**Zapytanie ofertowe**

Na podstawie Zarządzenia nr 23/18 Dyrektora Generalnego z dnia 27 czerwca 2018 r.

***Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego.***

**opis przedmiotu zamówieniA**

# usługa Zapewnienia wsparcia służb technicznych i AKTUALIZACJI OProgramowania systemu Dystrybucji informacji VOCATEL działającego W WojewódzkiM Centrum ZaRZądzania KRyzysowego

### Opis wymagań:

Wsparcie służb technicznych i dostarczanie aktualizacji oprogramowania systemu dystrybucji informacji VOCATEL działającego w Wojewódzkim Centrum Zarządzania Kryzysowego

1. Wsparcie Zamawiającego

Zamawiający oczekuje wsparcia technicznego służb technicznych w zakresie zachowania ciągłości działania systemu dystrybucji informacji VOCATEL. Niezbędne jest, aby w okresie wsparcia technicznego do dyspozycji Zamawiającego pozostawały służby techniczne co najmniej w godzinach od 8.00 do 16.00 w dni robocze.

Wykonawca wskaże osobę/y do kontaktu dostępne w dni robocze, w godzinach od 8.00 do 16.00 i zabezpieczy działający przez całą dobę Serwis WWW (dopuszczalna inna zaproponowana przez Wykonawcę alternatywna forma kontaktu elektronicznego) umożliwiający całodobowe zgłaszanie awarii systemu.

1. Dostarczanie aktualizacji oprogramowania zatwierdzonych przez Zamawiającego

Wykonawca przedstawi dwa warianty ofert:

1/ na okres jednego roku tj. od 01.01.2020 r. do 31.12.2020 r.

2/ na okres dwóch lat tj. od 01.01.2020 r. do 31.12.2021 r.

Zamawiający wybierze jeden z dwóch wariantów ofert odpowiedni do jego możliwości finansowych.

# Formalne Wymagania

1. Wykonawca zobowiązany jest do zdalnego usuwania awarii, uszkodzeń oraz wszelkich nieprawidłowości w działaniu oprogramowania Vocatel według następujących zasad:
	1. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii, naprawy uszkodzeń i usunięcia wszelkich nieprawidłowości ujawnionych w pracy oprogramowania Vocatel;
	2. zgłoszenia awarii oprogramowania Vocatel, uszkodzeń oraz wszelkich nieprawidłowości w pracy oprogramowania Vocatel będą dokonywane przez Zamawiającego poprzez Serwis WWW (lub wskazane przez Wykonawcę alternatywne rozwiązanie), przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia. Zgłoszenie dokonane poza godzinami pracy uznane zostanie jako zgłoszenie dokonane następnego dnia roboczego;
	3. w przypadku awarii oprogramowania Vocatel, Zamawiający potwierdzi zgłoszenie Wykonawcy telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym przez Wykonawcę, obsługiwanym całodobowo, we wszystkie dni tygodnia;
	4. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia 8 godzinnego czasu reakcji w godzinach pracy, rozumianego jako czas podjęcia czynności służb technicznych Wykonawcy, liczonego od momentu otrzymania zgłoszenia, o którym mowa w pkt 2 lub w terminie późniejszym, określonym przez Zamawiającego w zgłoszeniu, jeżeli Zamawiający nie wyrazi zgody na niezwłoczne podjęcie działań przez Wykonawcę;
	5. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii i przywrócenia działania oprogramowania Vocatel do stanu, jaki był przed awarią, w terminie do 47 godz., a pozostałych uszkodzeń i nieprawidłowości w terminie do 14 dni kalendarzowych, liczonych od momentu otrzymania zgłoszenia, o którym mowa w pkt 2 lub w terminie późniejszym, określonym przez Zamawiającego w zgłoszeniu, jeżeli Zamawiający nie zezwala na niezwłoczne podjęcie działań przez Wykonawcę;
	6. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o usunięciu awarii, uszkodzenia lub nieprawidłowości za pośrednictwem Serwisu WWW (lub alternatywnego rozwiązania);
	7. w przypadku uzyskania błędnej informacji od Zamawiającego, co do danych dotyczących awarii zawartych w zgłoszeniu, do terminów przewidzianych w pkt 4 i 5 doliczony zostanie czas konieczny na sprostowanie otrzymanych informacji.
2. Wykonawca zapewni modyfikacje oprogramowania systemu dystrybucji informacji VOCATEL wynikające z ulepszeń obsługi, naprawienia nieprawidłowości lub niedogodności użytkowych, zmian w obowiązujących przepisach prawa. Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji wprowadzanych nowych wersji oprogramowania.
3. Zamawiający nie dopuszcza zatrudnienia podwykonawców do realizacji przedmiotu zamówienia.

# OPIS KRYTERIÓW WYBORU WYKONAWCY i wymagania od Wykonawców

Kryterium wyboru ofert jest cena. Waga kryterium cena wynosi 100%.

# Warunki Realizacji zamówienia

Uruchomienie przedmiotu usługi w terminie **do 1 stycznia 2020 r.**

# Termin składania odpowiedzi na zapytania ofertowe

Termin składania ofert do **10 listopada 2019 r.**

# Sposób komunikacji

Korespondencję proszę kierować na adres Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego zk@poznan.uw.gov.pl. Informacji szczegółowe można uzyskać pod telefonem 61 854 99 72 – sekretariat Wydziału.