientom tworzenie zgłoszeń z dowolnego miejsca o każdej porze, przy użyciu dowolnej przeglądarki internetowej.

- **Integracja z Forum Dyskusyjnym**

Wiadomości wysyłane na forum dyskusyjne traktowane są jako zgłoszenia i po udzieleniu odpowiedzi na wątek „zgłoszenie” może być zamknięte jak tradycyjne zgłoszenie.

- **Import z plików CSV**

Możliwość importu danych kontaktowych z plików CSV.

- **Ankiety**

Możliwość badania poziomu zadowolenia klientów poprzez zintegrowany system ankietowania i rozbudowane raporty wyników.

- **Pełna historia zgłoszenia**

Wszystkie działania dotyczące pojedynczego zgłoszenia są rejestrowane umożliwiając w dowolnym momencie przeglądanie procesu jego realizacji. Dodatkowo możliwość przeglądania historii zgłoszeń dla konkretnego komputera by identyfikować urządzenia o największej liczbie błędów.

- **Raporty Help Desk**

Raporty wbudowane w SupportCenter Plus umożliwiają wgląd w dane o pracy Help Desk, wydajności działu obsługi klienta, przekroczeń warunków umów SLA itd.

- **Notatnik**

Osoby odpowiedzialne za rozwiązywanie problemów mogą dodawać dowolne notatki do zgłoszeń (np. sposób rozwiązania danego problemu).

- **Powiadomienia dla pracowników działu wsparcia**

Pełna automatyzacja powiadomień dla działu wsparcia o zarejestrowanym zgłoszeniu.

- **Automatyczna eskalacja**

Pracownicy wsparcia mogą w ramach organizacji przekazywać sobie zgłoszenia, a w przypadku braku rozwiązania problemu w przewidzianym czasie może nastąpić eskalacja pionowa zgłoszenia, do menadżera działu.

- **Zarządzanie SLA**

Możliwość tworzenia i weryfikowania zgodności dowolnych umów SLA w oparciu o użytkownika, departament, priorytet lub kategorię.

- **Baza wiedzy**

Wykorzystanie łatwej w przeszukiwaniu bazy wiedzy umożliwia serwisantom jak i klientom dostęp do repozytorium znanych problemów.

- **Portal Pomocy**

Klienci przy pomocy portalu pomocy mogą sami wysłać zgłoszenia lub sprawdzać status zgłoszeń uprzednio wysłanych.



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

- **Informowanie klientów**

System automatycznie powiadamia e-mailem użytkownika o przyjęciu i zamknięciu zgłoszenia. Zgłoszenia mogą być automatycznie przypisywane poszczególnym serwisantom lub grupom na podstawie kategorii wybranej przez klienta w zgłoszeniu.

4. **Przeprowadzenie co 6 miesięcy przeglądu technicznego komputerów w gospodarstwach domowych i pracowniach komputerowych (na miejscu użytkownika) polegający na:**

- reinstalacji systemu operacyjnego.
- sprawdzeniu poprawności działania.
- eliminacji wykrytych uszkodzeń.

III. Termin wykonania zamówienia:

Wymagany ~~pożądany~~ termin realizacji zamówienia od dnia podpisania umowy do 31.12.2014 r.

IV. Sposób uzyskania informacji dotyczących przedmiotu zamówienia:

Szczegółowe informacje dotyczące przedmiotu zamówienia można uzyskać osobiście w siedzibie zamawiającego – Starostwie Powiatowym w Krapkowicach, ul. Kilińskiego 1, pok. nr 307 lub telefonicznie pod numerem tel. 077/40 74 311

Osobą uprawnioną ze strony zamawiającego do porozumiewania się z wykonawcami jest:

Szymon Woźny – Koordynator Biura Obsługi Teleinformatycznej, tel. 77 40 74 311, pok. 307 w godzinach pracy tut. Urzędu. tj. od poniedziałku do piątku od 7.30 do 15.30.

V. Warunki i dokumenty wymagane od Wykonawców i sposób dokonania oceny ich spełnienia

WARUNKI

O udzielenie zamówienia publicznego mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp. dotyczące:

1. posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
2. posiadania wiedzy i doświadczenia;
Warunek ten zostanie spełniony, jeśli Wykonawca wykaże, że okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym okresie, zrealizował co najmniej dwie usługi serwisowe dotyczące komputerów, których wartości przekraczają nie mniej niż 25 000 zł brutto każda.
3. dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
4. sytuacji ekonomicznej i finansowej.

DOKUMENTY

- 1) W celu potwierdzenia, iż Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu Wykonawca obowiązany jest przedłożyć:
 - a) oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu wynikających z art. 22 ust. 1 ustawy - **załącznik nr 2**
 - b) wykaz wykonanych usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia o którym mowa w punkcie V.2 zaproszenia do składania ofert wraz z załączeniem dokumentu potwierdzającego, że usługi te zostały wykonane należycie - **załącznik nr 4,**



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

- 2) W celu potwierdzenia, iż Wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania z powodów, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć następujące dokumenty:
 - a) oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego zgodne ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 3**,
 - b) aktualnego **odpisu z właściwego rejestru** lub z **centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej**, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust.1 pkt 2 ustawy, **wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy** przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert.
- 3) Pozostałe dokumenty, które Wykonawca jest zobowiązany złożyć wraz z ofertą:
 - a) wypełniony Formularz ofertowy - **Załącznik nr 1**,
 - b) w przypadku złożenia oferty przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia – pełnomocnictwo do reprezentowania wykonawców w niniejszym postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
 - c) pełnomocnictwo udzielane osobom podpisującym dokumenty ofertowe, o ile prawo do reprezentowania Wykonawcy w powyższym zakresie nie wynika wprost z dokumentów rejestrowych – postanowienie niniejsze stosuje się odpowiednio do reprezentowania Wykonawcy powołanego i funkcjonującego na podstawie przepisów ustaw.
2. Dokumenty, o których mowa wyżej, należy przedłożyć w formie oryginału lub kserokopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy, z tym, że pełnomocnictwo udzielone osobie reprezentującej Wykonawcę składane przez Wykonawcę powinno być złożone w oryginale lub kserokopii poświadczonej notarialnie.
3. Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia (konsorcjum, spółka cywilna) ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu, albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Pełnomocnictwo winno być udzielone przez wszystkich wykonawców wchodzących w skład konsorcjum oraz zostać przedłożone w oryginale lub kserokopii poświadczonej notarialnie.

VI. Opis sposobu obliczenia ceny ofertowej:

1. Cenę za wykonanie przedmiotu zamówienia należy przedstawić w „Formularzu ofertowym” stanowiącym załącznik nr 1 do zaproszenia.
2. Cena i czynniki cenotwórcze określone przez Wykonawcę w ofercie, nie będą zmieniane w toku realizacji umowy i nie będą podlegały waloryzacji.
3. Ewentualne upusty cenowe oferowane przez Wykonawcę muszą być zawarte w cenie ofertowej, która po zastosowaniu upustu nie może być niższa niż koszty własne lub koszty wytworzenia.
4. Wykonawca uwzględni w obliczeniu ceny koszty dojazdu do miejsc realizacji usługi wskazanych przez Zamawiającego (teren Powiatu Krapkowickiego).
5. Wykonawcy zobowiązani są do bardzo starannego zapoznania się z przedmiotem zamówienia, warunkami wykonania i wszystkimi czynnikami mogącymi mieć wpływ na wycenę zamówienia.
6. Cena oferty winna uwzględniać stawkę podatku VAT obowiązującą na termin składania ofert. Wykonawca obowiązany będzie do wystawienia faktury za realizację przedmiotu zamówienia, ze stawką podatku VAT obowiązującą na dzień złożenia faktury.



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

7. Do porównania ofert zamawiający przyjmuje cenę ofertową tj. podaną łącznie wartość brutto zamówienia uwzględniającą rabaty i wszelkie koszty Wykonawcy.

VIII. Przy wyborze propozycji do realizacji zamawiający będzie się kierował kryterium:

1. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów obliczonych w oparciu o ustalone kryterium – **cena (brutto) – 100 %**
2. Sposób oceny ofert:
 $a_a/a_b \times 100 = \text{ilość punktów}$
gdzie:
 a_a – najniższa cena ofertowa
 a_b – cena oferty badanej
Obliczenia dokonywane będą poprzez zaokrąglenia do dwóch miejsc po przecinku.

IX. Opis sposobu wyboru oferty najkorzystniejszej:

Zamawiający wybierze jako najkorzystniejszą ofertę, która spełnia wszystkie postawione wymagania udziału w postępowaniu oraz jest z najniższą ceną.

X. Forma, miejsce i termin złożenia oferty:

1. Ofertę należy sporządzić w języku polskim (czytelną i trwałą techniką).
2. Ofertę należy składać w zaklejonej kopercie w terminie do dnia 5 grudnia 2013 r., do godz. 10⁰⁰ w siedzibie zamawiającego w Krapkowicach przy ul. Kilińskiego 1, w Biurze Obsługi Klienta, osobiście lub pocztą na adres zamawiającego.
3. Na kopercie należy umieścić nazwę i adres wykonawcy, nazwę i adres zamawiającego oraz napis: **Oferta na serwisowanie komputerów w gospodarstwach domowych i pracowniach komputerowych**.
4. Oferta otrzymana przez zamawiającego po ww. terminie zostanie zwrócona wykonawcy bez otwierania,
5. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem upływu do jej składania.
6. Podpisy na ofercie, oświadczeniach i dokumentach powinny być czytelne, albo opatrzone imienną pieczęcią.
7. Oferta powinna być złożona w formie pisemnej na formularzu stanowiącym **załącznik nr 1**, sporządzona w języku polskim. Każdy dokument składający się na ofertę sporządzony w obcym języku winien być złożony wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.
8. Oferta wraz z załącznikami powinna być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Upoważnienie do podpisania oferty cenowej i załączników musi być dołączone do oferty, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę.
9. Dokumenty, o których mowa wyżej są składane w formie oryginału lub kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
10. Wszystkie kserokopie i odpisy wymaganych dokumentów muszą być poświadczane za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. Jeżeli do podpisania oferty upoważnione są łącznie dwie lub więcej osób kopie dokumentów muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez wszystkie osoby.
11. Wszystkie miejsca w ofercie, w których Wykonawca naniósł zmiany winny być przez niego parafowane.
12. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

XI. Miejsce i termin otwarcia oferty cenowej:

Otwarcie złożonych ofert nastąpi w dniu 5 grudnia 2013 r. o godz. 10¹⁵ w siedzibie zamawiającego, pokój nr 115.

XII. Sytuacje dopuszczające unieważnienie postępowania.

Zamawiający unieważni prowadzone postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego w następujących przypadkach:

1. nie złożono żadnej oferty spełniającej wymagania udziału postępowaniu, o których mowa w pkt. V;
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania w sytuacji, kiedy cena za wykonanie zamówienia jest wyższa od kwoty, jaką Zamawiający może przeznaczyć na realizację zamówienia oraz do unieważnienia postępowania na każdym jego etapie bez podania przyczyny a także do pozostawienia postępowania bez wyboru ofert.
3. Wykonawcy nie przysługują żadne środki odwoławcze.

XIII. Informacja o wyborze najkorzystniejszej oferty:

Informacja o wyborze najkorzystniejszej oferty zawierająca: nazwę (firmę), siedzibę i adres wykonawcy, którego ofertę wybrano zostanie zamieszczona na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Krapkowicach www.bip.powiatkrapkowicki.pl.

XIV. Informacja o terminie i miejscu podpisania umowy:

1. W terminie wskazanym przez Zamawiającego wybrany wykonawca zobowiązany jest do zawarcia umowy o treści zgodnej z załączonym wzorem i na warunkach złożonej oferty.
2. Umowa zostanie podpisana w siedzibie Zamawiającego.

W załączeniu:

załącznik Nr 1 - Formularz ofertowy

załącznik Nr 2 - Oświadczenie art. 22 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych

załącznik Nr 3 - Oświadczenie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.

załącznik Nr 4 - Wykaz wykonanych usług

załącznik Nr 5 – istotne postanowienia umowy

opis przedmiotu zamówienia przygotował: Szymon Woźny

Iwona Kręcichwost

podpis osoby przygotowującej

Z up. Zarządu Powiatu Krapkowickiego

/-/

**Sabina Gorzkulla - Kotzot
Wicestarosta Krapkowicki**

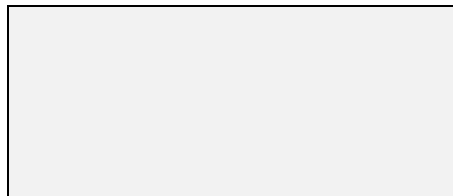
podpis zamawiającego

Krapkowice, dnia 02.12.2013 r.



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Załącznik nr 1 do zaproszenia



(
pieczęć adresowa Wykonawcy)

FORMULARZ OFERTOWY

Odpowiadając na zaproszenie do złożenia oferty cenowej na wykonanie zadania pn.: **serwisowanie komputerów w gospodarstwach domowych i pracowniach komputerowych**

1. Oferuję wykonanie usługi/~~dostawy/roboty budowlanej*~~ będącej przedmiotem zamówienia, zgodnie z wymogami opisu przedmiotu zamówienia:

1.1. za cenę:

w kwocie netto złotych:

(słownie:)

w kwocie brutto złotych:

(słownie:)

w tym podatek VAT w wysokości %, to jest w kwocie złotych:

(słownie:)

1.2. w terminie:

Od dnia podpisania umowy do 31.12.2014 r.

1.4. Termin płatności:

do 14 dni od daty dostarczenia faktury za każdy miesiąc serwisowania.

2. Oświadczamy, że akceptujemy zawarte w „zaproszeniu do składania ofert” warunki umowy. W przypadku wyboru naszej propozycji cenowej, zobowiązujemy się do zawarcia umowy na warunkach określonych w zaproszeniu do składania ofert.

3. Oświadczamy, że:

- 1) jesteśmy uprawnieni do występowania w obrocie prawnym, zgodnie z wymaganiami ustawowymi,
- 2) posiadamy uprawnienia niezbędne do wykonania określonych prac lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
- 3) posiadamy niezbędną wiedzę i doświadczenie, potencjał ekonomiczny i techniczny, a także pracowników zdolnych do wykonania niniejszego zamówienia,
- 4) znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie przedmiotowego zamówienia.



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

4. Oświadczam, że jestem związany niniejszą ofertą przez okres 30 dni licząc od dnia wyznaczonego do składania ofert.
5. Załącznikami do niniejszej oferty cenowej są:
 - a)
 - b)
 - c)
 - d)
 - e)
 - f)
 - g)

* niepotrzebne skreślić

_____, dnia ____ 2013

(pieczęć i podpis osoby
upoważnionej)

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Znak sprawy: IM.2601.287.2013

Załącznik nr 2 do zaproszenia

.....
(pieczęć firmy wykonawcy)

**OŚWIADCZENIE
O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

Oświadczam, że:

spełniam warunki udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie usługi „Serwisowanie komputerów w gospodarstwach domowych i pracowniach komputerowych”, wymienione w art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.), dotyczące:

1. posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
2. posiadania wiedzy i doświadczenia ,
3. dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
4. sytuacji ekonomicznej i finansowej.

.....
miejsowość, data

.....
(podpis i pieczęć Wykonawcy lub osób upoważnionych
do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy)



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Znak sprawy: IM.2601.287.2013

Załącznik nr 3 do zaproszenia

.....
(pieczęć firmy wykonawcy)

**OŚWIADCZENIE
O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA
PUBLICZNEGO NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY PZP**

Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na wykonanie usługi „**Serwisowanie komputerów w gospodarstwach domowych i pracowniach komputerowych**”, w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust.1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.) .

.....
miejsowość, data

.....
(podpis i pieczęć Wykonawcy lub osób upoważnionych
do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy)

Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Znak sprawy: IM.2601.287.2013

Załącznik nr 4 do zaproszenia

.....
(pieczęć firmy wykonawcy)

WYKAZ WYKONANYCH USŁUG

L.p.	Przedmiot usługi serwisowej (opis)	Nazwa odbiorcy i miejsce wykonywanych usług	Okres wykonywania usług (od dzień-miesiąc-rok do dzień-miesiąc-rok)	Wartość usługi

*Do wykazu należy załączyć dowody, potwierdzające czy usługi te zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

Uwaga:

1. Dowodami, o których mowa powyżej są:

1) poświadczenie;

2) inne dokumenty, jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa w pkt. 1)

Wykonawca w miejsce poświadczenia może złożyć oświadczenie, zgodnie z zapisami § 1 ust. 2 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2013r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane (Dz. U. z 2013 r. poz. 231).

2. W przypadku, gdy Zamawiający jest podmiotem na rzecz, którego usługi, wskazane w wykazie, zostały wcześniej wykonane, Wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dowodów, o których mowa powyżej.

.....
miejsowość, data

(podpis osoby upoważnionej)



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**POWIAT
KRAPKOWICKI**
W SERCU OPOLSZCZYZNY
www.powiatkrapkowicki.pl

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

Załącznik nr 5 do zaproszenia

Istotne postanowienia umowy

zawarta w dniu2013 r. w Krapkowicach pomiędzy
Powiatem Krapkowickim z siedzibą ul. Kilińskiego 1, 47-303 Krapkowice,
reprezentowanym przez Zarząd Powiatu, w imieniu którego występują:
Maciej Sonik – Starosta Krapkowicki
Sabina Gorzkulla-Kotzot – Wicestarosta Krapkowicka
zwany dalej „Zleceniodawcą”

a

.....
zwanym dalej w umowie „Wykonawcą”.

w rezultacie dokonania przez Zleceniodawcę wyboru oferty Wykonawcy bez stosowania ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.) stosownie do art. 4 pkt 8 tej ustawy, Zleceniodawca zleca, a Wykonawca przyjmuje do realizacji przedmiot umowy określony w § 1.

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest zorganizowanie przez Wykonawcę serwisu sprzętu komputerowego w gospodarstwach domowych i pracowniach komputerowych objętych projektem.
2. Szczegółowy zakres serwisu stanowi formularz ofertowy – zał. Nr 1, który jest integralną częścią umowy.
3. Wykonawca oświadcza, iż posiada uprawnienia oraz odpowiednie kwalifikacje i warunki do należytego wykonania serwisu.

§ 2

1. Serwisem obejmuje się 50 komputerów przenośnych przeznaczonych dla beneficjentów ostatecznych programu „Szansa na rozwój bez barier – przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu w powiecie krapkowickim” oraz 8 pracowni komputerowych, w skład w których wchodzi 30 komputerów stacjonarnych oraz 8 drukarek.
2. Termin wykonywania serwisu : od podpisania umowy do 31.12.2014 r.
3. Miejsce przeprowadzania serwisu: 50 komputerów przenośnych znajdujących się w 50 gospodarstwach domowych na terenie Powiatu Krapkowickiego, 8 pracowni komputerowych z 30 komputerami stacjonarnymi oraz 8 drukarkami znajdujących się w Krapkowicach oraz Zdieszowicach.
4. Lista adresów pod, którymi znajdują się urządzenia objęte serwisem zostanie dostarczona Wykonawcy w ciągu 1 dnia roboczego od dnia podpisania umowy pod adres elektroniczny:
.....
5. Wszelkie koszty wynikające z przeprowadzania serwisu, w tym koszty dojazdów ponosi Wykonawca.

§ 4

Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) utworzenia numeru telefonu, pod którym beneficjenci ostateczni oraz pracownicy obsługi pracowni komputerowych projektu będą mogli zgłaszać wszelkie awarie urządzeń 24 godziny na dobę 7 dni w tygodni.
- 2) przekazania Zamawiającemu ww. nr telefonu w ciągu 1 dnia roboczego od dnia podpisania umowy.

„Szansa na rozwój bez barier – przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu w Powiecie Krapkowickim”



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**POWIAT
KRAPKOWICKI**
W SERCU OPOLSZCZYZNY
www.powiatkrapkowicki.pl

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

- 3) interwencji w przypadku zgłoszenia awarii w ciągu jednej godziny od jej zgłoszenia pod ww. nr telefonu.
- 4) Przywrócenia funkcjonalności uszkodzonego sprzętu w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia awarii.
- 5) Przeprowadzenia przez okres trwania umowy 3 wizyt serwisowych u każdego beneficjenta końcowego projektu oraz w 8 pracowniach komputerowych celem dokonania przeglądu technicznego w tym reinstalacji systemu operacyjnego, sprawdzenia poprawności działania sprzętu, eliminacji wykrytych zagrożeń, dostarczenia wyników przeprowadzonych przeglądów technicznych Zamawiającemu na adres: s.wozny@powiatkrapkowicki.pl.
- 6) Posiadania systemu (w języku polskim) umożliwiającego rejestrację zgłoszeń serwisów umożliwiającego w szczególności:
 - a) rejestrację zgłoszeń,
 - b) zarządzanie kontami i kontaktami,
 - c) śledzenie zgłoszeń oraz sposobu ich rozwiązania,
 - d) nadawanie niepowtarzalnego numeru zgłoszeniowego, na który można się powołać w trakcie kontaktu serwisu z beneficjentami projektu,
 - e) możliwość kontaktu z pracownikami serwisu w formie elektronicznej, 24 na dobę 7 dni w tygodniu,
 - f) możliwość tworzenia zgłoszeń w formie elektronicznej,
 - g) automatyczną konwersję zostawianych wiadomości na zgłoszenie,
 - h) funkcję automatycznej ankiety oceniającej po realizacji zgłoszenia,
 - i) pełną historię zgłoszeń,
 - j) generowanie raportów z rodzajami zgłoszeń.
- 7) oznakowania wszystkich dokumentów wystawianych dla Zleceniodawcy za pomocą obowiązujących logotypów (emblem UE, odwołania słowne do UE, logo PO IG) zgodnie z „Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka”.
- 8) przechowywania dokumentacji przeprowadzenia serwisu do 31.12.2020 roku, w sposób zapewniający dostępność, poufność i bezpieczeństwo, a w przypadku wcześniejszej likwidacji Wykonawcy, przekazania jej do Starostwa Powiatowego w Krapkowicach.

§ 5

Zleceniodawca zastrzega sobie:

- 1) prawo kontroli przebiegu i efektywności prowadzenia serwisu,
- 2) prawo rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku jej nienależytego wykonywania przez Wykonawcę.

§ 6

1. Wykonawca zobowiązuje się do terminowego wykonania zlecenia.
2. Strony ustalają, że w przypadku nienależytego wykonania przedmiotu umowy Wykonawca zapłaci Zleceniodawcy kary umowne:
 - 1) za przekroczenie terminu wskazanego w § 4 pkt 3 – w wysokości 0,1% łącznej ceny brutto określonej w § 7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia,
 - 2) za przekroczenie terminu wskazanego w §.4 pkt 4 – w wysokości 0,5% łącznej ceny brutto określonej w § 7 ust. 1 za każdy rozpoczętą dobę opóźnienia,
 - 3) za odstąpienie od umowy z winy Wykonawcy lub jej rozwiązanie w trybie wskazanym w § 9 ust. 3, w wysokości 10% ceny brutto określonej w § 7 ust. 1,



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka

3. Niezależnie od kar umownych w przypadku niewykonania bądź nienależytego wykonania zleconych czynności Zleceniodawcy przysługuje prawo żądania odszkodowania na zasadach ogólnych.
4. Wykonawca zobowiązany jest do uiszczenia kar umownych w terminie 3 dni od otrzymania pisemnego wezwania przy czym za dochowanie formy pisemnej strony uważają także przesłanie wezwania na adres e-mail lub faksem na numer
5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia bez odrębnych wezwań i powiadomienia.

§ 7

1. Z tytułu wykonania przedmiotu umowy Wykonawca otrzyma łączne wynagrodzenie w kwocie brutto zł (słownie:).
2. Wynagrodzenie płatne będzie w transzach miesięcznych, po brutto za każdy miesiąc wykonywania przedmiotu umowy, po uprzednim wystawieniu faktury vat.
3. Faktury vat należy wystawiać ostatniego dnia miesiąca z rozliczeniem za dany miesiąc wykonywania usługi.
4. Podstawą wystawienia faktury jest podpisanie bez zastrzeżeń protokołu potwierdzającego wykonanie bez zastrzeżeń przedmiotu umowy w danym miesiącu. Ze strony Zleceniodawcy protokół zostanie podpisany przez osobę wskazaną w § 8 ust. 1.
5. Zapłata wynagrodzenia nastąpi przelewem na konto Wykonawcy wskazane na fakturze, w terminie do 14 dni od daty doręczenia faktury Zamawiającemu. Płatność zostanie dokonana na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT.
6. Za datę dokonania zapłaty uważany będzie dzień obciążenia rachunku bankowego Płatnika.
7. Płatnikiem faktury będzie Starostwo Powiatowe w Krapkowicach, 47-303 Krapkowice, ul. Kilińskiego 1, NIP 755 16 42 838.
8. Niedoszacowanie, pominięcie oraz brak rozpoznania zakresu przedmiotu umowy nie może być podstawą do żądania zmiany wynagrodzenia określonego w ust. 1.

§ 8

1. Osobami upoważnionymi po stronie Zleceniodawcy do kontaktów w związku z niniejszą umową będą Szymon Woźny – kierownik projektu,
2. Osobą upoważnioną po stronie Wykonawcy do kontaktów w związku z niniejszą umową będzie

§ 9

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zleceniodawca może odstąpić od umowy w terminie 7 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W tym przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
2. Strony ustalają możliwość wcześniejszego rozwiązania umowy na mocy porozumienia stron.
3. Zleceniodawca może odstąpić od umowy w następujących przypadkach:
 - 1) wykonywania przedmiotu umowy w sposób wadliwy lub nie przestrzegania jej zapisów,
 - 2) innego rażącego naruszenia warunków umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu prawidłowego i potwierdzonego przez osobę wskazaną w § 8 ust. 1 wykonania części przedmiotu umowy.

§ 10



**INNOWACYJNA
GOSPODARKA**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**POWIAT
KRAPKOWICKI**
W SERCU OPOLSZCZYZNY
www.powiatkrapkowicki.pl

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego
w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka
Wszelkie zmiany umowy oraz zawiadomienia i wezwania dokonywane w związku z niniejszą
umową wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 11

1. Wykonawca oświadcza, iż podany na wstępie adres jest adresem dla dokonywania skutecznych doręczeń.
2. W przypadku zmiany danych, o których mowa wyżej, Wykonawca zobowiązany jest podać Zleceniodawcy nowe dane do doręczeń, w terminie 3 dni od zmiany, w formie elektronicznej, na adres informatyka@powiatkrapkowicki.pl,
3. W przypadku uchybienia powyższemu obowiązkowi. Korespondencja kierowana na ostatni podany przez Zleceniobiorcę adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną.

§ 12

W razie powstania sporu na tle wykonania niniejszej umowy i niemożności jej polubownego rozwiązania rozstrzygnięcia dokona Sąd właściwy dla Zleceniodawcy.

§ 13

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Zleceniodawca:

Wykonawca: