ZAPYTANIE OFERTOWE
na obsługę informatyczną Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Centralnego Ośrodka Medycyny Sportowej w Warszawie.

1. **Zamawiający:**
   Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Centralny Ośrodek Medycyny Sportowej, ul. Żwirki i Wigury 63A, 02-091 Warszawa, strona internetowa: www.coms.pl, e-mail: sekretariat@coms.pl, tel.: 22 3179909

2. **Tryb udzielenia zamówienia:**
   Przedmiotowe zamówienie udzielane jest w związku z art. 2 ust. 1 pkt. 1) ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1129 ze zm.) oraz zgodnie z *Regulaminem udzielania zamówień publicznych o wartości szacunkowej nieprzekraczającej równowartości kwoty 130 000 złotych w SP ZOZ Centralnym Ośrodku Medycyny Sportowej (COMS)*

3. **Przedmiot zamówienia:**
   1) Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług z zakresu obsługi informatycznej Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Centralnego Ośrodka Medycyny Sportowej w Warszawie z siedzibą przy ul. Żwirki i Wigury 63A, (02-091 Warszawa) oraz filii Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Centralnego Ośrodka Medycyny Sportowej w Gdyni, ul. Olimpijska 5/7, (81-538 Gdynia).
   2) Wykonawca musi posiadać niezbędną wiedzę pozwalającą na realizację szczegółowego zakresu opisanego poniżej.
   3) Podstawowe informacje:
   - zawarcie umowy w terminie 14 dni roboczych od chwili wyboru oferty,
   - przewidywany termin realizacji zamówienia – od 01.07.2022r. do 31.12.2023r.
   - liczba stanowisk komputerowych:
     a) SP ZOZ COMS Warszawa – 40 stanowisk komputerowych.
     b) SP ZOZ COMS Gdynia – 15 stanowisk komputerowych.

Zakres obsługi informatycznej:
- przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych i e-mailowych od użytkowników komputerów służbowych Zamawiającego (objętych obsługą);
- rejestracja wszystkich zgłoszeń oraz pełnej historii ich obsługi;
- rozwiązywanie awarii i usterek dotyczących systemu operacyjnego Microsoft Windows, systemów poczty elektronicznej, oprogramowania biurowego Microsoft Office lub równoważnego na stacjach roboczych użytkowników;
- aktualizacja oprogramowania na stacjach roboczych – MS Windows, Office oraz sterowniki kart sieciowych i inne oprogramowanie wg standardów Zamawiającego;
- rozwiązywanie problemów z drukarkami ich udostępnieniem i konfiguracją;
- zarządzanie systemem antywirusowym w zakresie ochrony stacji roboczych;
- udzielanie konsultacji (odpowiedzi na pytania, problemy związane z obsługą sprzętu) użytkownikom telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- wstępne diagnozowanie oraz eskalacja awarii i problemów wykraczających poza zakres kompetencji oferenta do służb serwisowych lub administratorów systemów lub dostawców zewnętrznych;

- pomoc techniczna w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego;
- bieżąca naprawa komputerów i sprzętu IT;
- kontrola poprawności plików systemowych;
- administracja kopiami bezpieczeństwa oraz sprawdzanie poprawność wykonywania kopii;
- instalacja i konfiguracja aplikacji na stacjach roboczych zgodnie ze wskazaniami Zamawiającego;
- wymiana, instalacja, reinstalacja wyposażenia stacji roboczych;
- aktualizacja oprogramowania według zaleceń producenta;
- zapewnienie I i II linii wsparcia dla użytkowników;
- raportowanie wykonywania kopii;
- instalacja, konfiguracja klientów pocztowych;
- zakładanie, utrzymywanie i usuwanie kont mailowych;
- backup skrzynek pocztowych;
- archiwizowanie elementów poczty;
- zarządzanie podpisami kont email;
- nadawanie uprawnień, konfiguracja ustawień dodatkowych (aliasy, przekierowania, wyślij jako, wyślij w imieniu, odpowiedzi automatyczne);
- realizacja wniosków zakupowych zleconych przez Zamawiającego;
- doradztwo zakupowe (pomoc w wyborze sprzętu, oprogramowanie, licencji);
- administracja usługą katalogową;
- administracja systemami lokalnymi w tym administracja systemów lokalnych na których są zainstalowane oprogramowanie firm trzecich;
- współpraca z dostawcami aplikacji i systemów w zakresie utrzymania środowisk;
- monitorowanie stanu oraz wykorzystania łącza internetowego;
- administracja systemem operacyjnym i bazą danych, konfiguracją, prawami dostępu użytkowników do funkcji systemu, zabezpieczeniami;
- monitorowanie stanu i bieżąca opieka nad systemem, monitorowanie logów, zajętości przestrzeni dysków sieciowych, procesów archiwizacji danych, monitorowanie technicznych aspektów działania aplikacji i baz danych;
- aktualizacje oprogramowania wszystkich elementów infrastruktury zgodnie z zaleceniami producentów;
- aktualizacja systemów operacyjnych, wgrywanie poprawek bezpieczeństwa;
- reagowanie na incydenty bezpieczeństwa;
- przygotowanie rekomendacji bezpieczeństwa;
- monitorowanie infrastruktury pod względem bezpieczeństwa;
- administracja systemami bezpieczeństwa;
- administracja usługi katalogowej Azure AD, tworzenie/usuwanie kont;
- przydzielanie zasobów dla pracowników Zamawiającego oraz firm zewnętrznych;
- udział w projektach sieciowych;
- montaż, przygotowanie instalacji sieciowej w nowo otwieranych lub przenoszonych jednostkach organizacyjnych Zamawiającego;
- zarządzania routerami brzegowymi;
- kontrola oprogramowania instalowanego na zaporze sieciowej oraz jego konfiguracji pod kątem funkcjonalności i szczególności zabezpieczeń;

- usuwanie wszelkich awarii oraz usterek zgłoszonych przez użytkowników lub wykrytych przez system monitorowania;
- usuwanie skutków ew. ataków sieciowych;
- pośrednictwo w kontaktach z administratorami sieci szpitalnej w przypadku awarii;
- przestrzeganie przepisów, procedur dotyczących bezpieczeństwa uwzględnionych w przepisach prawa i regulacjach wewnętrznych;
- pomoc w organizacji przetwarzania danych w systemach informatycznych w poszczególnych placówkach;
- nadzór nad realizacją napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych sprzętu informatycznego przez zewnętrzne serwisy,
- wspomaganie Zamawiającego w aktualizowaniu Polityki bezpieczeństwa informacji w zakresie przetwarzania danych osobowych oraz instrukcji bezpieczeństwa danych osobowych, a także wszelkiej dokumentacji dotyczącej ochrony danych osobowych w systemach informatycznych;
- udzielanie odpowiedzi na zapytania w zakresie dostępu do informacji publicznej w aspektach związanych z obsługą informatyczną;
- pomoc w opracowywaniu pism dotyczących systemu informatycznego Zamawiającego;
- współpraca z podmiotami kontrolującymi oraz innymi podmiotami wykonującymi zadania w obszarze obsługi informatycznej;
- zachowanie poufności i tajemnicy służbowej.

Inne wymogi stawiane Wykonawcy:

1. Gotowość do świadczenia usług na rzecz Zamawiającego – w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-18.00.
2. Zamawiający dopuszcza złożenie oferty JEDYNIE przez Wykonawcę, który należycie wykonał/wykonuje co najmniej jedną usługę w zakresie obsługi informatycznej podmiotu prowadzącego działalność leczniczą.

4. Wymagane elementy oferty:

1) wypełniony formularz ofertowy (załącznik nr 1 do zapytania ofertowego);
2) przedstawienie potwierdzenia wykonania/wykonywania przez okres min. 1 roku przynajmniej jednej usługi w zakresie obsługi informatycznej podmiotu prowadzącego działalność leczniczą. Zmawiający dopuszcza przedstawienie potwierdzenia w formie referencji, zaświadczenia o należytym wykonaniu/wykonywaniu usługi wystawionego przez obsługiwany podmiot;

5. Osoby upoważnione do kontaktu:

Agnieszka Soćko, tel.: 604057719, e-mail: a.socko@coms.pl

6. Opis sposobu przygotowania oferty:

- Ofertę należy sporządzić zgodnie z formularzem oferty stanowiącym **Załącznik Nr 1** do niniejszego zaproszenia.
- W ofercie należy podać cenę brutto za całość przedmiotu zamówienia oraz czas reakcji na zgłoszenie serwisowe.

- Oferta może być złożona w formie pisemnej lub przesłana mailowo na pocztę elektroniczną i być podpisana przez osobę (osoby) uprawnione do występowania w imieniu Wykonawcy.
- W przypadku, gdy ofertę podpisuje osoba inna niż wynika to z dokumentów rejestrowych do oferty należy dołączyć pełnomocnictwo, zgodne z wymaganiami Kodeksu cywilnego upoważniające do wykonania tej czynności.
- Wszystkie załączniki do oferty, stanowiące oświadczenia powinny być również podpisane przez upoważnionego przedstawiciela. Zakres reprezentacji przedsiębiorcy musi wynikać z dokumentów przedstawionych przez Wykonawcę.
- Do oferty należy dołączyć:
  - aktualny odpis z właściwego rejestru albo zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej lub aktualny wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej – dotyczy Wykonawców prowadzących działalność gospodarczą,
- (dotyczy wersji pisemnej) Wykonawca winien zamieścić ofertę w kopercie lub innym opakowaniu, szczelnie zamkniętym, które będzie zaadresowane na Zamawiającego i będzie posiadać oznaczenia: „na obsługę informatyczną Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Centralnego Ośrodka Medycyny Sportowej" oraz nazwę i adres lub pieczęć firmową Wykonawcy.
- Koszty opracowania i złożenia oferty ponosi Wykonawca.
- Wykonawca może złożyć w prowadzonym postępowaniu wyłącznie jedną ofertę.

7. Opis sposobu obliczenia ceny oferty.

- Wykonawca określi cenę całkowitą oferty brutto dla całości zamówienia zgodnie z kalkulacją ceny ofertowej zawartej w Załączniku nr 1 Formularzu ofertowym.
- Jeżeli ofertę złoży osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej w cenie oferty należy wliczyć składki na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne oraz zaliczkę na podatek dochodowy, które to Zamawiający, zgodnie z obowiązującymi przepisami, zobowiązany byłby naliczyć i odprowadzić.
- Cenę oferty należy podać w PLN.

8. Miejsce i termin składania i otwarcia ofert:

Oferta powinna zostać sporządzona według wzoru Formularza ofertowego, stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Zapytania ofertowego.

Ofertę należy przesłać w wersji elektronicznej wraz z wymaganymi załącznikami na adres: sekretariat@coms.pl lub pisemnie na adres: SP ZOZ Centralny Ośrodek Medycyny Sportowej, ul. Żwirki i Wigury 63A, 02-091 Warszawa **w terminie do dnia 15 czerwca 2022 r. do godz. 15:00,** w tytule wiadomości e-mail lub na kopercie należy wpisać „Zapytanie ofertowe na obsługę informatyczną SP ZOZ COMS".

9. Kryteria oceny ofert.

1) W ramach prowadzonego postępowania, w celu wyboru oferty najkorzystniejszej przyjmuje się następujące kryteria oceny ofert: cena 100 %.
2) Zastosowane wzory do obliczenia punktowego w kryterium „cena":

P= CN / COB x 100 pkt

gdzie:
P - liczba punktów przyznanych wykonawcy w kryterium „Cena"
CN - najniższa zaoferowana cena oferty niepodlegającej odrzuceniu,
COB – cena zaoferowana w ofercie badanej niepodlegającej odrzuceniu,
100 pkt. – waga kryterium.

3) Zamówienie udzielone zostanie Wykonawcy, który w ramach ustanowionych kryteriów oceny ofert uzyska najwyższą ilość punktów oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu określone w pkt. 4 zapytania.

10. Zawarcie umowy:

Zawarcie umowy z Wykonawcą który złożył najkorzystniejszą ofertę nastąpi w ciągu 14 dni od ogłoszenia wyniku postępowania.

11. Wynik postępowania:

O wyniku postępowania Zamawiający poinformuje Wykonawców przesyłając zawiadomienie na podane w ofertach adresy mailowe Wykonawców oraz umieszczając zawiadomienie na stronie internetowej Zamawiającego.

12. Warunki odrzucenia i unieważnienie postępowania:

W przypadku, gdy Wykonawca nie przedstawi wszystkich wymaganych dokumentów lub gdy oferta zawiera braki formalne, Zamawiający może wezwać wykonawcę do uzupełnienia tych braków w wyznaczonym terminie pod rygorem odrzucenia oferty.
Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia oferty, w przypadkach wymienionych w niniejszym zapytaniu, w szczególności gdy:

1) oferta została złożona po wyznaczonym terminie.
2) oferta, mimo uzupełnienia braków, nie spełnia wymagań zawartych w zapytaniu.
3) oferent złożył ofertę alternatywną.

Zamawiający na podstawie art. 703 § 1 Kodeksu cywilnego zastrzega, że zapytanie ofertowe może zostać zamknięte bez wybrania którejkolwiek z ofert.

Oceniane będą wyłącznie oferty spełniające wszystkie wymagania określone w niniejszym Zapytaniu Ofertowym (w tym określone w części pt. „inne wymogi stawiane Wykonawcy"). Niniejsze zaproszenie do składania ofert nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do udzielenia zamówienia. Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszych ofert na warunkach określonych w zaproszeniu i przekaże informacje o przyjęciu oferty wybranemu Wykonawcy zamówienia.