

## **Zapytanie ofertowe na usługę wsparcia oprogramowania zarządzania urządzeniami mobilnymi**

Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (NCBR), z siedzibą w Warszawie (00-695) przy ul. Nowogrodzkiej 47a (NIP: 701-007-37-77, REGON: 141032404) wszczyna postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego w ramach art. 4 pkt 8 uPzp, którego przedmiotem będzie usługa wsparcia oprogramowania VMware AirWatch Blue Management Suite posiadanego przez Zamawiającego. W związku z powyższym, Zamawiający zwraca się z prośbą o złożenie oferty.

### **I. Przedmiot zapytania:**

Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia oprogramowania zarządzania urządzeniami mobilnymi VMware AirWatch Blue Management Suite.

Kod CPV - 72250000-2

### **II. Opis przedmiotu zamówienia:**

W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. Świadczenia usługi wsparcia posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania VMware AirWatch Blue Management Suite.
2.
  1. Usługi serwisowe, o których mowa w ust. 1 (zwane dalej: „Usługami”), obejmują:
    - 2.1. wsparcie techniczne - telefoniczne lub za pośrednictwem e-mail - w rozwiązywaniu ewentualnych problemów dotyczących Oprogramowania (zwane dalej: „Wsparciem”) w zakresie:
      - 2.1.1. instalacji i konfiguracji,
      - 2.1.2. interpretacji komunikatów o błędach,
      - 2.1.3. identyfikacji przyczyn nieprawidłowego działania,
      - 2.1.4. rozwiązywania zidentyfikowanych problemów,
      - 2.1.5. identyfikacji podstawowych procedur i funkcji w interfejsie,
      - 2.1.6. podstawowych wyjaśnień dotyczących definicji i założeń metod obliczeniowych oraz prezentacji wyników,
      - 2.1.7. identyfikacji procedur, które można użyć do określonego typu analizy,
      - 2.1.8. niejasnych przykładów zamieszczonych w dokumentacji, funkcji i procedur niewystarczająco udokumentowanych
      - 2.1.9. pomocy w uruchamianiu procedur
    - 2.2. W przypadku konieczności zgłoszenia usterki lub błędu do producenta oprogramowania Wykonawca koordynuje działania konieczne do rozwiązania usterki lub błędu.
    - 2.3. Informowanie Zamawiającego o nowych funkcjonalnościach, wykrytych błędach i podatnościach w systemie, wraz z informacją o sposobie ich usunięcia.
    - 2.4. Audyt poprawności konfiguracji systemu w siedzibie Zamawiającego – nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy

- 2.5. Audyt i konserwacja systemu w siedzibie Zamawiającego – nie rzadziej niż raz na 3 miesiące
  - 2.6. Zapewnienie dostępu do portalu pomocy technicznej w języku polskim.
  - 2.7. Zamawiający ma prawo do nielimitowanej ilości zgłoszeń w tym do zgłoszeń typu „jak zrobić”.
3. Warunki wsparcia technicznego o którym mowa w par.1 pkt 2.1:
- 3.1. Poziom wysoki – poważne usterki lub błędy uniemożliwiające korzystanie z systemu:
    - 3.1.1. Czas reakcji - 15 minut
    - 3.1.2. Rozwiązanie wstępne (obejście) – 4 godziny
    - 3.1.3. Rozwiązanie problemu/usterki – 12h
  - 3.2. Poziom średni – usterki lub błędy ograniczające możliwości korzystania z Systemu
    - 3.2.1. Czas reakcji -1 godzina
    - 3.2.2. Rozwiązanie wstępne (obejście) – 4 godziny
    - 3.2.3. Rozwiązanie problemu/usterki – 12h
  - 3.3. Poziom niski – usterki i błędy nie mające wpływu na funkcjonowanie aplikacji
    - 3.3.1. Czas reakcji -2 godziny
    - 3.3.2. Rozwiązanie wstępne (obejście) – 3 dni robocze
    - 3.3.3. Rozwiązanie problemu/usterki – ustalone indywidualnie
4. Usługi, o których mowa w ust. 2, Wykonawca zapewni w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:30, w formie Wsparcia. Numer telefonu i adres e-mail wsparcia technicznego Wykonawcy zawarte są w Załączniku nr 3 do Umowy. Zmiana informacji o numerze telefonu i adresie e-mail wsparcia technicznego Wykonawcy, zawarta w Załączniku nr 3 do Umowy następuje poprzez pisemne powiadomienie Zamawiającego i nie wymaga zmiany treści Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się dysponować minimum czterema inżynierami, w tym:
- 5.1. 2 posiadającymi certyfikat VMware AirWatch Expert Accreditation: Enterprise Mobility
  - 5.2. 2 posiadającymi certyfikat VMware Technical Solutions Professional- Mobility
6. Wykonawca zobowiązuje się do realizowania usług wsparcia przez certyfikowanych inżynierów wymienionych w pkt 5.

### **III. Cel zamówienia:**

Celem zamówienia jest usługa wsparcia oprogramowania zarządzania urządzeniami mobilnymi VMware AirWatch Blue Management Suite Management przez okres 2 lat.

### **IV. Inne istotne informacje:**

Zamawiający nie wymaga udzielenia licencji na oprogramowanie wchodzące w zakres przedmiotu zamówienia.

Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z realizacją Umowy i zwalnia Zamawiającego z wszelkiej odpowiedzialności w tym zakresie.

Wykonawca prześle Zamawiającemu kserokopie lub skany na adres [zamowienia-dsi@ncbr.gov.pl](mailto:zamowienia-dsi@ncbr.gov.pl) certyfikaty inżynierów, o których mowa w zapytaniu ofertowym.

#### **V. Kryteria oceny ofert i sposób przyznawania punktów:**

Zamawiający przy ocenie ofert będzie się kierował poniższymi kryteriami oceny ofert:

<b>L.p.</b>	<b>Kryterium</b>	<b>Waga</b>	<b>Punkty</b>
1	Cena	100%	100 pkt

#### **VI. Termin realizacji zamówienia:**

Termin realizacji zamówienia::

1. Termin uruchomienia usługi będącej przedmiotem zamówienia do 5 dni od dnia podpisania umowy;
2. Termin realizacji usługi wsparcia – 24 miesiące, liczone od dnia podpisania umowy.

#### **VII. Miejsce oraz termin składania ofert:**

Drogą e-mailową na adres [zamowienia-dsi@ncbr.gov.pl](mailto:zamowienia-dsi@ncbr.gov.pl) do **4 maja 2018r. do godz. 16.00**

#### **VIII. Oferta powinna być złożona na załączonym formularzu ofertowym**

- Cena ma być wyrażona w złotych polskich z uwzględnieniem należnego podatku VAT. Cenę oferty należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (zł/gr).
- Cena oferty powinna obejmować pełny zakres określony w zapytaniu oraz uwzględniać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
- Wykonawca nie będzie mógł żądać podwyższenia wynagrodzenia, chociażby w czasie zawarcia umowy nie można było przewidzieć rozmiaru lub kosztów tych świadczeń.

- Za ustalenie ilości robót i innych świadczeń oraz sposób przeprowadzenia na tej podstawie kalkulacji wynagrodzenia przedstawionego w ofercie, odpowiada wyłącznie Wykonawca.
- W wyniku nieuwzględnienia okoliczności, które mogą wpłynąć na cenę zamówienia, skutki błędów w ofercie ponosić będzie Wykonawca. Od Wykonawcy wymagane jest szczegółowe zapoznanie się z przedmiotem zapytania ofertowego, a także sprawdzenie warunków wykonania zamówienia oraz skalkulowanie ceny oferty z należytą starannością.
- W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień dotyczących dokumentów lub treści złożonych ofert.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do poprawienia w ofercie:
  - oczywistych omyłek pisarskich,
  - oczywistych omyłek rachunkowych, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
  - innych omyłek polegających na niezgodności oferty z Ogłoszeniem, niepowodujących istotnych zmian w treści oferty.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo, do odrzucenia oferty jeżeli:
  - jej treść nie odpowiada treści niniejszego zapytania, z zastrzeżeniem dotyczącym poprawiania omyłek,
  - jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
  - Wykonawca nie wyraził zgody na przedłużenie terminu związania ofertą,
- Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia w szczególności jeżeli:
  - nie złożono żadnej oferty nie podlegającej odrzuceniu,
  - cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, chyba, że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty,
  - jeżeli postępowanie jest obarczone wadą uniemożliwiającą zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego,
  - ponadto Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji lub unieważnienia Zamówienia bez podania przyczyny przed podpisaniem umowy.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do:
  - zmiany treści zapytania ofertowego oraz załączników przed upływem terminu składania ofert;
  - zmiany terminu składania ofert;
  - odpowiedzi tylko na wybraną ofertę;
  - odstąpienia od zamówienia bez podania przyczyny
  - negocjacji warunków Zamówienia z jednym lub wieloma Wykonawcami.
- Powyższe zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Złożenie zapytania ofertowego, jak też otrzymanie w jego wyniku oferty nie jest równoznaczne z udzieleniem zamówienia przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (nie rodzi skutków w postaci zawarcia umowy).

- Oferta musi być przygotowana w języku polskim, w sposób czytelny. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski. Wykonawca może złożyć wyłącznie jedną ofertę, w której musi być zaoferowana tylko jedna cena. Dokumenty ofertowe muszą być podpisane przez osobę(-y) upoważnioną(-e) do reprezentowania.
- Okres związania Wykonawców złożoną ofertą wynosi 30 dni licząc od dnia upływu terminu składania ofert.
- Umowa zostanie zawarta na wzorze Zamawiającego, uwzględniającego m. in. kary umowne, warunki odstąpienia, wypowiedzenia umowy, warunki płatności.

## **IX. Załącznik:**

### **1. Formularz ofertowy**

## FORMULARZ OFERTOWY

PEŁNA NAZWA WYKONAWCY:

.....

ADRES Z KODEM POCZTOWYM:

.....

TELEFON: .....

FAKS: .....

ADRES E-MAIL: .....

NUMER NIP:.....

NUMER REGON: .....

IMIĘ I NAZWISKA OSÓB UPOWAŻNIONYCH DO REPREZENTOWANIA  
I SKŁADANIA OŚWIADCZEŃ WOLI W IMIENIU WYKONAWCY:

.....

### **Oferta na usługę wsparcia oprogramowania zarządzania urządzeniami mobilnymi**

Nawiązując do zapytania ofertowego na usługę wsparcia oprogramowania zarządzania urządzeniami mobilnymi VMware AirWatch Blue Management Suite, oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia, w pełnym rzeczowym zakresie ujętym w zapytaniu, za cenę:

**netto** za usługę wsparcia oprogramowania zarządzania urządzeniami mobilnymi  
VMware AirWatch Blue Management Suite na okres 2 lat:

..... zł

**brutto** za usługę wsparcia oprogramowania zarządzania urządzeniami mobilnymi  
VMware AirWatch Blue Management Suite na okres 2 lat:

..... zł

stawka Vat .....

Oświadczamy, że:

1. Nie wnosimy żadnych zastrzeżeń do zapytania ofertowego.
2. Spełniamy wszystkie wymagania zawarte w zapytaniu ofertowym.
3. Złożona przez nas oferta jest zgodna z treścią zapytania ofertowego.
4. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.

.....  
miejsowość, data  
pieczęci imiennej

.....  
podpis, imię i nazwisko lub podpis na