Warszawa, dn. 19.12.2017r.

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

1. **Zamawiający:**

MIGAM „RKPK” Sp. z o. o. S. K. A.

ul. Raduńska 6

01-681 Warszawa

e-mail: pk@migam.org

1. **Opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest zaprojektowanie i wykonanie systemu obsługi wideo call center. Rozwiązanie ma umożliwić prostą i interaktywną komunikację w czasie rzeczywistym z każdym klientem posiadającym urządzenie z dostępem do internetu wyposażone w kamerę (np. smartfon, tablet, komputer, telewizor). Rozwiązanie nie będzie wymagało instalacji oprogramowania, ani konfiguracji po stronie użytkownika.

Klient będzie wybierał formę kontaktu (np. połączenie wideo, połączenie audio, czat) lub będzie ona mu proponowana na podstawie jego aktywności. W ten sposób uruchamiane będzie osadzone na stronie okienko obsługi klienta.

Konsultant będzie mógł przeprowadzić rozmowę na żywo, prezentację filmu lub dokumentu z możliwością zaznaczanie treści na dokumencie. Będzie można również współpracować w ramach współdzielonego ekranu oraz w prosty sposób zaznaczać na dokumentach (filmach, prezentacjach, umowach itp.) dowolne treści lub obiekty. Za pomocą smartfona klient będzie mógł na żywo - bez potrzeby pobierania dodatkowego oprogramowania - wskazać usterkę lub stan licznika, nr seryjny czy informacje o przebiegu urządzenia.

Dokładna specyfikacja zamówienia znajduje się w Załączniku nr 1.

1. **Kod Wspólnego Słownika Zamówień**

CPV: 72000000-5 - Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

CPV: 72200000-7 - Usługi doradcze w zakresie programowania oprogramowania

1. **Termin**
2. Planowany termin realizacji umowy: 01.01.2018 – 31.10.2019
3. Termin związania ofertą do 31 grudnia 2017 roku.
4. **Kryterium wyboru oferty:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kryterium wyboru** | **Znaczenie** |
| 1. Cena
 | 100,00% |

Kryterium Ceny (C) będzie oceniane wg wzoru: C=Cw/Cr

Gdzie:

Cw – wartość oferty najkorzystniejszej w zbiorze

Cr – wartość oferty rozpatrywanej

C – ilość punktów przyznana ofercie w kryterium Ceny

Zostanie wybrana oferta z najwyższą sumą punktów: O= 100 x C

Gdzie:

C – ilość punktów przyznana ofercie w kryterium Ceny

O – ilość punktów przyznana łącznie danej ofercie

1. **Sposób przygotowania ofert:**
2. Ofertę należy złożyć na wzorze formularza ofertowego będącego Załącznikiem nr 2 do niniejszego zapytania ofertowego.
3. Formularz ofertowy należy wypełnić w języku polskim w formie pisemnej, na maszynie do pisania lub komputerze nieścieralnym atramentem.
4. Formularz ofertowy musi być podpisany przez osoby uprawnione do składania cywilnoprawnych oświadczeń woli ze skutkiem zaciągania zobowiązań w imieniu wykonawcy.
5. Wykonawca ma prawo złożyć tylko jeden formularz ofertowy, zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszym ogłoszeniu o udzieleniu zamówienia.
6. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

Podana w ofercie cena jest ceną ostateczną, obejmującą wszystkie koszty i składniki związane z realizacją zamówienia.

1. **Miejsce i termin składania ofert:**
2. Oferty należy składać drogą pocztową lub osobiście na adres: ul. Raduńska 6, 01-681 Warszawa bądź mailowo: pawel.potakowski@migam.org
3. Termin składania ofert mija z upływem dnia **27.12.2017r.**
4. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
5. Zapytanie ofertowe zostało zamieszczone na stronie internetowej [www.migam.org](http://www.migam.org) i wysłane do trzech potencjalnych oferentów.
6. **Warunki udziału w postępowaniu:**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy:

1. Nie są podmiotem powiązanym osobowo i kapitałowo z zamawiającym.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w mieniu zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzaniem procedury wyboru wykonawcy, a wykonawcą, polegające w szczególności na:

* + uczestniczeniu w spółce, jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
	+ posiadaniu co najmniej 5 % udziałów lub akcji,
	+ pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
	+ pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.
1. Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności objętych przedmiotem zamówienia.
2. Znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
3. **Informacje dodatkowe:**
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych i wariantowych na przedmiot zamówienia.
5. Zamawiający odrzuci ofertę, jeżeli jej treść nie odpowiada treści niniejszego zapytania ofertowego wraz z załącznikami i nie spełnia jego warunków.
6. Zamawiający może unieważnić postępowanie, jeżeli cena najkorzystniejszej oferty przekroczy kwotę przeznaczoną na finansowanie zamówienia.
7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia przetargu bez podania przyczyny.
8. Zamawiający w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, zwróci się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
9. Zamawiający po dokonaniu oceny nadesłanych ofert dokona oceny najkorzystniejszej oferty co zostanie udokumentowane protokołem postępowania o udzielenie zamówienia.
10. Informacja o wyniku postępowania zostanie umieszczona na stronie internetowej [www.migam.org](http://www.migam.org) do dnia **29.12.2017r.**
11. Zamawiający zaproponuje wybranemu oferentowi, który uzyskał największą ilość punktów, zawarcie umowy na realizację przedmiotu zamówienia.
12. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany zakresu umowy zawartej z podmiotem wybranym w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego wyłącznie w formie pisemnego aneksu z następujących powodów:
	* uzasadnionych zmian w zakresie i sposobie wykonania przedmiotu zamówienia,
	* obiektywnych przyczyn niezależnych do zamawiającego lub oferenta,
	* okoliczności siły wyższej,
	* zmian regulacji prawnych obowiązujących w dniu podpisania umowy,
	* otrzymania decyzji jednostki finansującej projekt zawierającej zmiany zakresu zadań, terminów realizacji czy też ustalającej dodatkowe postanowienia, do których zamawiający zostanie zobowiązany.
13. Oferty złożone po wskazanym terminie nie będą rozpatrywane. Liczy się data wpłynięcia oferty do firmy.
14. W ramach rozliczenia umowy o dofinansowanie oferty mogą zostać przekazane w celu weryfikacji do właściwej instytucji publicznej.

…………………..…………………..

 (podpis czytelny i pieczęć Zamawiającego)