

SĄD REJONOWY W ZIELONEJ GÓRZE ZAPRASZA

do złożenia oferty na zadanie:

Wdrożenie usługi kompleksowej obsługi i kolejkovania petentów w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze wg załącznika nr 2

(na podstawie art. 4 pkt. 8 ustawy Prawo zamówi publicznych)

1. Opis sposobu przygotowania Oferty.

1.1 Ofertę należy złożyć w nieprzejrzystej i zamkniętej kopercie.

1.2 Kopertę należy zaadresować na Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, Pl. Słowiański 2, 65-069 Zielona Góra pok. 402 oraz umieścić nazwę i adres wykonawcy i tytuł:

„Oferta na Usługę kompleksowej obsługi i kolejkovania petentów”

1.3 Ceny podane w Formularzu Oferty zał. Nr 1 mają być wyrażone cyfrowo i słownie.

1.4 Oferta musi być napisana w języku polskim, czytelną i trwałą techniką.

1.5 Cena ma obejmować całość zamówienia z kosztami dojazdu i wszystkimi materiałami niezbędnymi do jego realizacji.

2. Opis przedmiotu zamówienia:

Wdrożenie usługi kompleksowej obsługi i kolejkovania petentów w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze wg załącznika nr 2

3. Wymagany termin realizacji usługi: od dnia podpisania umowy do 30.11.2020r.

4. Przy wyborze propozycji do realizacji zamawiający będzie się kierował kryterium:
Cena - 100%

5. Propozycja ma zawierać następujące dokumenty:

5.1. formularz oferty – załącznik nr 1

5.2. kserokopię aktualnego wpisu do właściwego rejestru, uprawniającego zleceniobiorcę do występowania w obrocie prawnym (potwierdzoną za zgodność z oryginałem przez zleceniobiorcę);

5.3. potencjalny Wykonawca przedłoży do akceptacji Zamawiającego projekt umowy.

6. Cena powinna być dokładnie i rzetelnie obliczona i powinna zawierać:

6.1 wartość usługi/dostawy określoną w oparciu o przedmiot zamówienia,

6.2 koszt dojazdu,

6.3 materiały potrzebne do realizacji zamówienia,

6.4 obowiązujący podatek od towarów i usług VAT.

Cena podana przez wykonawcę za świadczoną usługę jest obowiązująca przez okres ważności umowy i nie będzie podlegała waloryzacji w okresie jej trwania.

7. Miejsce i termin złożenia propozycji cenowej:

7.1 **propozycję cenową** należy złożyć w terminie do dnia **26.11.2018r., do godz. 10⁰⁰** w zaklejonej kopercie w siedzibie zamawiającego w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze Pl. Słowiański 2 w **pokoju nr 402**.

7.2 propozycja otrzymana przez zamawiającego po terminie podanym powyżej zostanie zwrócona wykonawcy - nie otwarta.

8. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem upływu jej składania.

9. **Otwarcie złożonych propozycji cenowych nastąpi w dniu 26.11.2018r., o godz. 10¹⁵** w siedzibie zamawiającego w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze **w pokoju nr 413**.

10. Osobami uprawnionymi do kontaktów z wykonawcami jest Pan:

Marcin Orłowski tel. 068/322 01 92 lub 603 417 397

11. Informacje dotyczące zawierania umowy:

W terminie do 3 dni od daty powiadomienia o wyborze oferty wybrany wykonawca podpisze umowę. Umowa musi zawierać wszystkie uwarunkowania złożonej oferty

Istotne dla zamawiającego postanowienia, które zostaną przez niego wprowadzone do treści umowy:

- Wynagrodzenie ryczałtowe miesięczne zgodnie z załącznikiem nr 1 do zaproszenia nie może ulec zmianie przez cały okres obowiązywania umowy.
- Załącznik do umowy – Umowa o poufności informacji i odpowiedzialności

W załączeniu:

1. Formularz oferty - załącznik nr 1,
2. Opis przedmiotu zamówienia – załącznik nr 2,
3. Załącznik do umowy – Umowa o poufności informacji i odpowiedzialności.

Dyrektor Sądu Rejonowego
w Zielonej Górze

Ewa Ganczar-Bisulańska

.....
(pieczęć wykonawcy, nazwa, adres)
tel. fax.

.....
(miejscowość, data)

FORMULARZ OFERTY:

Odpowiadając na zaproszenie do złożenia propozycji cenowej na zadanie:

Wdrożenie usługi kompleksowej obsługi i kolejowania petentów w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze

(na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy Prawo zamówień publicznych)

1. Oferuję wykonanie usługi będącej przedmiotem zamówienia, zgodnie z wymogami opisu przedmiotu zamówienia:
 - a) Miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w kwocie brutto
 - b) Kwota ryczałtowa za 24 m-ce
netto:zł (słownie:)
podatek VAT% tj... zł
brutto:zł (słownie:.....)
2. Wymagany termin realizacji: **od dnia podpisania umowy do 30.11.2020 r.**
3. Oświadczam, że zawarte w „zaproszeniu do złożenia oferty” warunki akceptuję i zobowiązuję się w przypadku przyjęcia mojej propozycji do zawarcia umowy.
4. Numer konta bankowego Wykonawcy, na które dokonana będzie płatność
.....
5. Załącznikami do propozycji są: dokumenty i załączniki wymienione w ust. 5

.....
podpis i pieczęć wykonawcy

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wdrożenie usługi kompleksowej obsługi i kolejkovania petentów

Celem usługi jest dostarczenie i pełne wdrożenie automatycznego systemu kolejkovania petentów wykonujących połączenia telefoniczne jak i odwiedzających fizycznie Biuro Obsługi Interesantów w Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze.

Zamawiający wymaga, aby cały system był jednolity, konfigurowalny oraz zarządzany z poziomu jednego interfejsu graficznego.

Szczegółowy opis wymagań jakie musi posiadać system usługi:

- skonfigurowanie jednej kolejki do połączeń telefonicznych jak i obsługi fizycznej,
 - możliwość wyboru tematu sprawy,
 - przyporządkowanie odpowiedniej pozycji w kolejce dla sprawy,
 - automatyczne przywołanie interesanta do pracownika obsługującego sprawę,
 - kolejkovanie i monitorowanie w czasie rzeczywistym interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną jak i osobistą w jednolitym interfejsie graficznym zainstalowanym na stacji roboczej pracownika biura obsługi interesantów,
 - wizualizacja kolejek na ekranie LCD w pomieszczeniu wskazanym przez zamawiającego. Na ekranie musi wyświetlać się aktualna ilość aktywnych stanowisk, aktualna ilość oczekujących interesantów z rozróżnieniem na połączenia telefoniczne oraz obsługę osobistą, numer aktualnie przywoływany lub obsługiwany przez pracownika BOI,
 - urządzenie z ekranem do wydawania biletów (wbudowana drukarka) z konfigurowalnym interfejsem i możliwością wyboru sprawy przez interesanta,
 - funkcjonalność kolejkovania połączeń przez system na podstawie odpowiednio zdefiniowanej drabinki zapowiedzi,
 - tworzenie indywidualnych treści zapowiedzi – wbudowane narzędzia zapowiedzi TTS,
 - obsługa telefoniczna systemu repetytoryjnego jakim jest system Sedzia2 firmy ZETO Świdnica o aktualnym stanie sprawy poprzez podanie tonowo sygnatury sprawy.
- Wykonawca winien współpracować z firmą ZETO Świdnica.
- cały system musi działać w modelu klient-serwer,
 - aplikacja musi obsługiwać: wybieranie, odbieranie, przejmowanie, zawieszanie, przywracanie połączeń; tworzenie połączeń grupowych; szybkie wybieranie połączeń za pomocą wcześniej zdefiniowanych zakładek;
 - profilowanie użytkowników aplikacji z ustawieniami trzymanymi na serwerze aplikacji,
 - konfiguracja jednego numeru telefonu do obsługi całego systemu,
 - obsługa raportów,

- lokalna książka numerów telefonicznych,

Istnieje możliwość zaadaptowania urządzeń będących już na wyposażeniu Sądu Rejonowego w Zielonej Górze.

Niezbędnych oględzin, wizji i pomiarów można dokonywać w godzinach 9⁰⁰ – 14⁰⁰ po uprzednim umówieniu się pod nr tel. 68-3220192

Załącznik do umowy

UMOWA O POUFNOŚCI INFORMACJI I ODPOWIEDZIALNOŚCI

Zawarta w dniu r. w Zielonej Górze pomiędzy:

Skarbem Państwa - Sądem Rejonowym w Zielonej Górze Pl. Słowiański 2; NIP 929-10-96-304, REGON 000325564 zwanym dalej Zleceniodawcą, reprezentowanym przez:

1. Ewę Ganczar – Bistulańską – Dyrektora Sądu,

a

..... z siedzibą w Warszawie,,
NIP, reprezentowanym przez:

zwanym dalej **Zleceniobiorcą**.

STRONY UZGADNIAJĄ, CO NASTĘPUJE:

1. Za „informacje” w rozumieniu niniejszej umowy uważa się wszelkie zagadnienia techniczne, finansowe lub handlowe, w jakikolwiek sposób związane z działaniami którejkolwiek ze stron lub mające na nie wpływ, w tym danych we wszelkiej postaci oraz szczegóły dotyczące systemów informatycznych, ich bezpieczeństwa oraz konfiguracji, w tym haseł, bez względu na sposób i formę, w jakiej strona lub strony weszły w posiadanie informacji.
2. Każda ze stron zobowiązuje się do zachowania ścisłej poufności i nieujawniania osobom trzecim informacji otrzymanych od drugiej strony lub jej dotyczących, bez względu na formę uzyskania takich informacji, oraz do zachowania koniecznej ostrożności przy przechowywaniu oraz przetwarzaniu tych informacji, chyba że druga strona udzieli pisemnej zgody na zwolnienie z tego obowiązku.
3. Każda ze stron ma obowiązek zapewnienia ochrony informacji dotyczących drugiej strony w stopniu nie mniejszym, niż ma to miejsce w stosunku do własnych ściśle poufnych materiałów, spełniając jednocześnie co najmniej standardowe dla danej dziedziny wymogi, dotyczące zasad ochrony materiałów ściśle poufnych.
4. Minimalne wymogi dotyczące ochrony informacji, do których strony mają obowiązek się stosować opisane są w dokumencie **Polityka Bezpieczeństwa Informacji Sądu Rejonowego w Zielonej Górze oraz innych dokumentach przez nią powołanych w szczególności Regulaminie Użytkownika Systemów Teleinformatycznych**.
5. Strony, ich pracownicy, współpracownicy, przedstawiciele i podwykonawcy mają prawo do korzystania i wykorzystywania informacji wyłącznie w celach określonych w odrębnej umowie dotyczącej merytorycznej współpracy stron lub w celu zawarcia takiej umowy. W żadnych okolicznościach jednak pracownicy, przedstawiciele i podwykonawcy stron nie mają prawa do korzystania i wykorzystywania informacji do celów komercyjnych.
6. Strony są odpowiedzialne za zobowiązanie swoich pracowników, współpracowników, przedstawicieli lub podwykonawców mających dostęp do ściśle poufnych informacji do przestrzegania zasad poufności określonych niniejszą umową tak, jak by sami byli stronami niniejszej umowy, w szczególności, ci pracownicy, współpracownicy, przedstawiciele lub podwykonawcy są zobowiązani do utrzymania poufności informacji i używania ich jedynie zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy.
7. We wszystkich przypadkach strony pozostają w pełni odpowiedzialne za naruszenie zasad poufności przez swoich pracowników, współpracowników, przedstawicieli lub podwykonawców.
8. Powyższe postanowienia nie dotyczą informacji, które:
 - a) Były publicznie znane w chwili ujawniania lub później upublicznione w sposób nie wynikający z zaniedbania lub braku staranności stron.

- b) Strona posiadała przed ujawnieniem przez drugą stronę lub, które zostały niezależnie opracowane lub były w trakcie opracowywania przez stronę.
 - c) Otrzymano od stron trzecich, które miały prawo je ujawnić i co do których nie ustanowiono ograniczeń w ujawnianiu.
 - d) Zostały ujawnione na podstawie pisemnej zgody drugiej strony.
 - e) Zostały ujawnione na podstawie odpowiednich przepisów prawa, orzeczenia lub decyzji wydanej przez właściwy sąd lub organ administracji państwowej, pod warunkiem, że strona ujawniająca niezwłocznie powiadomiła drugą stronę o takim ujawnieniu.
9. Każda ze stron zachowuje wszelkie prawa do ujawnionych informacji. Ujawnienie informacji drugiej stronie nie stanowi udzielenia praw lub licencji do znaków towarowych, patentów, praw autorskich lub innych praw do własności intelektualnej, które są zawarte w ujawnionej informacji. Ujawnienie informacji zgodnie z umową, nie stanowi potwierdzenia, rękojmi, zabezpieczenia, gwarancji ani zapewnienia co do przydatności tej informacji w działaniach handlowych ani też, że nadaje się ona do niektórych sposobów jej wykorzystania, w szczególności, że takie wykorzystanie nie spowoduje naruszenia licencji lub praw osób trzecich.
10. Strony przyjmują, że w przypadku naruszenia umowy przez jedną ze stron, strona ta odpowiada za szkody w takim zakresie, by w pełni zrekompensować straty stronie poszkodowanej.
11. Obowiązek stron do zachowania ścisłej poufności, jak też wszelkie prawa do objętej niniejszą umową informacji i związanej z tym odpowiedzialności, pozostają w mocy bezterminowo.
12. Strony zobowiązują się nie wykorzystywać ww. informacji bezpośrednio lub pośrednio w jakikolwiek sposób po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy. Ponadto strony zobowiązują się do niezwłocznego zwrotu drugiej stronie wszelkich informacji, niezależnie od nośnika, na jakim zostały utrwalone, otrzymanych w ramach umowy, bez względu na powód rozwiązania umowy lub jej wygaśnięcia. Strona zobowiązana do zwrotu informacji może zamiast dokonywać ich zwrotu, zniszczyć materiały zawierające informacje otrzymane od drugiej strony i dostarczyć drugiej stronie świadectwo wykonania takiej czynności, o ile druga strona zgodzi się na takie rozwiązanie.
13. Wszelkie spory, kontrowersje lub roszczenia wynikłe z niniejszej umowy lub jej realizacji będą w pierwszym rzędzie załatwiane polubownie. Jeśli polubowne rozwiązanie okaże się niemożliwe, właściwy do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny, właściwy dla siedziby powoda.
14. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Zleceniodawca

Zleceniobiorca