



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Łódzkie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

MIASTO ŁÓDŹ

ul. Piotrkowska 104

90 - 926 Łódź

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia:

Projekt techniczny spólnego systemu informatycznego w ramach realizacji Projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”

realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013 (Oś Priorytetowa IV Społeczeństwo Informacyjne – Działanie IV.2 E-usługi publiczne) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Tryb postępowania o udzielenie zamówienia publicznego:

PRZETARG NIEOGRANICZONY

zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych
(tekst jednolity Dz. U. z 2007 r. Nr 223 poz. 1655 z późniejszymi zmianami)
o wartości szacunkowej mniejszej niż kwoty określone w przepisach wydanych
na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy

KOD CPV: 79420000-4

Nr sprawy: 16 / 2010

Łódź; dnia.....28. STY. 2010.....

Zatwierdzam:

**DYREKTOR
BIURA INFORMATYKI**

dr Jan Maciej Czajkowski



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

1. Nazwa i adres zamawiającego

Miasto Łódź

W imieniu którego działa

Sekretarz Miasta

reprezentowany przez

Biuro Informatyki Urzędu Miasta Łodzi

90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104

tel. (+48 42) 638-41-60, faks (+48 42) 638-44-18

2. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie Projektu technicznego (zaprojektowanie) spójnego systemu informatycznego w ramach realizacji Projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” (Akronim projektu: CKzM). Projekt wykonywany jest w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013 (Oś Priorytetowa IV Społeczeństwo Informacyjne – Działanie IV.2 E-usługi publiczne) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia znajduje się w załączniku nr 1 do niniejszej specyfikacji.

3. Składanie ofert częściowych

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

4. Zamówienia uzupełniające

Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy prawo zamówień publicznych.

5. Składanie ofert wariantowych

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

6. Umowa ramowa

Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.

7. Aukcja elektroniczna

Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.

8. Termin wykonania zamówienia

Termin wykonania zamówienia - 6 tygodni od daty podpisania umowy.

9. Warunki udziału w postępowaniu

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy spełniają warunki, dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;

12

Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia;
- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

10. Opis sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu

1. Warunek dotyczący posiadania wiedzy i doświadczenia będzie oceniany na podstawie przedstawionego wykazu prac. Spełnieniem warunku będzie udokumentowanie wykonania co najmniej jednego projektu technicznego systemu informatycznego wspierającego działanie centrum komunikacji z mieszkańcami wykonanego dla jednostki administracji publicznej obsługującej co najmniej 300 tys. Klientów.
W przypadku wspólnego ubiegania się przez dwóch lub więcej wykonawców o udzielenie zamówienia publicznego, wykonawcy mogą spełnić powyższy warunek wspólnie.
2. Pozostałe warunki udziału w postępowaniu będzie oceniane na podstawie oświadczenia wykonawcy zawarte w treści formularza ofertowego. Spełnieniem warunku będzie złożenie oświadczenia.

11. Wykaz oświadczeń i dokumentów potwierdzających spełnienie warunków udziału w postępowaniu

1. Wykaz prac obejmujących projekty techniczne systemów informatycznych wspierających działanie centrum komunikacji z mieszkańcami wykonane dla jednostek administracji publicznej obsługujących co najmniej 300 tys. Klientów - wykonanych w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte ich wykonanie. Wzór wykazu został zamieszczony w załączniku nr 3 do niniejszej specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

12. Wykaz oświadczeń i dokumentów potwierdzających brak podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia wykonawcy w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych

1. Oświadczenie wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia. Wzór oświadczenia został zamieszczony w załączniku nr 4 do niniejszej specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
2. Aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Wzór oświadczenia dla osób fizycznych został zamieszczony w załączniku nr 5 do niniejszej specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
W przypadku wykonawców występujących wspólnie, dokument ten składa każdy z wykonawców.
Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania za granicą, zamiast dokumentu wymienionego w ust. 2 składa dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma siedzibę, potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Jeżeli w kraju w którym wykonawca ma siedzibę, nie wydaje się odpowiednich dokumentów, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Ww. oświadczenie powinno być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

13. Sposób porozumiewania się zamawiającego z wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów

Zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych zamawiający dopuszcza formę pisemną lub faksem. Zamawiający nie dopuszcza porozumiewania się drogą elektroniczną.

14. Osoby uprawnione do porozumiewania się z wykonawcami

Do kontaktu z wykonawcami upoważnieni są:

- Inspektor Juliusz Pruszyński - w sprawach formalnych.
- Gł. Specjalista Jacek Urbaniak - w sprawach merytorycznych.

15. Wadium

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

16. Koszty udziału w postępowaniu

Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.

17. Termin związania ofertą

Termin związania ofertą wynosi 30 dni od upływu terminu składania ofert.

18. Opis sposobu przygotowania ofert

- 1) Ofertę składa się, pod rygorem nieważności w formie pisemnej, wg formularza ofertowego załączonego do niniejszej specyfikacji (załącznik nr 2).
- 2) Oferta powinna zawierać cenę brutto za przedmiot zamówienia wyrażoną w złotych polskich,
- 3) W przypadku, gdy wykonawca dołączy jako załączniki do oferty kopie dokumentów, kopie te muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem przez upoważnionego przedstawiciela wykonawcy.
- 4) Formularz ofertowy, wraz ze stanowiącymi jego integralną część załącznikami, powinien być sporządzony ściśle według postanowień niniejszej specyfikacji, bez dokonywania w nich zmian przez wykonawcę.
- 5) Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, zawierającą jednoznacznie opisaną propozycję. Złożenie większej liczby ofert lub złożenie oferty zawierającej propozycje alternatywne spowoduje odrzucenie oferty.
- 6) Oferta, pod rygorem nieważności, powinna być napisana w języku polskim (art. 9 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych). Załączone dokumenty



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

obcojęzyczne muszą być przetłumaczone na język polski. Tłumaczenie nie musi być wykonane przez tłumacza przysięgłego.

- 7) Formularz ofertowy oraz załączone dokumenty powinny być podpisane przez upoważnionego przedstawiciela wykonawcy pod rygorem nieważności.
- 8) Upoważniony przedstawiciel wykonawcy to osoba lub osoby wyszczególnione w odpisie z właściwego rejestru lub zaświadczeniu o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej. Może to być też osoba, dla której zamieszczono w ofercie upoważnienie podpisane przez upoważnionych przedstawicieli wykonawcy. Upoważnienie to powinno być w oryginale lub notarialnie potwierdzonej kopii.
- 9) Wykonawca może zastrzec w ofercie, iż zamawiający nie będzie mógł ujawnić informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- 10) Przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje, posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności na podstawie art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. O zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późniejszymi zmianami).
- 11) Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.
- 12) Oferta wraz ze wszystkimi załącznikami powinna być spięta w sposób trwały uniemożliwiający ingerencję w treść oferty, a strony kolejno ponumerowane.
- 13) Ofertę należy umieścić w zaklejonej i opieczetowanej kopercie.
- 14) Oferta musi zawierać następujące dokumenty:
 - 1/ Wypełniony i podpisany formularz ofertowy (wzór formularza stanowi załącznik nr 2 do niniejszej specyfikacji).
 - 2/ Dokument ustanawiający pełnomocnika, o którym mowa w art. 23 ust. 2 ustawy prawo zamówień publicznych, do reprezentowania wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie przedmiotowego zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia publicznego. Dokument ten załączają tylko wykonawcy występujący wspólnie.
 - 3/ Upoważnienie do reprezentowania wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu w postaci oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii. Upoważnienie to, wystawione dla osoby podpisującej ofertę wraz z załącznikami, załączają wykonawcy tylko w przypadku, gdy osoba podpisująca nie jest wyszczególniona w odpisie z właściwego rejestru lub zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej jako upoważniona do reprezentowania wykonawcy.
 - 4/ Wypełniony i podpisany „Wykaz wykonanych prac” (wzór wykazu stanowi załącznik nr 3 do niniejszej specyfikacji).
 - 5/ Wypełnione i podpisane „Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia” (wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 4 do niniejszej specyfikacji).
 - 6/ Aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt 2



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (wzór oświadczenia dla osób fizycznych stanowi załącznik nr 5 do niniejszej specyfikacji). W przypadku wykonawców występujących wspólnie, odpowiedni dokument składa każdy z wykonawców.

Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania za granicą, zamiast odpisu z właściwego rejestru składa dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma siedzibę, potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Jeżeli w kraju w którym wykonawca ma siedzibę, nie wydaje się odpowiednich dokumentów, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Ww. oświadczenie powinno być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

- 7/ Wypełniony i podpisany „Wykaz części zamówienia które zostaną powierzone podwykonawcom” (wzór wykazu stanowi załącznik nr 6 do niniejszej specyfikacji). Jeżeli wykonawca nie przewiduje powierzenia części zamówienia podwykonawcom, powinien załączyć ww. wykaz z adnotacją „NIE DOTYCZY”
- 8/ Część merytoryczna oferty wraz płytą CD/DVD przygotowana zgodnie z wymaganiami opisanymi w załączniku nr 7 do niniejszej specyfikacji.

19. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert

- 1) Miejsce składania ofert: sekretariat Biura Informatyki Urzędu Miasta Łodzi (pokój 311B).
- 2) Termin składania ofert: **05 lutego 2010 r., godzina 9:50.**
- 3) Oferta zostanie uznana za dostarczoną w terminie, jeżeli fizycznie znajdzie się w sekretariacie Biura Informatyki przed upływem terminu podanego w punkcie 2.
- 4) Ofercie składanej w sekretariacie może towarzyszyć pismo przewodnie, na kopii, którego wykonawca otrzyma potwierdzenie złożenia oferty.
- 5) Kopertę należy zaadresować według poniższego wzoru:

< Nazwa wykonawcy >

< Adres wykonawcy >

**Biuro Informatyki - Urząd Miasta Łodzi
90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104**

**Projekt techniczny spójnego systemu informatycznego
w ramach realizacji Projektu
„Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”**

Nr sprawy: 16 / 2010

Nie otwierać przed godz. 10:00 dnia 05.02.2010 r.



Projekt pn. „Łódźskie Centrum Kontaktu z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

- 6) Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert. Zmiana lub wycofanie oferty powinno zostać złożone w sekretariacie Biura Informatyki, w opieczetowanej kopercie opisanej tak samo jak oferta z dopiskiem „ZMIANA” lub „WYCOFANIE”. Zmiana lub wycofanie złożonej oferty będą skuteczne tylko wówczas, gdy zostaną dokonane przed upływem terminu składania ofert.
- 7) Miejsce otwarcia ofert: siedziba Biura Informatyki Urzędu Miasta Łodzi.
- 8) Termin otwarcia ofert: **05 lutego 2010 r., godz. 10:00.**

20. Opis sposobu obliczania ceny

Ceną podlegającą ocenie będzie łączna cena brutto (wraz z VAT), podana na formularzu ofertowym, wyrażona w złotych polskich, obejmująca wszystkie koszty wykonania zamówienia..

21. Kryteria wyboru oferty

Cena oferty - $W_c = 100\%$ wartości oferty.

22. Opis sposobu oceny ofert

Wartość punktowa ceny oferty zostanie obliczona zgodnie ze wzorem:

$$C = \frac{\text{Cena oferty najtańszej}}{\text{Cena oferty badanej}} \times 100 \text{ pkt}$$

Wartość punktowa oferty zostanie obliczona zgodnie ze wzorem:

$$W_{po} = C \times W_c$$

Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego oferta uzyska największą wartość punktową z zastrzeżeniem art. 91 ust. 5 ustawy Prawo zamówień publicznych.

23. Formalności niezbędne do zawarcia umowy

Zamawiający przewiduje następujący tok postępowania:

- 1) W przypadku wykonawców występujących wspólnie ustanowiony pełnomocnik przekaze zamawiającemu umowę regulującą współpracę tych wykonawców.
- 2) Zamawiający podpisze umowę ze swojej strony.
- 3) Podpisana przez zamawiającego umowa zostanie przekazana do podpisu do wykonawcy.
- 4) Wykonawca przekaze zamawiającemu podpisaną przez siebie, wcześniej dostarczoną umowę.

24. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

25. Wzór umowy

- 1) Wzór umowy stanowi załącznik nr 8 do niniejszej specyfikacji.
- 2) Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy w zakresie i na warunkach zapisanych we wzorze umowy.

26. Środki ochrony prawnej przysługujące wykonawcy

Uczestnikom niniejszego postępowania przysługują środki ochrony prawnej wymienione w dziale VI (art. 179 - 198 z zastrzeżeniem art. 184 ust 1a) ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych. Wykonawca wnoszący protest na treść ogłoszenia i/lub specyfikację istotnych warunków zamówienia winien dołączyć do protestu stosowne dokumenty potwierdzające uprawnienia osób podpisujących protest do wniesienia protestu w imieniu wykonawcy wnoszącego protest.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 1 do specyfikacji

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

A. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest Projekt techniczny spójnego systemu informatycznego w ramach realizacji Projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami”. Projekt wykonywany jest w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013 (Oś Priorytetowa IV Społeczeństwo Informacyjne – Działanie IV.2 E-usługi publiczne) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

B. Opis Przedsięwzięcia

Szczegółowy opis przedsięwzięcia znajduje się w niżej wymienionych dokumentach:

- 1.2. Wniosku o dofinansowanie projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007/2013, zwanego dalej w treści Wnioskiem (załączniki nr 9 i 10 do niniejszej specyfikacji).
- 1.3. Umowie zawartej pomiędzy Zamawiającym a Instytucją Zarządzającą o dofinansowanie Projektu ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, zwanej dalej w treści Umową IŻ (załącznik nr 11 do niniejszej specyfikacji).
- 1.4. Studium Wykonalności Projektu „Centrum Kontakt z Mieszkańcami”, zwanego dalej w treści Studium (załączniki nr 12-19 do niniejszej specyfikacji).

C. Szczegółowa specyfikacja zakresu prac objętych niniejszym zamówieniem

1. Wymagania co do zakresu prac dla Projektu systemu teleinformatycznego wspomagającego pracę Centrum Kontakt z Mieszkańcami:
 - 1.1. Wymagany zakres prac:
 - 1.1.1. Ocena posiadanych przez Zamawiającego zasobów sprzętowych i oprogramowania oraz możliwości jego wykorzystania.
 - 1.1.1.1. Wykaz posiadanego sprzętu i oprogramowania – w kontekście projektowanego systemu:
 - 1.1.1.1.1. Zasoby telekomunikacyjne.
 - 1.1.1.1.2. Sprzęt teleinformatyczny.
 - 1.1.1.1.3. Sprzęt komputerowy.
 - 1.1.1.1.4. Oprogramowanie narzędziowe.
 - 1.1.1.1.5. Oprogramowanie aplikacyjne.
 - 1.1.2. Określenie na podstawie informacji uzyskanych od Zamawiającego kluczowych wskaźników dotyczących ilości zdarzeń oraz danych oraz wydajności systemu.
 - 1.1.2.1. Liczba połączeń telefonicznych do call center – wchodzących/wychodzących.
 - 1.1.2.2. Liczba równoczesnych połączeń.
 - 1.1.2.3. Wskaźnik połączeń odebranych.
 - 1.1.2.4. Średni czas trwania rozmowy.
 - 1.1.2.5. Liczba przyjmowanych formularzy elektronicznych.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 1 do specyfikacji

- 1.1.2.6. Liczba skanowanych dokumentów papierowych.
- 1.1.2.7. Liczba spraw obsługiwanych przez CKzM.
- 1.1.3. Projekt implementacji procesów biznesowych.
 - 1.1.3.1 Opracowanie kluczowych przypadków użycia na podstawie wyników analizy procesów biznesowych.
 - 1.1.3.2 Opisanie kluczowych przypadków użycia za pomocą diagramów czynności.
 - 1.1.3.3 Wykonanie szczegółowych diagramów procesów biznesowych, wykonanych z użyciem notacji BPMN, dla aktywności wskazanych na diagramach o których mowa w punkcie 1.1.3.2, które zostaną zaimplementowane za pomocą języka BPEL lub za pomocą workflow.
 - 1.1.3.4 Wykonanie diagramów sekwencji dla procesów opisanych za pomocą diagramów czynności o których mowa w punkcie 1.1.3.3 z uwzględnieniem obiektów oraz komponentów systemu opracowanych w ramach zadania 1.1.4 „Architektura systemu”.
- 1.1.4. Architektura systemu.
 - 1.1.4.1. Dekompozycja systemu na elementy składowe.
 - 1.1.4.1.1. Podział systemu na jednostki funkcjonalne.
 - 1.1.4.1.2. Identyfikacja interfejsów wewnątrzsystemowych.
 - 1.1.4.1.3. Wskazanie interfejsów zewnętrznych.
 - 1.1.4.2. Model klas systemu.
 - 1.1.4.3. Projekt interfejsu użytkownika zgodny z wynikami prac dotyczącymi modelowania: wymagań, procesów biznesowych, architektury systemu i struktur danych (model klas).
 - 1.1.4.4. Model nawigacji (obejmujący okna aplikacji oraz przejścia pomiędzy nimi).
- 1.1.5. Opis sposobu integracji elementów systemu (szyna usług).
 - 1.1.5.1. Lista usług sieciowych dostępnych za pomocą wewnętrznej szyny integracyjnej.
 - 1.1.5.2. Specyfikacja usług sieciowych wykorzystywanych przez wewnętrzną szynę integracyjną za pomocą języka WSDL.
 - 1.1.5.3. Opis sposobu orkiestracji usług sieciowych, (z uwzględnieniem wyników uzyskanych w trakcie realizacji pkt. 1.1.3 Projekt implementacji procesów biznesowych).
- 1.1.6. Opis zasad budowy reguł interoperacyjności w systemie.
 - 1.1.6.1. Metadane dokumentów elektronicznych.
 - 1.1.6.2. Zaprojektowanie schem atomowych dla formularzy elektronicznych.
 - 1.1.6.3. Projekty formularzy elektronicznych (schema formularza, interfejs użytkownika) zgodnie zobowiązującymi przepisami w zakresie struktury dokumentów elektronicznych.
- 1.1.7. Rozlokowanie elementów systemu.
 - 1.1.7.1. Lista lokalizacji geograficznych, w których zostaną zainstalowane elementy systemu.
 - 1.1.7.2. Rozlokowanie elementów systemu w środowiskach uruchomieniowych, węzłach systemowych i urządzeniach.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 1 do specyfikacji

- 1.1.7.3. Rozlokowanie elementów systemu w poszczególnych lokalizacjach geograficznych.
- 1.1.7.4. Opis sposobu połączenia ze sobą poszczególnych lokalizacji.
- 1.1.8. Zestawienie materiałów, dostaw i usług niezbędnych do realizacji projektu.
 - 1.1.8.1. Zestawienie sprzętu telekomunikacyjnego.
 - 1.1.8.2. Zestawienie sprzętu komputerowego, terminalowego i magazynów danych.
 - 1.1.8.3. Zestawienie oprogramowania systemowego.
 - 1.1.8.4. Zestawienie oprogramowania narzędziowego.
 - 1.1.8.5. Zestawienie oprogramowania aplikacyjnego.
- 1.1.9. Zakładane parametry elementów systemu.
 - 1.1.9.1. Parametry sprzętu telekomunikacyjnego.
 - 1.1.9.1.1. Liczba interfejsów.
 - 1.1.9.1.2. Obsługiwane protokoły.
 - 1.1.9.1.3. Wydajność.
 - 1.1.9.1.4. Usługi.
 - 1.1.9.1.5. Zarządzanie.
 - 1.1.9.2. Parametry sprzętu komputerowego i magazynów danych.
 - 1.1.9.2.1. Moc obliczeniowa.
 - 1.1.9.2.2. Ilość pamięci operacyjnej.
 - 1.1.9.2.3. Pojemności pamięci masowych.
 - 1.1.9.2.4. Interfejsy.
 - 1.1.9.2.5. Rozwiązania podnoszące niezawodność.
 - 1.1.9.3. Parametry oprogramowania systemowego.
 - 1.1.9.3.1. Liczba obsługiwanych jednostek (serwerów, użytkowników).
 - 1.1.9.3.2. Funkcjonalność.
 - 1.1.9.4. Parametry oprogramowania narzędziowego.
 - 1.1.9.4.1. Liczba obsługiwanych jednostek (serwerów, użytkowników).
 - 1.1.9.4.2. Funkcjonalność.
 - 1.1.9.4.3. Interfejsy programowe (API).
 - 1.1.9.5. Parametry oprogramowania aplikacyjnego.
 - 1.1.9.5.1. Liczba obsługiwanych jednostek (serwerów, użytkowników).
 - 1.1.9.5.2. Funkcjonalność.
 - 1.1.9.5.3. Projekt interfejsu użytkownika.
 - 1.1.9.6. Parametry pozostałych elementów systemu.
- 1.1.10. Opis sposobu odbioru i testowania systemu.
 - 1.1.10.1. Podział listy produktów projektu na kategorie (dostawy sprzętu, dostawy oprogramowania, usługi, szkolenia, dokumentacja).
 - 1.1.10.2. Określenie dla każdej z grup metody i kryteriów odbioru lub testowania.
 - 1.1.10.3. Opracowanie planu odbiorów i testów produktów projektu.
- 1.2. Założenia
 - 1.2.1. Wykonawca powinien w maksymalnym stopniu wykorzystać w realizacji projektu CKzM posiadane przez Zamawiającego zasoby oraz oszacować jak wdrożenie CKzM wpłynie na wydajność obecnie wykorzystywanych systemów.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 1 do specyfikacji

- 1.2.2. Architektura systemu powinna cechować się otwartością i uwzględniać pracę w środowisku heterogenicznym. Zaproponowana architektura powinna zapewniać także modyfikację systemu w celu dostosowania do zmian przy założeniu minimalnych nakładów.
- 1.2.3. Komunikacja pomiędzy poszczególnymi komponentami systemu powinna być realizowana z wykorzystaniem otwartych standardów.
- 1.2.4. Użytkownicy systemu powinni się komunikować z nim za pomocą przeglądarki HTML.
- 1.2.5. System powinien umożliwiać śledzenie całego procesu obsługi mieszkańca poprzez śledzenie wszystkich zdarzeń (rozmów telefonicznych, dokumentów, dokumentów elektronicznych).
- 1.2.6. Analiza zostanie wykonana na podstawie materiałów i informacji dostarczonych lub wskazanych przez Zamawiającego.
- 1.3. Wymagania - opracowana przez Wykonawcę dokumentacja powinna co najmniej zawierać:
 - 1.3.1. Ocenę posiadanych przez Zamawiającego zasobów sprzętowych i oprogramowania oraz możliwości jego wykorzystania.
 - 1.3.1.1. Wykaz posiadanego sprzętu i oprogramowania – w kontekście projektowanego systemu:
 - 1.3.1.1.1. Zasoby telekomunikacyjne.
 - 1.3.1.1.2. Sprzęt teleinformatyczny.
 - 1.3.1.1.3. Sprzęt komputerowy.
 - 1.3.1.1.4. Oprogramowanie narzędziowe.
 - 1.3.1.1.5. Oprogramowanie aplikacyjne.
 - 1.3.2. Wykaz kluczowych wskaźników dotyczących liczby zdarzeń oraz danych oraz wydajności systemu, ze wskazaniem podstawy przyjętych wartości.
 - 1.3.2.1. Liczby połączeń telefonicznych do call center – wchodzących / wychodzących.
 - 1.3.2.2. Liczby równoczesnych połączeń.
 - 1.3.2.3. Wskaźnik połączeń odebranych.
 - 1.3.2.4. Średni czas trwania rozmowy.
 - 1.3.2.5. Liczby przyjmowanych formularzy elektronicznych.
 - 1.3.2.6. Liczby skanowanych dokumentów papierowych.
 - 1.3.2.7. Liczby spraw obsługiwanych przez CKzM.
 - 1.3.3. Projekt implementacji procesów biznesowych.
 - 1.3.3.1 Model kluczowych przypadków użycia na podstawie wyników analizy procesów biznesowych.
 - 1.3.3.2. Diagramy czynności dla kluczowych przypadków użycia.
 - 1.3.3.3. Szczegółowe diagramy procesów biznesowych, wykonanych z użyciem notacji BPMN, dla aktywności wskazanych na diagramach o których mowa w punkcie 1.3.3.2, które zostaną zaimplementowane za pomocą języka BPEL lub za pomocą workflow.
 - 1.3.3.4. Diagramy sekwencji dla procesów opisanych za pomocą szczegółowych diagramów procesów biznesowych, o których mowa w punkcie 1.3.3.3 z



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 1 do specyfikacji

uwzględnieniem obiektów oraz komponentów systemu opracowanych w ramach zadania 1.3.4 „Architektura systemu”.

1.3.4. Architekturę systemu.

1.3.4.1. Diagramy dekompozycji systemu na elementy składowe.

1.3.4.1.1. Podział systemu na jednostki funkcjonalne.

1.3.4.1.2. Identyfikację interfejsów wewnątrzsystemowych.

1.3.4.1.3. Wskazanie interfejsów zewnętrznych.

1.3.4.2. Model klas systemu.

1.3.4.3. Projekt interfejsu użytkownika zgodny z wynikami prac dotyczącymi modelowania wymagań, procesów biznesowych, architektury systemu i struktur danych (model klas).

1.3.4.4. Model nawigacji (obejmujący okna aplikacji oraz przejścia pomiędzy nimi).

1.3.4.5. Opis sposobu integracji elementów systemu (szyna usług).

1.3.4.5.1. Listę usług sieciowych dostępnych za pomocą wewnętrznej szyny integracyjnej.

1.3.4.5.2. Specyfikację usług sieciowych wykorzystywanych przez wewnętrzną szynę integracyjną opisanych za pomocą języka WSDL.

1.3.4.5.3. Opis sposobu orkiestracji usług sieciowych, (z uwzględnieniem wyników uzyskanych w trakcie realizacji pkt. 2 Projekt implementacji procesów biznesowych.

1.3.4.6. Opis zasad budowy reguł interoperacyjności w systemie.

1.3.4.6.1. Metadane dokumentów elektronicznych.

1.3.4.6.2. Zaprojektowanie schem atomowych dla formularzy elektronicznych.

1.3.4.6.3. Projekty formularzy elektronicznych (schema formularza, interfejs użytkownika) zgodnie zobowiązującymi przepisami w zakresie struktury dokumentów elektronicznych.

1.3.4.7. Diagramy rozlokowania elementów systemu.

1.3.4.7.1. Lista lokalizacji geograficznych, w których zostaną zainstalowane elementy systemu.

1.3.4.7.2. Rozlokowanie elementów systemu w środowiskach uruchomieniowych, węzłach systemowych i urządzeniach.

1.3.4.7.3. Rozlokowanie elementów systemu w poszczególnych lokalizacjach geograficznych.

1.3.4.7.4. Opis sposobu połączenia ze sobą poszczególnych lokalizacji.

1.3.4.8. Zestawienie materiałów, dostaw i usług niezbędnych do realizacji projektu.

1.3.4.8.1. Zestawienie sprzętu telekomunikacyjnego.

1.3.4.8.2. Zestawienie sprzętu komputerowego, terminalowego i magazynów danych.

1.3.4.8.3. Zestawienie oprogramowania systemowego.

1.3.4.8.4. Zestawienie oprogramowania narzędziowego.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 1 do specyfikacji

- 1.3.4.8.5. Zestawienie oprogramowania aplikacyjnego.
- 1.3.4.9. Zakładane parametry elementów systemu.
 - 1.3.4.9.1. Parametry sprzętu telekomunikacyjnego.
 - 1.3.4.9.1.1. Liczba interfejsów.
 - 1.3.4.9.1.2. Obsługiwane protokoły.
 - 1.3.4.9.1.3. Wydajność.
 - 1.3.4.9.1.4. Usługi.
 - 1.3.4.9.1.5. Zarządzanie.
 - 1.3.4.9.2. Parametry sprzętu komputerowego i magazynów danych.
 - 1.3.4.9.2.1. Moc obliczeniowa.
 - 1.3.4.9.2.2. Ilość pamięci operacyjnej.
 - 1.3.4.9.2.3. Pojemności pamięci masowych.
 - 1.3.4.9.2.4. Interfejsy.
 - 1.3.4.9.2.5. Rozwiązania podnoszące niezawodność.
 - 1.3.4.9.3. Parametry oprogramowania systemowego.
 - 1.3.4.9.3.1. Liczba obsługiwanych jednostek (serwerów, użytkowników).
 - 1.3.4.9.3.2. Funkcjonalność.
 - 1.3.4.9.4. Parametry oprogramowania narzędziowego
 - 1.3.4.9.4.1. Liczba obsługiwanych jednostek (serwerów, użytkowników).
 - 1.3.4.9.4.2. Funkcjonalność.
 - 1.3.4.9.4.3. Interfejsy programowe (API).
 - 1.3.4.9.5. Parametry oprogramowania aplikacyjnego.
 - 1.3.4.9.5.1. Liczba obsługiwanych jednostek (serwerów, użytkowników).
 - 1.3.4.9.5.2. Funkcjonalność.
 - 1.3.4.9.5.3. Projekt interfejsu użytkownika.
 - 1.3.4.9.6. Parametry pozostałych elementów systemu.
- 1.3.4.10. Opis sposobu odbioru i testowania systemu.
 - 1.3.4.10.1. Podział listy produktów projektu na kategorie (dostawy sprzętu, dostawy oprogramowania, usługi, szkolenia, dokumentacja).
 - 1.3.4.10.2. Metody odbioru dla każdej z grup.
 - 1.3.4.10.3. Planu odbiorów i testów produktów projektu.
- 1.3.4.11. Kosztorys dostaw sprzętu i oprogramowania z podaniem co najmniej dwóch wariantów rozwiązania.
- 1.4. Wszystkie wymagania, założenia, ograniczenia i ryzyka powinny otrzymać swój unikatowy identyfikator, na który Wykonawca będzie się powoływał w trakcie dalszych prac projektowych.
- 1.5. Dla każdego wymagania, założenia, ograniczenia i ryzyka powinno zostać zidentyfikowane źródło pochodzenia.
- 1.6. Wszystkie wymagania, założenia, ograniczenia, ryzyka, modele i projekty powinny zostać zapisane za pomocą narzędzia Sparx Enterprise Architect w wersji 7.5 lub nowszej, które



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 1 do specyfikacji

Zamawiający posiada i będzie używał jako narzędzia do zarządzania częścią techniczną projektu.

- 1.7. Wykonawca wykona analizę techniczną platformy danych zgodnie z następującymi standardami:

1.7.1. OMG UML (<http://www.uml.org>).

1.7.2. OMG BPMN (<http://www.bpmn.org>).

1.7.3. Extensible Markup Language (XML) (<http://www.w3.org/XML>).

- 1.8. Wszystkie prace zostaną wykonane z wykorzystaniem notacji UML 2.0 lub nowszej.

- 1.9. Wykonawca przekaze Zamawiającemu wyniki prac w postaci:

1.9.1. Wydruku raportu zgodnego co do zawartości i układu opisanego w pkt 1.3.

1.9.2. Projektu technicznego w postaci repozytorium w formacie .eap. Repozytorium powinno zawierać wszystkie dokumenty źródłowe oraz wynikowe wykorzystane / powstałe w trakcie realizacji zamówienia.

- 1.10. Wydruki dokumentacji zostaną przygotowane w języku polskim.

2. Wymagania związane z promocją unijnego źródła dofinansowania

Projekt „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007 - 2013 (IV Oś priorytetowa: Społeczeństwo Informacyjne; Działanie IV.2 E-usługi publiczne) na podstawie umowy o dofinansowanie nr UDA-RPLD.04.02.00-00-015/09-00 z dnia 30 lipca 2009 roku.

Sprzęt i oprogramowanie dostarczone w ramach projektu jako zakupione przy współudziale środków z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, muszą być oznaczone przez Wykonawcę zgodnie z Rozporządzeniem Komisji (WE) nr 1828/2006 z dnia 8 grudnia 2006 r. ustanawiającego szczegółowe zasady wykonania rozporządzenia Rady (WE) nr 1083/2006 ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności oraz Rozporządzeniem Rady (WE) nr 1080/2006 w sprawie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Rozporządzeniem Rady (WE) nr 1083/2006 z dnia 11 lipca 2006 r. ustanawiającego przepisy ogólne dotyczące Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności, a także będą zgodne z Zasadami promocji projektów dla beneficjentów Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 do specyfikacji

[Pieczęć wykonawcy/
pełnomocnika dla oferty wspólnej]

**Biuro Informatyki
Urzędu Miasta Łodzi
90-926 Łódź,
ul. Piotrkowska 104**

O F E R T A

W odpowiedzi na ogłoszony przetarg nieograniczony składam ofertę na wykonanie projektu technicznego spójnego systemu informatycznego w ramach realizacji Projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013, nr sprawy 16/2010.

1. Wartość brutto przedmiotu zamówienia wynosi ogółem zł
słownie

..... zł
Powyższa kwota uwzględnia wszystkie niezbędne do realizacji zamówienia opłaty i podatki,
w szczególności podatek VAT.

2. Zapoznałem się z wymaganiami Zamawiającego i uzyskałem niezbędne informacje do przygotowania przedmiotu zamówienia.
3. Zamówienie wykonamy w terminie 6 tygodni od daty podpisania umowy.
4. Akceptuję płatność przelewem w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury przez zamawiającego.
5. Stosownie do treści art. 44 w związku z art. 22 pkt 1-4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2007 r. Nr 223 poz. 1655 z późniejszymi zmianami) oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu.
6. Oferta została złożona w jednym egzemplarzu na kolejno ponumerowanych stronach.

Oświadczam również, że:

7. *)
.....

....., dnia

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy

*) Miejsce na ewentualne dodatkowe oświadczenia wykonawcy.



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Łódźkie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontaktu z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Wykaz zrealizowanych prac – wzór

Załącznik nr 3 do specyfikacji

WYKAZ ZREALIZOWANYCH PRAC

(nr sprawy 16/2010)

Lp.	Zamawiający (nazwa, adres, telefon)	Wartość	Przedmiot zamówienia	Data wykonania	Nazwa zamówienia publicznego	Opis przedmiotu

....., dnia

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Łódzkie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia - wzór

Załącznik nr 4 do specyfikacji

OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA

(nr sprawy 16/2010)

Nazwa wykonawcy	
Adres	
Telefon	
Faks	
NIP	
REGON	

Niniejszym oświadczam, że nie zachodzą żadne przesłanki wymienione w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2007 r. Nr 223 poz. 1655 z późniejszymi zmianami) które skutkowałyby wykluczeniem z postępowania.

....., dnia

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Łódzkie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Oświadczenie o braku przesłanek z art. 24 ust. 1 pkt 2 - wzór

Załącznik nr 5 do specyfikacji

OŚWIADCZENIE O BRAKU PRZESŁANEK Z ART. 24 UST. 1 PKT 2

(nr sprawy 16/2010)

Imię i nazwisko wykonawcy	
Adres	

Niniejszym oświadczam, że nie zachodzą żadne przesłanki wymienione w art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2007 r. Nr 223 poz. 1655 z późniejszymi zmianami) które skutkowałyby wykluczeniem z postępowania.

....., dnia

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy



**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Łódzkie

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Wykaz części zamówienia które zostaną powierzone podwykonawcom - wzór **Załącznik nr 6 do specyfikacji**

Wykaz części zamówienia które zostaną powierzone podwykonawcom^{*)}

(nr sprawy 16/2010)

Lp.	Nazwa części zamówienia

....., dnia

Podpis uprawnionego
przedstawiciela wykonawcy

^{*)} Jeżeli wykonawca nie przewiduje powierzenia części zamówienia podwykonawcom, należy wpisać „NIE DOTYCZY”



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Opis sposobu przygotowania części merytorycznej oferty

Załącznik nr 7 do specyfikacji

Opis sposobu przygotowania części merytorycznej oferty

1. Wykonawca dołączy do oferty następujące dokumenty:
 - a. Koncepcję opisu usług publicznych Świadczonych przez CKM za pomocą katalogu usług publicznych. Koncepcja powinna zawierać opis środków i standardów jakie Wykonawca zamierza wykorzystać do opisanie usług publicznych świadczonych przez CKM.
 - b. Koncepcję wymiany danych pomiędzy CKM a innymi jednostkami organizacyjnymi miasta zaangażowanymi w proces obsługi mieszkańców. Koncepcja powinna opisywać mechanizmy które usprawnią proces obsługi mieszkańców oraz pozwolą CKM na nadzorowanie wszystkich etapów postępowania.
 - c. Koncepcję integracji systemu informatycznego wspierającego pracę Centrum Kontakt z Mieszkańcami z istniejącymi systemami informatycznymi Urzędu Miasta Łodzi.
2. Wykonawca dołączy do oferty próbki dokumentacji, zgodnej z wymaganiami określonymi dla dokumentacji projektowej będącej przedmiotem niniejszego zamówienia. Założenia techniczne dla przygotowanej próbki dokumentacji powinny być zgodne z przedstawioną przez Wykonawcę Koncepcją (patrz pkt 1.). Załączona do oferty próbka dokumentacji technicznej dotyczącej implementacji usługi elektronicznej powinna obejmować następujące elementy:
 - a. Diagram/y czynności dla przypadku użycia polegającego na obsłudze interwencji przekazanej przez mieszkańca za pomocą różnorodnych środków komunikacji elektronicznej oraz jej dalszej obsługi merytorycznej.
 - b. Diagram/y sekwencji czynności związanych z obsługą interwencji przekazanej przez mieszkańca do CKM za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz obsługi merytorycznej złożonej interwencji.
 - c. Diagram przedstawiający implementację orkiestracji usług sieciowych związanych z przekazywaniem danych pomiędzy Systemem Obsługi Centrum Kontakt a systemem odpowiedzialnym za merytoryczną obsługę zgłoszonej przez mieszkańca interwencji. Projekt implementacji powinien zostać zapisany zgodnie z notacją BPMN i być poprawnym pod względem walidacji zgodnie z regułami przekształcenia do BPEL.
 - d. Model klas przedstawiający klasy niezbędne do implementacji usługi elektronicznej związanej z obsługą interwencji mieszkańca zgłaszanych za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
3. Wymagania:
 - a. Koncepcja oraz próbki dokumentacji zostaną dołączone do oferty i przekazane w postaci zgodnej z wymaganiami opisanymi w załączniku nr 1 do SIWZ. Szczegółowy opis sposobu realizacji przedmiotu zamówienia.
 - b. Wykonawca dołączy do oferty wydruki dokumentacji wymaganej określonej w punktach 1. i 2.
 - c. Wersję elektroniczną dokumentacji w postaci repozytorium programu Enterprise Architect Wykonawca zamieści na dołączonej do oferty płycie CD/DVD ROM.
4. Kryteria oceny sposobu przygotowania części merytorycznej oferty.
Zamawiający uzna że część merytoryczna oferty została przygotowana w sposób zgodny z SIWZ jeżeli:



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Opis sposobu przygotowania części merytorycznej oferty

Załącznik nr 7 do specyfikacji

- a. Część merytoryczna oferty będzie zawierała wszystkie wymagane elementy.
- b. Przedstawione przez Wykonawcę koncepcje będą zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.
- c. Przedstawione przez Wykonawcę koncepcje będą uwzględniały uwarunkowania projektu przedstawione w załączonych do SIWZ dokumentach, w szczególności w studium wykonalności projektu.
- d. Dokumenty przedstawione przez Wykonawcę będą ze sobą spójne, w szczególności dotyczy to próbek dokumentacji opisanych w pkt 2. i ich zgodności z koncepcjami opisanymi w pkt 1.
- e. Część merytoryczna oferty zostanie przygotowana zgodnie z wymaganiami opisanymi w pkt 1.6 do 1.10 załącznika nr 1 do SIWZ „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia”.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Wzór umowy

Załącznik nr 8 do specyfikacji

Wzór umowy

Umowa Nr BI / / /

zawarta w dniu r. w Łodzi pomiędzy **Miastem Łódź** zwanym w treści umowy **Zamawiającym**, w imieniu którego działa,

..... -

..... -

z siedzibą w Łodzi, ul. Piotrkowska 104, z jednej strony,

a z siedzibą w,

o numerze identyfikacji podatkowej, REGON, zarejestrowaną w

zwaną w treści umowy **Wykonawcą**, wyłonioną w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego (art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych, tekst jednolity Dz. U. 2007 Nr 223 poz. 1655 z późniejszymi zmianami), nr sprawy 16/2010, reprezentowaną przez:

..... -

..... -

§ 1

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie Projektu technicznego (zaprojektowanie) spójnego systemu informatycznego w ramach realizacji Projektu „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” (Akronim projektu: CKzM). Projekt wykonywany jest w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013 (Oś Priorytetowa IV Społeczeństwo Informacyjne – Działanie IV.2 E-usługi publiczne) współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego.

§ 2

Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy w terminie 6 tygodni od daty podpisania umowy z Zamawiającym.

§ 3

1. Prace związane z wykonaniem przedmiotu Umowy będą zrealizowane przez Wykonawcę zgodnie z wymaganiami niniejszej umowy oraz wymaganiami zawartymi w specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
2. Wszelkie materiały związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia, o którym mowa w § 1, muszą zostać dostarczone do Zamawiającego zarówno w wersji papierowej oraz w postaci elektronicznej, umożliwiającej odczyt i edycję przez Zamawiającego.
3. W przypadku negatywnego wyniku odbioru lub niespełnienia przez produkt wymagań umowy, Zamawiający wezwie pisemnie Wykonawcę do usunięcia wad i wyznaczy nowy termin dokonania odbioru.
4. Wykonanie prac zostanie potwierdzone Protokołem Odbioru Prac, podpisanym przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy po pozytywnym wyniku odbioru wyników realizacji przedmiotu niniejszej umowy.

§ 4

Wykonawca zobowiązuje się do:

1. zapewnienia poprawności merytorycznej oraz wysokiej jakości świadczonych usług,



Projekt pn. „Łódźskie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Wzór umowy

Załącznik nr 8 do specyfikacji

2. wyznaczenia do realizacji umowy osób posiadających fachową wiedzę oraz doświadczenie,
3. przestrzegania i stosowania przy realizacji Umowy, na własny koszt, wszelkich wymagań w zakresie promocji unijnych źródeł dofinansowania,
4. niezwłocznego odpowiadania na pisemne wnioski i zapytania Zamawiającego,
5. bezzwłocznego i pisemnego informowania Zamawiającego o zdarzeniach, mogących mieć wpływ na konieczność wprowadzenia zmian do umowy,
6. bezkonfliktowej i sprawnej współpracy ze wszystkimi przedstawicielami Zamawiającego.

§ 5

Zamawiający zobowiązuje się do:

1. Zapewnienia osobom wyznaczonym przez Wykonawcę, dostępu do posiadanych informacji, dokumentów, niezbędnych do prawidłowego i należytego wykonania prac objętych Umową.
2. Odpowiadania na zapytania Wykonawcy w zakresie dotyczącym przedmiotu Umowy.

§ 6

1. Wykonawca wyznacza do bieżących kontaktów z Zamawiającym Panią/Pana [imię i nazwisko], tel. [numer telefonu służbowego], faks [numer faksu służbowego] email [adres poczty elektronicznej], który będzie zobowiązany do realizowania obowiązków Wykonawcy zgodnie z Umową.
2. Zamawiający wyznacza do bieżących kontaktów z Wykonawcą Panią/Pana [imię i nazwisko], tel. [numer telefonu służbowego], faks [numer faksu służbowego] email [adres poczty elektronicznej], który będzie zobowiązany do realizowania obowiązków Zamawiającego zgodnie z Umową.

§ 7

1. Wykonawca oświadcza, że wykonując przedmiot umowy, o którym mowa w § 1, nie naruszy praw osób trzecich i przekaże Zamawiającemu przedmiot umowy w stanie wolnym od obciążeń prawami osób trzecich.
2. Na mocy postanowień niniejszej umowy Wykonawca przenosi na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie do wyprodukowanych materiałów, w ramach wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 8 ust. 1, będących przedmiotem umowy.
3. Przeniesienie majątkowych praw autorskich, o którym mowa w ust. 2 następuje z chwilą podpisania przez strony protokołu odbioru prac bez uwag, bez ograniczeń, co do terytorium, czasu, ilości egzemplarzy, w zakresie poniższych pól eksploatacji:
 - a) utrwalania (sporządzenia egzemplarza, który mógłby służyć publikacji opracowania),
 - b) digitalizacji (utrwalenia opracowania w postaci cyfrowej),
 - c) zwielokrotniania opracowania poprzez druk,
 - d) umieszczania opracowania w pamięci komputerów,
 - e) korzystania z opracowania w sieciach komputerowych i multimedialnych, w tym w Internecie,
 - f) udostępniania opracowania osobom trzecim w sieciach komputerowych i multimedialnych, w tym w Internecie,
 - g) tłumaczenia opracowania w całości lub części na języki obce,
 - h) wprowadzenia opracowania do obrotu, wypożyczenie lub udostępnienie zwielokrotnionych egzemplarzy.
4. Zamawiającemu przysługuje wyłączne prawo rozporządzania i korzystania z utworów powstałych w oparciu o opracowanie. Uprawnienie to nie będzie ograniczone czasowo, terytorialnie ani w jakikolwiek inny sposób.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Wzór umowy

Załącznik nr 8 do specyfikacji

§ 8

1. Za realizację przedmiotu zamówienia, o którym mowa w § 1 oraz przeniesienie majątkowych praw autorskich, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie umowne w wysokości brutto (z podatkiem VAT) złotych (słownie: złotych).
2. Poza wynagrodzeniem umownym, Zamawiający nie ponosi żadnych innych kosztów związanych z wykonaniem niniejszej umowy. Wszystkie niezbędne wydatki pokrywa Wykonawca.
3. Zapłata wynagrodzenia przez Zamawiającego nastąpi na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę po podpisaniu Protokołu Odbioru Prac, o którym mowa w § 3 ust. 4.
4. Faktura zostanie wystawiona na:
Miasto Łódź - Urząd Miasta Łodzi, Biuro Informatyki, 90-926 Łódź, ul. Piotrkowska 104
NIP: 725-00-28-902
5. Na fakturze powinien znajdować się dopisek: numer i data zawarcia niniejszej umowy.
6. Zapłata wynagrodzenia przez Zamawiającego nastąpi w ciągu 30 dni od daty otrzymania od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury.
7. Datą zapłaty jest data obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
8. W przypadku opóźnienia w zapłacie przez Zamawiającego, Wykonawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.

§ 9

1. Wykonawca zobowiązuje się sprawować nadzór merytoryczny dotyczący wykonanej dokumentacji w ciągu 12 miesięcy od momentu odbioru prac. Nadzór autorski będzie obejmował:
 - a) udzielanie odpowiedzi na pytania Zamawiającego dotyczące wykonanego projektu technicznego;
 - b) konsultacje w zakresie realizacji projektu technicznego;
 - c) konsultowanie ewentualnych zmian w projekcie technicznym w trakcie realizacji systemu informatycznego.
2. Świadczenie nadzoru merytorycznego przez Wykonawcę nie wiąże się z dodatkowym wynagrodzeniem.

§ 10

W razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Wykonawcę, Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy kary umowne zgodnie z zasadą:

1. W przypadku niewykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy w części lub całości bądź odstąpienia od umowy - 20% wynagrodzenia umownego o którym mowa w § 8 ust. 1.
2. W przypadku opóźnienia w wykonywaniu prac w stosunku do terminu określonego w § 2 ust. 1 niniejszej umowy - 0,2% wynagrodzenia umownego o którym mowa w § 8 ust. 1, za każdy dzień zwłoki.
3. Łączna wartość naliczonych kar z tytułu opóźnień nie może przekroczyć 5% (słownie: pięć procent) wynagrodzenia umownego o którym mowa w § 8 ust. 1. W przypadku, gdy łączna wartość naliczonych kar osiągnęłaby poziom 5%, Zamawiający uzna, że Wykonawca odstąpił od umowy i zastosowane zostaną postanowienia punktu 1. niniejszego paragrafu.
4. Zamawiający ma prawo żądać również odszkodowania uzupełniającego z tytułu szkody, jakiej doznał na skutek odstąpienia od umowy przez Wykonawcę, bądź opóźnienia jej wykonania.



Projekt pn. „Łódzkie Centrum Kontakt z Mieszkańcami” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego

Wzór umowy

Załącznik nr 8 do specyfikacji

§ 11

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo wglądu do dokumentów Wykonawcy związanych z realizacją przedmiotu umowy, w tym do dokumentów finansowych, do dnia 31 grudnia 2021 r. Prawo to przysługuje również Zarządowi Województwa Łódzkiego, który stanowi Instytucję Zarządzającą dla projektów realizowanych w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2007-2013.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przechowywania dokumentacji związanej z realizacją projektu w sposób zapewniający dostępność, poufność i bezpieczeństwo oraz o informowaniu Zamawiającego o miejscu przechowywania tych dokumentów. W przypadku zmiany miejsca przechowywania Wykonawca zobowiązuje się pisemnie poinformować o tym Zamawiającego w terminie miesiąca przed zmianą tego miejsca.
3. Dokumentacja, o której jest mowa w ust. 1 przechowywana jest w formie oryginałów albo kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przechowywanych na powszechnie uznawanych nośnikach danych.

§ 12

Zamawiający dopuszcza możliwość dokonywania zmian w treści niniejszej umowy w sytuacji, gdy wystąpi przynajmniej jedna z poniżej wymienionych okoliczności:

1. Zachodzi konieczność zmiany terminu wykonania przedmiotu zamówienia, w przypadku, gdy nie można było tego przewidzieć w chwili podpisania umowy;
2. Niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla zamawiającego lub jest konieczna w celu prawidłowego wykonania umowy;
3. Jeżeli nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia;
4. Możliwa jest korzystna dla Zamawiającego zmiana terminu i sposobu płatności za realizację przedmiotu zamówienia;
5. Nastąpiła zmiana danych wykonawcy np. zmiana adresu itp.
6. Nastąpiła zmiana osoby/osób wymienionych w § 6.

§ 13

1. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania niniejszej umowy Strony zobowiązują się rozwiązywać polubownie. W przypadku kiedy okaże się to niemożliwe, spory te zostaną poddane przez Strony rozstrzygnięciu przez Sąd miejscowo właściwy dla siedziby Zamawiającego. Strony zobowiązują się wykonać orzeczenie Sądu natychmiast i dobrowolnie.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych i przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 14

1. Zmiany umowy wymagają zgody obu stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Niniejszą umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
3. Niniejsza umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania.