

Wrocław, dnia 17.07.2023 r.
TXSI.4100.2.65559.2023.MŁ

ZAPYTANIE OFERTOWE
dla zamówienia publicznego o wartości powyżej 10 000 złotych
i nieprzekraczającej 130 000 złotych

Zamawiający: Gmina Wrocław, z siedzibą pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław, NIP 897-13-83-551, jednostka organizacyjna: Zarząd Dróg i Utrzymania Miasta we Wrocławiu z siedzibą ul. Długa 49, 53-633 Wrocław zaprasza do złożenia ofert na:

I. Przedmiot zamówienia

- **Przedmiot zamówienia obejmuje usługę świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego dla Systemu Informacji dla Podróżujących INFO-ITS firmy Trax Elektronik w ramach Systemu ITS-Wrocław.**
- Zakres czynności świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego obejmuje:
 - .1. udzielanie Zamawiającemu konsultacji w celu wsparcia techniczno-merytorycznego w zakresie Systemu INFO-ITS
 - .2. diagnozę i rozwiązywanie incydentów związanych z komponentami systemu INFO-ITS;
 - .3. aktualizacja systemu operacyjnego, silnika bazy danych oraz oprogramowania INFO-ITS do najnowszych wersji;
 - .4. wytwarzanie, dostarczanie i instalację poprawek i aktualizacji systemu INFO-ITS;
 - .5. udzielanie Zamawiającemu wskazówek technicznych pozwalających na rozwiązywaniu incydentów siłami własnymi Zamawiającego;

Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania ww. czynności zgodnie z deklaracjami SLA określonymi dla wskazanych w pkt III.13 poziomów krytyczności.

II. Termin realizacji zamówienia:

Czas trwania zamówienia: 12 miesięcy od podpisania umowy

III. Wytyczne dla Wykonawcy:

1. Informacja o Systemie:
Zamawiający użytkuje oprogramowanie INFO-ITS na podstawie licencji udzielonej Gminie Wrocław w ramach wdrożenia systemu ITS.
2. Wykonawca będzie dysponował w okresie trwania umowy, niezbędnymi uprawnieniami do systemów Zamawiającego., które pozwolą na świadczenie usługi w zakresie wsparcia techniczno-merytorycznego.

3. Zamawiający zapewni zdalny dostęp do komponentów systemu INFO-ITS w zakresie serwerów i aplikacji umożliwiający świadczenie wsparcia przez Wykonawcę do wykorzystania tylko i wyłącznie w zakresie zobowiązań wynikających z niniejszego zamówienia.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania przedmiotu zamówienia z należytą starannością, zgodnie z zasadami wiedzy technicznej, obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, normami, wymaganymi standardami oraz do zdobycia wszelkich informacji, które mogą być konieczne do prawidłowej wyceny wartości prac.

5. Słownik pojęć:

System ITS	Inteligentny System Transportu we Wrocławiu, pakiet programów wdrożonych w ramach umów ZDiUM na wykonanie ITS w latach 2010-2015 oraz 2018-2021, w tym m.in. Aplikacji stanowiącej przedmiot niniejszego postępowania oraz Oprogramowania Systemu Sterowania Ruchem (Gertrude Real Time) objętego wsparciem w ramach odrębnego postępowania.
System Informacji dla Podróżujących INFO-ITS	<i>Podsystem informacji dla podróżujących INFO ITS składa się z podsystemu informacji o warunkach ruchu oraz z podsystemu informacji pogodowej. Komunikuje się bezpośrednio z Centrum Zarządzania Ruchem i Transportem Publicznym (dalej CZRiTTP) w celu wymiany danych. System składa się z modułów:</i> Moduł POJAZD Moduł WIM Moduł ARTR Moduł Bluetooth Moduł PRUCH Moduł VMS
Aplikacje ITS	Kompleksowe rozwiązania informatyczne obejmujące aplikacje: <ol style="list-style-type: none">1. HelpDesk RZb – prod. Wasko S.A.;2. System Monitorowania Urządzeń (PMU) – prod. Wasko S.A.;3. Repozytoria danych – prod. Wasko S.A.;4. Szyna danych ESB – prod. Wasko S.A.;5. System Raportowy (BI) – prod. Wasko S.A.;6. System NTP/GIS – prod. Wasko S.A.;7. System informacji parkingowej (InfoPark) + System tablic VMS prowadzenia ruchu trasami alternatywnymi PRUCH – prod. Trax Elektronik A. Moryc, M. Tomecki, L. Turczyński Sp. J.8. System Dynamicznej Informacji Pasażerskiej (DIP) – prod.: Zakład Elektroniczny SiMS Sp. z o.o. Sp. K.9. System M3S prod. Polixel
Usługa	Przedmiot Umowy, tj. usługa świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego dla systemu INFO-ITS firmy Trax Elektronik.



Awaria	Nieplanowana niedostępność lub ograniczenie funkcjonalności modułów podsystemu INFO-ITS
Incydent	Awaria lub zagrożenie Awarią.
Zgłoszenie	Powiadomienie Wykonawcy o Incydencie pocztą elektroniczną.
Czas reakcji	Okres, w którym Wykonawca weryfikuje treść otrzymanego zgłoszenia w zakresie kompletności przekazanych informacji i podejmuje czynne działania w Aplikacji w celu diagnozy Incydentu. Deklaracja SLA (ang. <i>Service Level Agreement</i>) w tym zakresie wyznacza maksymalny czas od rejestracji Zgłoszenia w godzinach pracy serwisu do zakończenia weryfikacji Zgłoszenia i rozpoczęcia czynnych działań w Systemie.
Czas naprawy (rozwiązania)	Okres, w którym Wykonawca prowadzi nieprzerwanie wszelkie działania mające na celu rozwiązanie Incydentu. Deklaracja SLA (ang. <i>Service Level Agreement</i>) w tym zakresie wyznacza maksymalny czas od rejestracji Zgłoszenia w godzinach pracy serwisu do chwili dostarczenia Zamawiającemu Rozwiązania końcowego i potwierdzenia jego skuteczności.
Rozwiązanie końcowe	Przywrócenie funkcjonalności Aplikacji ITS sprzed Awarii lub usunięcie zagrożenia Awarią, poprzez zmianę konfiguracji, dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub innej aktualizacji Aplikacji, niewymagające dalszych czynności po stronie zarówno Wykonawcy, jak i Zamawiającego.
Zamknięcie Zgłoszenia	„Potwierdzenie skuteczności rozwiązania końcowego” za pomocą poczty elektronicznej.
Obejście problemu	Oznacza tymczasowe rozwiązanie Incydentu, które może być realizowane poprzez zmianę parametrów Aplikacji, rekomendację modyfikacji procesu przetwarzania danych lub inne rekomendacje, prowadzące do zmiany Kategorii Incydentu na niższą bądź do Zamknięcia Zgłoszenia. Zastosowanie obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku dostarczenia Rozwiązania końcowego.
VPN	(ang. <i>Virtual Private Network</i> , pol. Wirtualna Sieć Prywatna) – technologia umożliwiająca zdalny, szyfrowany dostęp do zasobów i usług sieci teleinformatycznej poprzez sieć publiczną operatora telekomunikacyjnego.

W przypadku braku definicji w słowniku, stosuje się:

- w pierwszej kolejności definicje pojęć zawarte w normach: PN-ISO/IEC 20000-1, PN-ISO/IEC 20000-2;

- w drugiej ITIL (ang. *Information Technology Infrastructure Library* - kodeks postępowania tzw. dobrych praktyk dla działów informatyki).

6. Czas realizacji usługi:

Dla Aplikacji ITS: usługa realizowana będzie przez Wykonawcę w dni robocze w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰ (CET);

7. Wszystkie incydenty zgłaszane będą przez Zamawiającego pocztą elektroniczną.
8. Wykonawca zobowiązuje się do comiesięcznego informowania Zamawiającego o poziomie wywiązania się z niniejszej Umowy, poprzez przekazanie raportu zawierającego informacje określone w załączeniu do OPZ Raport czynności – Załącznik nr 1. Raport zostanie przekazany za pomocą poczty elektronicznej na adres wskazany przez Zamawiającego.
9. Usługa będzie realizowana zdalnie poprzez połączenie VPN zapewnione przez Zamawiającego i działające w trybie ciągłym. Zdalny dostęp do Aplikacji udzielony będzie dla Wykonawcy do wykorzystania tylko i wyłącznie w zakresie zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.
10. Krytyczność poszczególnych Aplikacji ITS jest opisana poprzez 3-stopniową skalę poziomu krytyczności (C2, C3), wyznaczającą ramy czasowe, czyli graniczne wartości Czasu reakcji i Czasu naprawy/rozwiązania incydentu.
11. Ramy czasowe (Deklaracja SLA), czyli maksymalne czasy reakcji na zgłoszenie (Czas reakcji) i maksymalne czasy rozwiązania Incydentu (Czas naprawy) dla poszczególnych poziomów krytyczności zawiera poniższa tabela:

Poziom krytyczności	Czas reakcji	Czas naprawy	Godziny obowiązywania
C2	4 h	24 h*	zgodnie z pkt 4.6
C3	8 h	40 h*	

* chyba, że Wykonawca zaoferował w ofercie czas krótszy.

12. Zestawienie funkcji Systemu realizowanych przez Aplikacje ITS wraz z przypisaniem do poziomu krytyczności zawiera poniższa tabela:

Aplikacja	Funkcja Systemu	Poziomy krytyczności	
		C2	C3
System INFO-ITS	Gromadzeniem danych z urzędzeń w terenie w bazie danych systemu INFO-ITS	tak	
	Integracja w zakresie wymiany danych z podsystemem repozytorium danych systemu ITS	tak	
Konsultacje techniczno-merytoryczne	Udzielanie konsultacji techniczno-merytorycznej		tak



13. Wykonawca, zobowiązany będzie do:
 - dostarczenia w ciągu 7 dni od daty zawarcia umowy wykazu wszystkich Podwykonawców wraz z określeniem zakresu powierzonych im części zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowej aktualizacji tego wykazu w ciągu 7 dni od chwili zaistnienia zmiany;
 - przedłożenia Zamawiającemu w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy oświadczenia producentów Aplikacji o udzieleniu Wykonawcy uprawnień niezbędnych do realizowania przedmiotu umowy. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Wykonawca jest jednocześnie producentem Aplikacji, dla której świadczy usługę.

14. Bieg terminu czasu naprawy ulega zawieszeniu w sytuacji braku możliwości zdalnego dostępu do Systemu za pośrednictwem łącz transmisji danych z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.

15. W przypadku, gdy usunięcie Incydentu wymaga przeprowadzenia dodatkowych czynności po stronie Zamawiającego czas naprawy jest wstrzymywany do ich wykonania. Taka konieczność musi być jednoznacznie wskazana w diagnozie Incydentu. Dotyczy to aktualizacji oprogramowania narzędziowego, którego utrzymanie nie wchodzi w zakres Usługi. W takim wypadku Wykonawca ma prawo zażądać aktualizacji oprogramowania narzędziowego, o ile dowiedzie powiązania wskazanych znanych błędów w oprogramowaniu narzędziowym ze zgłoszonym Incydentem.

16. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z umowy w sposób zapobiegający utracie danych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania naprawy. W przypadku, gdy dokonanie naprawy systemu wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do naprawy a Zamawiający zabezpieczy te dane poprzez wykonanie ich kopii zapasowych.

17. W przypadku konieczności wykonania przez Zamawiającego dodatkowych kopii zapasowych, czasu naprawy liczone są od chwili poinformowania Wykonawcy, o wykonaniu przez Zamawiającego kopii zapasowych danych. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem oraz niemożnością korzystania z danych utraconych przez Zamawiającego, jeżeli poinformował Zamawiającego o ryzyku utraty danych w trakcie wykonywania usług objętych niniejszym zamówieniem. Obowiązek sporządzenia kopii zapasowych danych aktualnych i archiwalnych, oraz odtwarzania utraconych lub zmienionych danych obciąża wyłącznie Zamawiającego.

18. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania kluczowych części niniejszego zamówienia.

IV. Kryteria brane pod uwagę przy ocenie ofert:

- Cena zł netto;
- Cena zł brutto;
- Dodatkowe kryteria wyboru: brak



- V. Zamawiający udzieli zamówienia publicznego temu oferentowi, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza spośród spełniających wszystkie wymagania i warunki określone w zapytaniu ofertowym. W ofercie należy podać cenę netto oraz cenę brutto jako wartość sumaryczną dla wszystkich 12 miesięcy podczas których ma trwać świadczenie serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcie techniczno-merytoryczne dla Aplikacji INFO-ITS w ramach Systemu ITS-Wrocław (wraz z podatkiem VAT).
- VI. Ofertę należy złożyć przez:
- doręczenie osobiste lub wysłanie pocztą na adres: Zarząd Dróg i Utrzymania Miasta we Wrocławiu, ul. Długa 49, 53-633 Wrocław lub
 - przesłanie oferty na adres e-mail: oferty@zdium.wroc.pl (ofertę należy przesłać w pliku w formacie PDF, w wyjątkowych sytuacjach dopuszczony jest format ZIP, jako temat e-maila należy wskazać opis przedmiotu zamówienia publicznego: Usługa świadczenia serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia techniczno-merytorycznego dla Systemu Informacji dla Podróżujących INFO-ITS firmy Trax Elektronik w ramach Systemu ITS-Wrocław.
- VII. Termin złożenia ofert: 2.08.2023r
- VIII. Termin otwarcia ofert: do trzech dni roboczych po terminie składania ofert
- IX. Osoba upoważniona do kontaktu w przedmiocie zamówienia publicznego:
- Marcin Kowalonek, marcin.kowalonek@zdium.wroc.pl
 - Cezary Polakiewicz, cezary.polakiewicz@zdium.wroc.pl,
 - Maciej Łukaszuk, maciej.lukaszuk@zdium.wroc.pl.
- X. Informacje dodatkowe:
- 1) zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia bądź unieważnienia zapytania ofertowego bez podania przyczyny;
 - 2) oferent może wprowadzić zmiany w złożonej ofercie lub ją wycofać, pod warunkiem, że uczyni to przed upływem terminu składania ofert. Zarówno zmiana, jak i wycofanie oferty wymagają zachowania formy pisemnej;
 - 3) oferty złożone po terminie nie zostaną rozpatrzone;
 - 4) zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 §1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
 - 5) oferenci uczestniczą w postępowaniu ofertowym na własne ryzyko i koszt, nie przysługują im żadne roszczenia z tytułu odstąpienia przez zamawiającego od postępowania ofertowego;
 - 6) ocena zgodności ofert z wymaganiami zamawiającego przeprowadzona zostanie na podstawie analizy informacji, jakie oferent zawarł w swojej ofercie;
 - 7) zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzania w toku oceny ofert wiarygodności przedstawionych przez oferentów danych i informacji;
 - 8) Wykonawca jest związany ofertą przez 30 dni;
 - 9) Ryzyko złożenia oferty w terminie spoczywa na oferencie;



- 10) inne: zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia ofert:
- a) z rażąco niską ceną (tj. w sytuacji, gdy wartość oferty netto będzie niższa niż 70% średniej wartości złożonych ofert netto),
 - b) ofert wykonawców, którzy w ciągu ostatnich 3 lat zrealizowali zamówienie lub zamówienia na opracowanie dokumentacji projektowej z naliczeniem kar umownych.

.....
(pieczętka i podpis kierownika komórki organizacyjnej)

* niepotrzebne skreślić

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „RODO”, informujemy, że:

- 1) administratorem Pani / Pana danych osobowych jest Zarząd Dróg i Utrzymania Miasta we Wrocławiu, ul. Długa 49, 53-633 Wrocław, dalej „ZDiUM”;
- 2) z inspektorem ochrony danych można skontaktować się wysyłając maila na adres: iod@zdium.wroc.pl;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego;
- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą firmy prowadzące serwis IT systemów informatycznych używanych w ZDiUM oraz firmy realizujące dla ZDiUM usługi pocztowe;
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane zgodnie z przepisami prawa oraz Jednolitym Rzeczym Wykazem Akt obowiązującym w ZDiUM;
- 6) podanie przez Panią/Pana swoich danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu związanym z udziałem w niniejszym postępowaniu; w przypadku niepodania swoich danych osobowych Pani/Pana oferta nie będzie rozpatrywana;
- 7) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO;
- 8) posiada Pani/Pan:
 - a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,
 - b) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych¹⁾,
 - c) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO²⁾,
 - d) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani /Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- 9) nie przysługuje Pani/Panu:



- a) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych,
- b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,
- c) na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

¹⁾ skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników

²⁾ prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa

Informacja o wykluczeniu z postępowania na podstawie ustawy z dnia 13 kwietnia 2022r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspierania agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego

W związku z wejściem w życie z dniem 16 kwietnia 2022r. ustawy z dnia 13 kwietnia 2022r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz.835), z mocy prawa wprowadzone zostały dodatkowe – obligatoryjne podstawy wykluczenia z postępowania. Zgodnie z art. 7 w/w ustawy, z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019r. – Prawo zamówień publicznych wyklucza się:

- 1) Wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3;
- 2) Wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt3;
- 3) Wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021r. poz. 217, 2105 i 2106) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3.





Załącznik nr 1

Raport czynności za m-c

Lp.	Nr zgłoszenia	Zakres czynności	Opis	Poziom krytyczności [C1 , C2, C3]	Data i godzina zgłoszenia	Data i godzina zamknięcia zgłoszenia
1						
2						

Wykonawca

.....

Potwierdza się poprawne wykonanie usługi.

Zamawiający:

.....