



ZAPYTANIE OFERTOWE Nr 1/2026

Nazwa nadana zamówieniu:

„Przygotowanie i wdrożenie systemu obsługi/oprogramowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (LPP) posiadającego wymagane funkcjonalności wraz z zapewnieniem infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do funkcjonowania LPP, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienia stałej gotowości operacyjnej”



IWO

Doradztwo
Obywatelskie



Rozdział I - Nazwa oraz adres Zamawiającego

1. Nazwa: **Fundacja IWO - DORADZTWO OBYWATELSKIE**
2. Adres: ul. Bolesława Prusa 145 G, 33-300 Nowy Sącz
3. Nr KRS: 0000559783
4. NIP, 7343531982, REGON 361589390
5. Tel. 513 074 413
6. Adres strony www: fundacja iwo.org
7. Adres e-mail: fundacjaiwo@gmail.com
8. Godziny pracy Biura Projektu Zamawiającego: pn. – pt. 8:00 – 16:00.

Rozdział II - Tryb udzielenia zamówienia

1. Zamawiający jest podmiotem, który nie jest zobowiązany do stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2026, poz. 793. ze zm.) – zwanej dalej „ustawą Pzp”.
2. Niniejsze postępowanie będzie prowadzone zgodnie z warunkami realizacji zadania ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości, przy zastosowaniu zasady równego traktowania, uczciwej konkurencji przejrzystości określonych w ustawie Pzp oraz stosownie do umowy zawartej pomiędzy Ministerstwem Sprawiedliwości a Zamawiającym.
3. Przygotowanie i wdrożenie systemu obsługi/oprogramowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (LPP) wraz z zapewnieniem infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do funkcjonowania LPP, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienie stałej gotowości operacyjnej jest realizowane jest ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości, na mocy Umowy nr DFN – XVI.7211.1.41.2026 zawartej w dniu 3 lipca 2026 r. pomiędzy Dysponentem Funduszu (Ministrem Sprawiedliwości) a Zamawiającym (Fundacją IWO – Doradztwo Obywatelskie).

Rozdział III - Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i wdrożenie systemu obsługi/oprogramowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (LPP) posiadającego wymagane przez Zamawiającego funkcjonalności wraz z zapewnieniem infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do funkcjonowania LPP, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienia stałej gotowości operacyjnej.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przedmiotu zamówienia i zasad jego realizacji zostały zamieszczone w Opisie przedmiotu zamówienia, stanowiącym **Załącznik nr 1** do niniejszego Zapytania ofertowego.
3. Przedmiot zamówienia zostanie zrealizowany w 2 (słownie: dwóch) Etapach, z których:



- 1) **Etap I** – obejmuje: przygotowanie i wdrożenie przez Wykonawcę systemu obsługi/oprogramowania infolinii posiadającego wymagane funkcjonalności, szczegółowo wskazane w Opisie przedmiotu zamówienia
 - 2) **Etap II** – obejmuje: zapewnienie przez Wykonawcę infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do realizacji zadania, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienie stałej gotowości operacyjnej
4. W ramach realizacji Etapu I do obowiązków Wykonawcy należeć będzie m.in.:
- 1) Przygotowanie strony głównej infolinii i integracja z modułami funkcjonalnymi Linii Pomocy Pokrzywdzonym
 - 2) Przygotowanie 4 (słownie: czterech) stron *landing page* (pokrzywdzeni, świadkowie, przemoc, dla dziecka) i integracja z modułami funkcjonalnymi Linii Pomocy Pokrzywdzonym
 - 3) Przygotowanie centrali telefonicznej VoIP
 - 4) Przygotowanie kont dla pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym w każdym z węzłów usług chmurowych
 - 5) Integracja stanowisk pracy z usługami chmurowymi
 - 6) Połączenie centrali VoIP z numerem zharmonizowanym 116 006 zewnętrznego operatora
 - 7) Przygotowanie interaktywnych tutoriali z zakresu funkcjonowania platformy dla nowo wdrażanych pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym
5. W ramach realizacji Etapu II do obowiązków Wykonawcy należeć będzie m.in.:
- 1) Świadczenie usług administratora technicznego systemu IT oraz systemu bazy danych i usług chmurowych
 - 2) Zapewnienie licencji modułów systemu IT
 - 3) Zapewnienie infrastruktury telekomunikacyjnej (telefon + internet) i połączeń wychodzących
 - 4) Zapewnienie hostingu elementów Systemu Linii Pomocy Pokrzywdzonym
 - 5) Wymiana stanowiska pracy
6. Zamówienie winno zostać zrealizowane zgodnie z Projektem umowy, stanowiącym **Załącznik nr 2** do niniejszego Zapytania ofertowego.
7. **Kody zamówienia wg Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):**
- 1) Kod główny:
64.21.42.00-1 - Usługi centrali telefonicznych
 - 2) Kody dodatkowe:
 - a) 32.55.12.00-2 – Centrale telefoniczne
 - b) 32.55.23.00-0 – Aparatura centrali telefonicznych lub telegraficznych
 - c) 72.00.00.00-5 - Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia
 - d) 72.41.50.00-2 - Usługi hostingowe dla stron WWW
 - e) 72.26.30.00-6 - Usługi wdrażania oprogramowania
 - f) 72.26.50.00-0 - Usługi konfiguracji oprogramowania
 - g) 72.25.32.00-5 - Usługi w zakresie wsparcia systemu



- h) 72.25.00.00-2 - Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów
8. Miejsce realizacji przedmiotu zamówienia: **teren całej Polski**. Centrum Operacyjne Linii Pomocy Pokrzywdzonym znajdować się będzie pod adresem: ul. Ogrodowa 39, 33-300 Nowy Sącz.
 9. Wykonanie przedmiotu zamówienia przebiegać będzie zgodnie z postanowieniami zawartymi w Projektowanych postanowieniach umowy, stanowiącymi **Załącznik nr 2** do Zapytania ofertowego.
 10. Podwykonawstwo:
Zamawiający wskazuje, że Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy. Zamawiający wymaga, aby w przypadku powierzenia części zamówienia podwykonawcom, Wykonawca wskazał w ofercie części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom oraz podał (o ile są mu wiadome na tym etapie) nazwy (firmy) tych podwykonawców. Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego powierzyć podwykonawcy wykonania innej części przedmiotu zamówienia, niż ta określona w ofercie.
 11. Wykonawca przed ostatecznym określeniem ceny ofertowej w ramach poszczególnych części objętych zamówieniem, jest zobowiązany do zdobycia wszelkich informacji, które mogą być konieczne do przygotowania i wyceny oferty.
 12. Wadium/zaliczki.
Zamawiający informuje, iż nie przewiduje wadium ani zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
 13. Zaliczki/płatności częściowe:
Zamawiający nie przewiduje udzielania zaliczek na poczet wykonania przedmiotu zamówienia.
 14. Termin związania ofertą:
 - 1) Wykonawca będzie związany ofertą do dnia **27.08.2026 r.**, przy czym pierwszym dniem terminu związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert.
 - 2) W przypadku gdy wybór najkorzystniejszej oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą, o którym mowa w pkt 1, Zamawiający przed upływem terminu związania ofertą, zwróci się jednokrotnie do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazywany przez niego okres, nie dłuższy niż 30 dni
 - 3) Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa w pkt 2 powyżej, wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.

Rozdział IV – Termin wykonania zamówienia

Zamówienie powinno być realizowane przez Wykonawcę w sposób ciągły, w terminie: **od dnia zawarcia umowy do dnia 31.12.2027 r.**, z zastrzeżeniem, iż

- 1) Uruchomienie przez Wykonawcę Linii Pomocy Pokrzywdzonym musi nastąpić **nie później niż do dnia 31 sierpnia 2026 r.**
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do administrowania Linią Pomocy Pokrzywdzonym (w tym świadczenia Usług Wsparcia Systemu) przez okres począwszy od dnia **1 września 2026 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.**



Rozdział V – Warunki udziału w postępowaniu, podstawy wykluczenia, informacja na temat zakazu powiązań osobowych lub kapitałowych oraz opis sposobu oceny ich spełniania

1. O zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
 - 1) nie podlegają wykluczeniu w oparciu o:
 - a) analogicznie jak na podstawie art. 108 ust. 1 pkt 1-6 ustawy Pzp,
 - b) analogicznie jak na podstawie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp,
 - c) art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2025 r., poz. 514 z późn. zm.), zwana dalej „ustawą sankcyjną”;
 - 2) spełniają warunki udziału w postępowaniu;
 - 3) nie są powiązani osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym – zakaz konfliktu interesów.
2. W zakresie niepodlegania wykluczeniu z postępowania z uwagi na przyczyny, o których mowa w pkt. 1 ppkt 1) niniejszego Rozdziału Zapytania ofertowego i spełniania warunków udziału w postępowaniu Wykonawca jest zobowiązany wypełnić i złożyć do oferty **Załącznik nr 3** do Zapytania ofertowego, a ponadto w zakresie weryfikacji przesłanki z art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp przedłożyć Zamawiającemu odpis lub informację z Krajowego Rejestru Sądowego lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej sporządzony nie wcześniej niż 3 miesiące przed złożeniem.
3. W zakresie zakazu konfliktu interesów - braku powiązań osobowych lub kapitałowych z Zamawiającym Wykonawca będzie zobowiązany wypełnić **Załącznik nr 4** do niniejszego Zapytania ofertowego. Zamawiający informuje, iż w celu uniknięcia konfliktu interesów, zamówienia udzielane przez Zamawiającego, **nie mogą być udzielane podmiotom powiązanym z nim osobowo lub kapitałowo**. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe, o których mowa powyżej, rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy, a Wykonawcą, polegające w szczególności na:
 - 1) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
 - 2) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia,
 - 3) pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.
4. Celem złożenia wiarygodnego oświadczenia o braku powiązań osobowych lub kapitałowych Zamawiający informuje, iż na dzień publikacji niniejszego Zapytania ofertowego:



- 1) Zarząd Fundacji **IWO – DORADZTWO OBYWATELSKIE** reprezentuje:
 - a) Stanisław Groń – Prezes Zarządu Fundacji
 - b) Jacek Salamon – Wiceprezes Zarządu Fundacji
- 2) osoby zaangażowane w procedurę przygotowania i przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia to:
 - a) Jacek Salamon
 - b) Beata Studzińska Oracz
 - c) Marta Jabłońska-Chyła
- 3) osoby upoważnione do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego to:
 - a) Stanisław Groń – Prezes Zarządu Fundacji
 - b) Jacek Salamon – Wiceprezes Zarządu Fundacji
5. **Uwaga:** W przypadku, gdy Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, żaden z wykonawców nie może podlegać wykluczeniu, o którym mowa w pkt. 1 ppkt 1). Ponadto w stosunku do żadnego z Wykonawców składających ofertę wspólną nie może zachodzić konflikt interesów w postaci powiązań osobowych lub kapitałowych z Zamawiającym. Celem potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu każdy z Wykonawców jest zobowiązany przedłożyć do oferty wypełniony **Załącznik nr 3 i 4**.
6. W zakresie spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający będzie brał pod uwagę oferty Wykonawców:
 - 1) w zakresie warunku posiadania kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów - Zamawiający nie stawia w tym zakresie warunku szczegółowego
 - 2) w zakresie warunku dotyczącego sytuacji ekonomicznej lub finansowej –Zamawiający nie stawia w tym zakresie warunku szczegółowego
 - 3) w zakresie warunku dotyczącego zdolności technicznej lub zawodowej – Zamawiający będzie rozpatrywał oferty Wykonawców:
 - 3.1) **którzy wykazą się niezbędną wiedzą i doświadczeniem**, tj. którzy w okresie ostatnich 3 (słownie: trzech) lat przed upływem terminu składania ofert (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie) wykonali lub wykonują w sposób należyty **min. 1 (słownie: jedną) usługę**, której przedmiot obejmował:
 - a) **przygotowanie, konfigurację, wdrożenie i uruchomienie systemu informatycznego lub telekomunikacyjnego, np. Call Center lub Contact Center lub CRM lub innego systemu przeznaczonego do obsługi zgłoszeń i komunikacji z użytkownikami**, który:
 - obsługiwał połączenia telefoniczne w technologii VoIP lub z wykorzystaniem protokołu SIP;
 - obsługiwał co najmniej jeden dodatkowy kanał komunikacji spośród: poczta elektroniczna, komunikator internetowy albo formularz internetowy;
 - umożliwiał rejestrowanie zgłoszeń lub ticketów oraz prowadzenie historii kontaktu;
 - umożliwiał kategoryzowanie zgłoszeń lub generowanie raportów.
 - b) **utrzymanie, administrowanie lub świadczenie usług wsparcia technicznego dla wdrożonego systemu informatycznego lub**



telekomunikacyjnego, np. Call Center lub Contact Center lub CRM lub innego systemu przeznaczonego do obsługi zgłoszeń i do komunikacji z użytkownikami przez nieprzerwany okres co najmniej 6 miesięcy, obejmujące co najmniej:

- monitoring prawidłowości działania systemu;
- obsługę awarii lub incydentów technicznych;
- wykonywanie kopii zapasowych albo zapewnienie możliwości odtworzenia danych;
- świadczenie wsparcia technicznego dla użytkowników.

Zamawiający dopuszcza, aby warunek określony w pkt 3.1) powyżej został wykazany w ramach jednej, dwóch albo kilku umów. W przypadku usługi nadal wykonywanej Zamawiający uzna ją za potwierdzającą spełnienie warunku, jeżeli przed upływem terminu składania ofert część obejmująca wdrożenie i uruchomienie systemu informatycznego lub komunikacyjnego np. Call Center lub Contact Center lub CRM lub innego systemu obsługi zgłoszeń została zakończona i odebrana, a usługa utrzymania, administrowania lub wsparcia technicznego była świadczona należycie przez okres co najmniej 6 miesięcy.

3.2) którzy wykazą się dysponowaniem osobami skierowanymi przez Wykonawcę do realizacji zamówienia, umożliwiającym realizację zamówienia na odpowiednim poziomie jakości, tj. zespołem składającym się z co najmniej:

- a) **kierownika projektu** – posiadającego doświadczenie w kierowaniu lub koordynowaniu co najmniej 1 (słownie: jednym) zakończonym projektem obejmującym wdrożenie systemu informatycznego lub telekomunikacyjnego, np. Call Center lub Contact Center lub CRM lub innego systemu obsługi zgłoszeń;
- b) **specjalisty technicznego lub architekta systemu** – posiadającego doświadczenie w realizacji co najmniej 1 (słownie: jednego) projektu obejmującego integrację systemu informatycznego lub telekomunikacyjnego, np. Call Center lub Contact Center lub CRM lub innego systemu obsługi zgłoszeń z telefonią VoIP lub SIP oraz z aplikacją internetową, usługą chmurową albo bazą danych;
- c) **specjalisty odpowiedzialnego za administrowanie i wsparcie techniczne systemu**, posiadającego doświadczenie w realizacji co najmniej 1 projektu polegającego na utrzymaniu systemów informatycznych lub telekomunikacyjnych lub usług chmurowych w postaci monitoringu systemów, obsługi awarii i incydentów, wykonywania i odtwarzania kopii zapasowych, administrowania serwerami, bazami danych lub usługami chmurowymi oraz zapewnienia ciągłości działania systemów, trwającego przez okres co najmniej 6 miesięcy

UWAGA! Zamawiający dopuszcza łączenie kilku funkcji technicznych w rękach jednej osoby (kierownika projektu, specjalisty technicznego lub architekta systemu, specjalisty odpowiedzialnego za administrowanie i wsparcie techniczne systemu) pod warunkiem spełnienia przez tę osobę wszystkich wymagań przewidzianych dla określonych przez Zamawiającego funkcji technicznych.



Osoba, o której mowa w pkt. 3.2 lit. c) powyżej, wskazana w wykazie musi faktycznie wykonywać opisane czynności w ramach danego projektu lub usługi przez okres co najmniej sześciu kolejnych miesięcy

7. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany personelu na personel o nie niższych kwalifikacjach, doświadczeniu aniżeli wymagane od osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia w następujących okolicznościach:
 - 1) śmierci osoby skierowanej przez Wykonawcę do realizacji zamówienia;
 - 2) choroby lub innej czasowej niezdolności tej osoby do wykonywania powierzonych jej czynności;
 - 3) ustania stosunku prawnego łączącego Wykonawcę z daną osobą;
 - 4) wystąpienia innych uzasadnionych i należyście udokumentowanych przez Wykonawcę okoliczności uniemożliwiających albo istotnie utrudniających dalszy udział tej osoby w realizacji zamówienia.
8. Szczegóły dotyczące możliwości zmiany personelu zostały szczegółowo wyartykułowane w Projektowanych postanowieniach umowy, stanowiących **Załącznik nr 2** do niniejszego Zapytania ofertowego.
9. Zamawiający wskazuje, iż Wykonawca musi spełnić wszystkie warunki udziału w postępowaniu, które oceniane są zero-jedynkowo (według formuły: spełnia-nie spełnia).
10. Nie spełnienie któregośkolwiek z w/w warunków udziału w postępowaniu będzie skutkowało odrzuceniem oferty Wykonawcy.
11. W przypadku niezłożenia przez wykonawcę/ złożenia do oferty niekompletnych, zawierających błędy dokumentów i oświadczeń Zamawiający będzie uprawniony do wezwania wykonawcy odpowiednio do ich złożenia, poprawienia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba, że zajądą przesłanki do unieważnienia postępowania lub oferta wykonawcy będzie podlegać odrzuceniu bez względu na ich złożenie, uzupełnienie lub poprawienie.
12. Wszystkie załączniki należy wypełnić w taki sposób, aby jednoznacznie wskazywały na spełnienie opisanych warunków udziału w postępowaniu oraz należy dołączyć takie dokumenty, z których jednoznacznie wynika, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu.
13. Tajemnica przedsiębiorstwa:
 - 1) Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy, w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, powinny zostać wyraźnie oznaczone w złożonej ofercie, nie później niż w terminie składania ofert z zastrzeżeniem Wykonawcy, iż nie mogą być one udostępnione oraz wykazaniem, iż stanowią one tajemnicę przedsiębiorstwa pod rygorem uznania, że stanowią one informacje jawne. Wykonawca załączając określony dokument oznacza czy jest to: „Dokument jawny” – zawierający informacje niestanowiące tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji lub „Dokument zawiera tajemnicę przedsiębiorstwa” – dokument zawiera informacje stanowiące „tajemnicę przedsiębiorstwa” lub „Dokument zawiera tajemnicę RODO”- dokument może zawierać dane osobowe.
 - 2) Wykonawca nie może zastrzec w ofercie informacji dotyczących nazwy (firmy oraz adresu Wykonawcy, ceny, terminu wykonania zamówienia, warunków płatności).



Zamawiający oświadcza, że dokumenty objęte tajemnicą przedsiębiorstwa złożone przez Wykonawców nie będą udostępniane innym uczestnikom postępowania, a dane osobowe zawarte w ofertach będą wykorzystywane dla potrzeb oceny ofert i realizacji usługi objętej Zapytaniem ofertowym.

14. Oferta wspólna:

- 1) Wykonawcy składający ofertę wspólną ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego – wg wzoru stanowiącego **Załącznik nr 10** do Zapytania ofertowego. Pełnomocnictwo składane jest w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.
 - 2) W przypadku, gdy Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, żaden z Wykonawców nie może podlegać wykluczeniu, o którym mowa w Rozdziale V pkt 1 Zapytania ofertowego. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, oświadczenia, o których mowa w Rozdziale V pkt 2 i 3), składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.
 - 3) Podmioty występujące wspólnie (spółka cywilna, konsorcjum itp.) ponoszą solidarną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zamówienia
 - 4) W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia warunek określony w Rozdziale V pkt 6 ppkt 3, 3.1) i 3.2) Zapytania ofertowego Wykonawcy mogą spełniać łącznie.
 - 5) W odniesieniu do warunków dotyczących kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane
 - 6) Oceniając zdolność techniczną lub zawodową, Zamawiający może, na każdym etapie postępowania, uznać, że wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli posiadanie przez wykonawcę sprzecznych interesów, w szczególności zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.
15. Z uwagi na charakter przedmiotu zamówienia, Zamawiający nie wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie stosunku pracy, w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 roku – Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2025, poz. 277 ze zm.), pracowników wykonujących czynności w zakresie realizacji zamówienia.
16. Poleganie na zasobach innych podmiotów:
- 1) Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych podmiotów udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych.
 - 2) W przypadku polegania przez wykonawcę na zasobach podmiotu udostępniającego zasoby warunek określony w Rozdziale V pkt 6 ppkt 3, 3.1) i 3.2) Zapytania ofertowego może być spełniony łącznie. Ww. warunek podlega sumowaniu.
 - 3) W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów



udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonają świadczenie, do realizacji którego te zdolności są wymagane

- 4) Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, składa, wraz z ofertą, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów. Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, powinno potwierdzać, że stosunek łączący Wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby gwarantuje rzeczywisty dostęp do tych zasobów oraz określać w szczególności:
- a) zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
 - b) sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
 - c) czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje roboty budowlane lub usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 11 do Zapytania ofertowego**.

- 5) Zamawiający ocenia, czy udostępniane Wykonawcy przez podmioty udostępniające zasoby zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w Rozdziale V pkt 6 ppkt 3) Zapytania, a także bada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w Rozdziale V pkt 1 ppkt 1) Zapytania ofertowego, a także konflikt interesów w postaci powiązań osobowych lub kapitałowych z Zamawiającym.
- 6) Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe, sytuacja ekonomiczna lub finansowa podmiotu udostępniającego zasoby nie potwierdzają spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez zamawiającego zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami albo wykazał, że samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu.
- 7) Wykonawca nie może, po upływie terminu składania ofert, powoływać się na zdolności lub sytuację podmiotów udostępniających zasoby, jeżeli na etapie składania ofert nie polegał on w danym zakresie na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby.
- 8) Wykonawca, który powołuje się na zdolności lub sytuację podmiotów udostępniających zasoby, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełnienia, w zakresie w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu składa do oferty wypełnione przez te podmioty oświadczenia stanowiące odpowiednio **Załącznik nr 3 i 4 do Zapytania ofertowego**.
- 9) Oświadczenia przekazuje się w postaci elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym (odpowiednio przez podmiot udostępniający zasoby lub pełnomocnika).



Rozdział VI – Opis sposobu przygotowania ofert, wymagania formalne dotyczące składanych oświadczeń i dokumentów, sposób, miejsce składania ofert

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, sam lub jako członek (partner) wykonawców składających ofertę wspólną.
2. Oferta musi być sporządzona w języku polskim. Każdy dokument składający się na ofertę lub złożony wraz z ofertą sporządzony w języku innym niż polski musi być złożony wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.
3. Treść oferty musi odpowiadać treści Zapytania ofertowego.
4. Ofertę składa się, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym na adres: marta.chytla@kancelaria-chytla.pl wpisując w tytule wiadomości: **OFERTA NA: „Przygotowanie i wdrożenie systemu obsługi/oprogramowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (LPP)”**.
5. Wymiana informacji między zamawiającym a wykonawcą **po otwarciu ofert** oraz przekazywanie dokumentów i oświadczeń po otwarciu będą odbywać się za pośrednictwem wiadomości e-mail. Adres Zamawiającego do kontaktów: marta.chytla@kancelaria-chytla.pl
6. Zaleca się aby:
 - 1) każdy załącznik wielostronicowy był zapisany w jednym pliku,
 - 2) każdy załączony plik miał nadaną inną nazwę własną.
7. W przypadku problemów technicznych związanych z otwarciem załączników, konsekwencje obciążają Wykonawcę, który oświadcza, iż nie będzie z tego tytułu wysuwał roszczeń względem Zamawiającego.
8. Termin składania ofert: do dnia **29.07.2026 r. godz. 09:00**. O terminowym złożeniu oferty decyduje data doręczenia wiadomości e-mail na adres: marta.chytla@kancelaria-chytla.pl
9. Przed sporządzeniem oferty Wykonawca winien zdobyć wszystkie informacje niezbędne do sporządzenia oferty.
10. Treść oferty musi odpowiadać treści Zapytania ofertowego.
11. Wykonawca w celu przygotowania oferty może skorzystać z formularza, stanowiącego **Załącznik nr 6** do Zapytania ofertowego.
12. Oferta, jako stanowcza propozycja zawarcia umowy, powinna zawierać bezwarunkowe przyrzeczenie istotnych warunków kontraktu.
13. Wymiana informacji między zamawiającym a wykonawcą **po otwarciu ofert** oraz przekazywanie dokumentów i oświadczeń po otwarciu będą odbywać się za pośrednictwem wiadomości e-mail. Adres Zamawiającego do kontaktów: marta.chytla@kancelaria-chytla.pl
14. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty
15. Wraz z ofertą Wykonawca jest zobowiązany złożyć:
 - 1) aktualne na dzień składania ofert oświadczenia Wykonawcy w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, stanowiące potwierdzenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu - wg wzoru stanowiącego **Załącznik nr 3** i **Załącznik nr 4** do Zapytania ofertowego. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenia wskazane w **Załączniku nr 3** i **Załączniku nr 4** składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie
 - 2) wykaz usług wykonanych lub wykonywanych nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich rodzaju, wartości, daty i miejsca wykonania oraz podmiotów, na rzecz których usługi



te zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane/są wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – inne odpowiednie dokumenty - warunki zostały określone w Rozdziale V pkt 6) ppkt 3, 3.1 Zapytania ofertowego - wg wzoru stanowiącego **Załącznik nr 7** do niniejszego Zapytania ofertowego

Uwaga: w przypadku podania wartości w walucie innej niż PLN, Zamawiający jako kurs przeliczeniowy waluty przyjmie średni kurs NBP, który jest dostępny pod adresem www.nbp.pl opublikowany w dniu publikacji Zapytania ofertowego.

- 3) wykaz osób, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień i doświadczenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami - warunki określone zostały w Rozdziale V pkt 6 ppkt 3, 3.2) Zapytania ofertowego - wg wzoru stanowiącego **Załącznik nr 8** do niniejszego Zapytania ofertowego
 - 4) zobowiązanie podmiotów udostępniających zasoby do oddania do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia (jeżeli dotyczy) - **Załącznik nr 11** do Zapytania ofertowego;
 - 5) oświadczenie wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, z którego wynika, które usługi wykonują poszczególni wykonawcy (jeżeli dotyczy) - **Załącznik nr 9** do Zapytania ofertowego
 - 6) pełnomocnictwo do reprezentowania wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego (jeżeli dotyczy) - **Załącznik nr 10** do Zapytania ofertowego
 - 7) dokumenty, z których wynika umocowanie osób do reprezentowania Wykonawcy, w szczególności:
 - a) odpis lub informacja z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru w celu potwierdzenia, że osoba działająca w imieniu Wykonawcy jest umocowana do jego reprezentowania albo wskazanie danych umożliwiających dostęp do tych dokumentów, jeżeli Zamawiający może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych
 - b) pełnomocnictwo lub inny dokument, o którym mowa w pkt 16 poniżej (jeżeli dotyczy);
 - 8) uzasadnienie, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2026 r., poz. 85) (jeżeli dotyczy),
 - 9) klauzula informacyjna RODO- wymóg porządkowy
16. Jeżeli oferta i załączniki zostaną podpisane przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy – inną osobę niż określoną w informacji z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru, należy dołączyć właściwe umocowanie prawne do składania cywilnoprawnych oświadczeń woli ze skutkiem zaciągania zobowiązań w imieniu Wykonawcy:
- 1) Pełnomocnictwo składane jest w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym
 - 2) W przypadku gdy pełnomocnictwo, zostało sporządzone jako dokument w postaci papierowej i opatrzone własnoręcznym podpisem, przekazuje się cyfrowe



- odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym mocodawcy, poświadczającym zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej
- 3) Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, może dokonać również notariusz.
17. Jeżeli oświadczenia, o których mowa w pkt 15 ppkt 1 powyżej zostaną sporządzone jako dokument w postaci papierowej i opatrzone własnoręcznym podpisem, przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym odpowiednio przez Wykonawcę, Wykonawcę wspólnie ubiegającego się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawcę, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
 18. W przypadku, gdy oświadczenia, o których mowa w pkt 15 ppkt 1) powyżej zostaną wystawione przez upoważnione podmioty inne niż Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, zwane dalej "upoważnionymi podmiotami", jako dokument elektroniczny, przekazuje się ten dokument.
 19. W przypadku, gdy oświadczenia, o których mowa w pkt 15 ppkt 1) powyżej zostaną wystawione przez upoważnione podmioty, jako dokument w postaci papierowej, przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym poświadczające zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej.
 20. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, dokonuje odpowiednio Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, w zakresie warunków udziału w postępowaniu, dokumentów potwierdzających umocowanie do reprezentowania, które każdego z nich dotyczą.
 21. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, może dokonać również notariusz.
 22. W przypadku przekazywania w postępowaniu dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym jest równoznaczne z opatrzeniem wszystkich dokumentów zawartych w tym pliku kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.
 23. Wykonawca może, przed upływem terminu do składania ofert, zmienić lub wycofać ofertę.
 24. Zmiana już złożonej oferty następuje poprzez złożenie kolejnej oferty. W takim przypadku Wykonawca jest zobowiązany opatrzyć wiadomość do Zamawiającego z kolejną ofertą napisem „Zmiana oferty”.
 25. Po upływie terminu składania ofert żadna oferta nie może być zmieniona lub wycofana przez okres związania ofertą określony w Zapytaniu ofertowym.
 26. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
 27. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść Zapytania ofertowego. Dokonaną zmianę treści Zapytania ofertowego Zamawiający udostępnia na stronie internetowej Zamawiającego.
 28. Jeśli w wyniku zmiany treści Zapytania ofertowego jest niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, Zamawiający przedłuża termin składania ofert oraz zamieszcza informację na stronie internetowej Zamawiającego.



Rozdział VII – Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, informacja o wagach punktowych lub procentowych przypisanych do poszczególnych kryteriów oceny oferty oraz opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie danego kryterium oceny oferty

1. Ocenie podlegają nie odrzucone oferty według następujących kryteriów:
 - 1) **Cena – 60 %**
 - 2) **Dodatkowe doświadczenie osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia, ponad wymagane w Zapytaniu ofertowym jako minimalne – 40 %**
2. W zakresie kryterium: **cena (waga 60%)** – oferta z najniższą ceną brutto otrzyma maksymalną ilość punktów - **60**, pozostałe oferty otrzymają ilość punktów odpowiadających cenie proporcjonalnej wg następującej formuły:
$$\text{Wskaźnik ceny} = (\text{Cena minimalna} / \text{Cena badana oferty niepodlegającej odrzuceniu}) \times 60$$
3. W zakresie kryterium: **Dodatkowe doświadczenie osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia, ponad wymagane w Zapytaniu ofertowym jako minimalne (waga 40 %)** punktowane będzie dodatkowe, ponad wymagane na spełnianie warunków udziału w postępowaniu doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia przez Wykonawcę. Zamawiający może przyznać w ramach tego kryterium maksymalnie **40 pkt.** Punkty zostaną przyznane wg następującego schematu:
 - 1) Dodatkowe doświadczenie kierownika projektu – maksymalnie 20 pkt;
 - 2) Dodatkowe doświadczenie specjalisty technicznego lub architekta systemu – maksymalnie 10 pkt;
 - 3) Dodatkowe doświadczenie specjalisty odpowiedzialnego za administrowanie i wsparcie techniczne systemu – maksymalnie 10 pkt.
4. W zakresie dodatkowego **doświadczenia kierownika projektu (max. 20 pkt)** ocenie podlegać będzie liczba projektów, w ramach których osoba wskazana jako kierownik projektu kierowała lub koordynowała wdrożeniem systemu informatycznego, lub telekomunikacyjnego, np. Call Center, Contact Center, CRM lub innego systemu obsługi zgłoszeń. Punkty zostaną przyznane na podstawie następującego schematu:

Liczba projektów / usług w ramach których osoba wskazana jako kierownik projektu kierowała lub koordynowała wdrożeniem systemu informatycznego, telekomunikacyjnego np. Call Center lub Contact Center lub CRM lub innego systemu obsługi zgłoszeń	Liczba punktów do przyznania
1 projekt	0 pkt
2 projekty	10 pkt
3 lub więcej projektów	20 pkt



Zamawiający wskazuje, iż jeden projekt stanowi minimalny poziom doświadczenia wymagany w ramach warunku udziału w postępowaniu i nie podlega dodatkowej punktacji w ramach pozacenowego kryterium oceny ofert.

5. W zakresie dodatkowego doświadczenia **specjalisty technicznego lub architekta systemu (max. 10 pkt)** ocenie podlegać będzie liczba projektów obejmujących łącznie integrację systemu informatycznego z telefonią VoIP lub SIP oraz integrację systemu z aplikacją internetową, usługą chmurową albo bazą danych, w których osoba wskazana jako specjalista techniczny lub architekt systemu uczestniczyła.
6. Punkty zostaną przyznane na podstawie następującego schematu:

Liczba projektów / usług obejmujących łącznie integrację systemu informatycznego z telefonią VoIP lub SIP oraz integrację systemu z aplikacją internetową, usługą chmurową albo bazą danych, w których osoba wskazana jako specjalista techniczny lub architekt systemu uczestniczyła	Liczba punktów do przyznania
1 projekt	0 pkt
2 projekty	5 pkt
3 lub więcej projektów	10 pkt

Zamawiający wskazuje, iż jeden projekt stanowi minimalny poziom doświadczenia wymagany w ramach warunku udziału w postępowaniu i nie podlega dodatkowej punktacji w ramach pozacenowego kryterium oceny ofert.

7. W zakresie dodatkowego doświadczenia **specjalisty odpowiedzialnego za administrowanie i wsparcie techniczne systemu (max. 10 pkt)** ocenie podlegać będzie liczba usług lub projektów polegających na utrzymaniu systemu informatycznego, telekomunikacyjnego lub usług chmurowych, obejmującego monitoring systemów, obsługę awarii i incydentów, wykonywanie i odtwarzanie kopii zapasowych, administrowanie serwerami, bazami danych lub usługami chmurowymi, działania związane z zapewnieniem ciągłości funkcjonowania systemu, w których wskazana przez wykonawcę osoba uczestniczyła przez okres co najmniej 6 miesięcy (dotyczy każdego z projektów/usług)



Liczba projektów / usług polegających na utrzymaniu systemu informatycznego, telekomunikacyjnego lub usług chmurowych, obejmującego monitoring systemów, obsługę awarii i incydentów, wykonywanie i odtwarzanie kopii zapasowych, administrowanie serwerami, bazami danych lub usługami chmurowymi, działania związane z zapewnieniem ciągłości funkcjonowania systemu – trwających przez okres co najmniej 6 miesięcy (każdy z projektów/usług), w których wskazana przez wykonawcę do realizacji osoba specjalisty uczestniczyła	Liczba punktów do przyznania
1 usługa lub projekt	0 pkt
2 usługi lub projekty	5 pkt
3 lub więcej usług lub projektów	10 pkt

Zamawiający wskazuje, iż jeden projekt stanowi minimalny poziom doświadczenia wymagany w ramach warunku udziału w postępowaniu i nie podlega dodatkowej punktacji w ramach pozacenowego kryterium oceny ofert.

8. Przez jeden projekt lub jedną usługę należy rozumieć realizację wykonywaną na podstawie jednej/kilku umów. Poszczególne etapy, zadania, zlecenia lub aneksy realizowane w ramach tej samej/kilku umów na rzecz jednego podmiotu będą traktowane jako jeden projekt albo jedna usługa.
9. Ten sam projekt może zostać wskazany w odniesieniu do więcej niż jednej osoby, pod warunkiem że każda z tych osób faktycznie uczestniczyła w jego realizacji w zakresie odpowiadającym funkcji, dla której projekt został wykazany. Ten sam projekt może zostać uwzględniony tylko jeden raz przy ocenie doświadczenia danej osoby.
10. Zamawiający przyzna punkty w ramach pozacenowego kryterium oceny ofert dot. osoby kierownika projektu i specjalisty technicznego/architekta systemu wyłącznie za projekty zakończone przed upływem terminu składania ofert. W przypadku specjalisty ds. Administrowania i wsparcia technicznego systemu dopuszczalne jest wykazanie się doświadczeniem w realizacji usług nadal wykonywanych pod warunkiem, że do upływu terminu składania ofert usługi były wykonywane należycie przez okres co najmniej 6 kolejnych miesięcy (dotyczy każdego z projektów).
11. W celu uzyskania punktów w ramach pozacenowego kryterium oceny ofert Wykonawca zobowiązany jest wypełnić pkt. 2 Formularza ofertowego (imiona i nazwiska osób wyznaczonych do realizacji zamówienia oraz ich doświadczenie) oraz złożyć wraz z ofertą Wykaz osób skierowanych do realizacji zamówienia.
12. Wykaz powinien zawierać co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko osoby;
 - 2) funkcję przewidzianą przy realizacji zamówienia;
 - 3) nazwę i przedmiot projektu lub usługi;
 - 4) nazwę podmiotu, na rzecz którego projekt lub usługa były realizowane/są realizowane obecnie;



- 5) datę rozpoczęcia i zakończenia realizacji lub trwania (w przypadku usług realizowanych);
 - 6) funkcję pełnioną przez wskazaną osobę;
 - 7) opis czynności faktycznie wykonywanych przez wskazaną osobę;
 - 8) informacja o podstawie dysponowania osobą (osobami)
13. Zamawiający przyzna punkty wyłącznie za realizację dodatkowych projektów lub usług opisanych w sposób umożliwiający jednoznaczne potwierdzenie spełnienia wymagań określonych w pozacenowym kryterium oceny ofert. W przypadku niewskazania przez wykonawcę wymaganych przez Zamawiającego informacji albo przedstawienia informacji niepełnych/niekompletnych, które nie pozwalają na jednoznaczne potwierdzenie przez Zamawiającego realizacji przez którąkolwiek z osób wyznaczonych przez wykonawcę do realizacji zamówienia pozacenowego kryterium oceny ofert, Zamawiający nie przyzna punktów dot. dodatkowego doświadczenia określonej osoby wyznaczonej do realizacji zamówienia przez wykonawcę.
 14. **Uwaga!** Informacje składane w celu uzyskania dodatkowych punktów w pozacenowym kryterium oceny ofert nie podlegają uzupełnieniu ani zmianie. Uzupełnieniu może podlegać jedynie Wykaz osób w zakresie mającym potwierdzać spełnianie warunku udziału w postępowaniu.
 15. Wykonawca zobowiązany jest skierować do realizacji zamówienia osoby wskazane w ofercie Wykonawcy.
 16. Zamawiający zastrzega, iż jedna osoba może łączyć w sobie kilka funkcji w zespole Wykonawcy.
 17. Zamawiający przyzna punktację na podstawie oświadczenia złożonego w pkt. 2 Formularza oferty, stanowiącego **Załącznik nr 6** do niniejszego Zapytania ofertowego oraz Wykazu osób przedłożonego do oferty Wykonawcy. W przypadku, gdy Wykonawca pozostawi w ofercie niewypełnione miejsca przeznaczone na wskazanie imion i nazwisk oraz dodatkowego doświadczenia każdej z osób wyznaczonych do realizacji zamówienia/treść złożonego oświadczenia będzie niespójna z przedłożonym do oferty Wykazem osób, Zamawiający nie przyzna Wykonawcy dodatkowych punktów odnoszących się do poszczególnych osób wyznaczonych do realizacji zamówienia w ramach tego kryterium.
 18. Jako najkorzystniejsza zostanie wybrana oferta, która otrzyma łącznie największą liczbę punktów w oparciu o wszystkie kryteria i wyliczenia, o których mowa powyżej. Zamawiający dokona zsumowania punktacji przyznanej w ramach każdego kryterium oceny ofert.
 19. W przypadku gdy dwie lub więcej ofert uzyska jednakową liczbę punktów we wszystkich kryteriach oceny ofert Zamówienie zostanie udzielone Wykonawcy, który przedstawił najniższą cenę. W przypadku gdy oferty najkorzystniejsze okażą się równoważne cenowo Zamawiający zwróci się do Wykonawców o przedstawienie ofert dodatkowych w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

Rozdział VIII – Unieważnienie postępowania

Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia Zapytania ofertowego w każdym czasie bez wskazania przyczyny. Zamawiający unieważnia Zapytanie ofertowe w szczególności, jeżeli:

- 1) nie złożono żadnej oferty nie podlegającej odrzuceniu;



- 2) cena najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty;
- 3) wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że prowadzenie postępowania lub wykonania zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego, czego nie można było wcześniej przewidzieć;
- 4) postępowanie obciążone jest niemożliwością do usunięcia wad uniemożliwiającą zawarcie niepodlegającej unieważnieniu umowy w sprawie zamówienia

Rozdział IX – Pozostałe wymagania dotyczące Zapytania ofertowego, dodatkowe informacje

1. Zamawiający będzie uprawniony do poprawy w ofercie:
 - 1) oczywistych omyłek pisarskich,
 - 2) oczywistych omyłek rachunkowych, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
 - 3) innych omyłek polegających na niezgodności oferty z zapytaniem ofertowym, niepowodujących istotnych zmian w treści oferty
2. Zapytanie ofertowe może zostać zmienione przed upływem terminu składania ofert. Zamawiający informuje w zapytaniu ofertowym o zakresie zmian. Zamawiający przedłuża termin składania ofert o czas niezbędny do wprowadzenia zmian w ofertach, jeżeli jest to konieczne z uwagi na zakres wprowadzonych zmian. W razie modyfikacji treści niniejszego Zapytania ofertowego Zamawiający zamieści pisemnie modyfikację na stronach internetowych Zamawiającego.
3. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert, w szczególności jeżeli oferta zawiera rażąco niską cenę lub koszt w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzi wątpliwości zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi przez zamawiającego lub wynikającymi z odrębnych przepisów w szczególności w zakresie wynikającym z przepisów prawa pracy i przepisów o zabezpieczeniu społecznym, obowiązujących w miejscu, w którym realizowane jest zamówienie.
4. Zamawiający odrzuci ofertę, jeżeli:
 - 1) jej treść nie będzie odpowiadać treści niniejszego Zapytania,
 - 2) jej złożenie stanowić będzie czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
 - 3) wykonawca nie potwierdzi spełniania wszystkich warunków udziału w postępowaniu
 - 4) zostanie złożona przez wykonawcę wykluczonego z udziału w postępowaniu (stosownie do wymogów z **Załącznika nr 3 i 4** do Zapytania ofertowego)
 - 5) będzie nieważna na podstawie odrębnych przepisów
 - 6) zawierać będzie rażąco niską cenę lub koszt w stosunku do przedmiotu zamówienia a wykonawca, nie udzieli wyjaśnień lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień wraz ze złożonymi dowodami potwierdza rażąco niską cenę lub koszt.
5. Informacje o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z Wykonawcami:
 - 1) Komunikacja w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym wymiana informacji między zamawiającym a wykonawcą oraz przekazywanie dokumentów i oświadczeń odbywa się za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres: marta.chytla@kancelaria-chytla.pl



- 2) Wszelkie wnioski Wykonawców o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego należy kierować wyłącznie poprzez wiadomość e-mail na adres: **marta.chytla@kancelaria-chytla.pl**
6. Zamawiający informuje, iż po wyborze oferty najkorzystniejszej Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana dopełni następujących formalności, tj.:
 - 1) Zawrze umowę w sprawie zamówienia publicznego w terminie i miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego
 - 2) W przypadku Wykonawcy, który złożył ofertę wspólną, przedstawi on umowę o wspólne wykonanie zamówienia (konsorcjum). Umowa regulująca współpracę podmiotów jeżeli występują wspólnie – umowa o wspólnej realizacji zamówienia określać ma między innymi sposób reprezentowania grupy podmiotów oraz zakres i rodzaj odpowiedzialności poszczególnych podmiotów za wykonanie zamówienia, z tym jednak zastrzeżeniem, że odpowiedzialność podmiotów jest wobec Zamawiającego solidarna, co musi być zapisane w tej umowie.

Rozdział X – Określenie warunków istotnych zmian umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia, o ile przewiduje się możliwość zmiany takiej umowy

Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Warunki zmiany umowy zostały określone w treści **Załącznika nr 2** do niniejszego Zapytania ofertowego, stanowiącego jego integralną część.

Rozdział XI – Sposób obliczenia ceny

1. Cena ofertowa ma charakter ryczałtowy i obejmuje cały przedmiot zamówienia.
2. Wykonawca w cenie ofertowej będzie zobowiązany wskazać wynagrodzenie za wykonanie poszczególnych etapów zamówienia, tj. :
 - 1) **Etapu I** – przygotowania i wdrożenia przez Wykonawcę systemu obsługi/oprogramowania infolinii posiadającego wymagane w OPZ funkcjonalności
 - 2) **Etapu II** – zapewnienia przez Wykonawcę infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do realizacji zadania, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienie stałej gotowości operacyjnej
3. Realizacja zamówienia będzie przebiegać na warunkach określonych w Projektowanych postanowieniach umowy stanowiącym **Załącznik nr 2** do Zapytania ofertowego oraz w Rozdziale III Zapytania ofertowego.
4. Przed wyliczeniem ceny ofertowej należy zapoznać się z załączonymi do Zapytania ofertowego Projektowanymi postanowieniami umowy.
5. Wynagrodzenie ryczałtowe obejmuje obowiązki Wykonawcy, niezbędne do zrealizowania wszystkich usług stanowiących przedmiot zamówienia w okresie obowiązywania umowy, tj. do 31.12.2027 r. Cena ta zawiera wszelkie koszty, nakłady, ciężary (w tym publicznoprawne) i ryzyka Wykonawcy niezbędne do należytego zrealizowania całości Przedmiotu Umowy zgodnie z treścią Zapytania ofertowego, oferty Wykonawcy, OPZ i Projektowanych postanowień umowy, w tym obejmuje m.in.: - lecz nie wyłącznie: koszty wszelkich prac i świadczonych na potrzeby niniejszej Umowy dostaw i usług, tj.: koszty pracy personelu Wykonawcy, Jego Podwykonawców i wszelkich innych osób przy udziale których Wykonawca będzie realizował zamówienie (w tym poszczególne jego elementy), należne



Wykonawcy wynagrodzenie z tytułu przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Utworów w zakresie i na zasadach określonych w §9 Projektowanych postanowień umowy, jak również uprawnień do wykonywania praw zależnych oraz upoważnienia do wykonywania praw osobistych do utworów, koszty zakupu i/lub dostaw licencji od producentów oprogramowania, koszty związane z zapewnieniem bezawaryjnej pracy Centralnego Systemu Call Center (Usługi Wsparcia Systemu), w tym koszty hostingu, opłat licencyjnych z tytułu korzystania z niezbędnych produktów i komponentów, wszelkie koszty związane z uzyskaniem dostępu do sieci Internet dla potrzeb funkcjonowania CSCC, utrzymania domen internetowych, wsparcia technicznego i administracyjnego, koszty związane z administrowaniem systemami IT oraz systemami baz danych, koszty związane z połączeniami telefonicznymi oraz abonentowymi niezbędnymi do poprawnego działania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (jeżeli takowe wystąpią), koszty związane z usuwaniem wszelkich Niezgodności (Awarii, Błędów i Usterek), koszty usuwania Wad istotnych i Wad nieistotnych ujawnionych w toku czynności odbioru przewidzianych niniejszą Umową, koszty wymiany stanowiska pracy, dostawy zasilania awaryjnego, koszty opracowania tutoriali interaktywnych, ewentualne koszty przeprowadzenia szkolenia stacjonarnego dla personelu Zamawiającego oraz wszelkie inne koszty i ciężary, które Wykonawca musi ponieść celem należytego zrealizowania zakresu objętego niniejszym Zapytaniem ofertowym.

6. W cenie ofertowej należy uwzględnić (ująć w cenach jednostkowych) wszystkie ewentualne upusty.
7. W razie jakichkolwiek rozbieżności w zapisie cyfrowym i słownym, jako podstawę do dokonywania jakichkolwiek wyliczeń Zamawiający uzna łączną cenę ofertową brutto w zapisie cyfrowym.
8. Zaakceptowana cena będzie niezmienna bez względu na rzeczywisty poziom cen, jakie kształtować się będą w okresie realizacji przedmiotu zamówienia, z zastrzeżeniami wyjątkami określonymi w **Załączniku nr 2** do Zapytania ofertowego.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo wezwania Wykonawcy w celu wyjaśnienia sposobu wyliczenia jego kalkulacji ceny.
10. Płatności za realizację usług określonych w treści niniejszego Zapytania ofertowego będą następować wedle zasad określonych w Projektowanych postanowieniach umowy, stanowiących **Załącznik nr 2** do niniejszego Zapytania ofertowego.

Rozdział XII – Klauzula dotycząca przetwarzania danych osobowych

Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych przez Zamawiającego została zamieszczona w **Załączniku nr 5** do niniejszego Zapytania ofertowego, stanowiącego jego integralną część.

Rozdział XIII – Informacja o możliwości składania ofert częściowych wraz z uzasadnieniem

1. Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert częściowych.
2. Uzasadnienie braku podziału zamówienia na części:

Z uwagi na jednorodny charakter przedmiotu zamówienia, w ramach przedmiotowego postępowania, Zamawiający nie dokonuje podziału zamówienia na części, tym samym nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych. Wszystkie elementy przedmiotu zamówienia, tj. przygotowanie i wdrożenie systemu obsługi Linii Pomocy Pokrzywdzonym, zapewnienie infrastruktury technicznej i teleinformatycznej, centrali telefonicznej, oprogramowania, utrzymania numeru infolinii oraz stałej gotowości operacyjnej, są ze sobą ściśle powiązane funkcjonalnie, technicznie i organizacyjnie. Podział zamówienia pomiędzy



kilku wykonawców wiązałby się z koniecznością koordynacji wielu podmiotów, zwiększałby ryzyko problemów integracyjnych, opóźnień, rozproszenia odpowiedzialności za awarie oraz wydłużenia czasu ich usuwania. Mogłoby to zagrozić ciągłości i bezpieczeństwu działania LPP. Realizacja zamówienia przez jednego wykonawcę zapewni spójność całego rozwiązania, jednolite standardy utrzymania i bezpieczeństwa, sprawne reagowanie na incydenty oraz jednoznaczną odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie systemu. Brak podziału zamówienia jest zatem uzasadniony jego złożonym i kompleksowym charakterem oraz koniecznością zapewnienia nieprzerwanej gotowości operacyjnej do świadczenia usług objętych przedmiotem zamówienia.

Rozdział XIV – Informacja o możliwości składania ofert wariantowych

Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert wariantowych.

Rozdział XV – Załączniki do Zapytania ofertowego:

Załącznik nr 1	Opis przedmiotu zamówienia
Załącznik nr 2	Projektowane postanowienia umowy
Załącznik nr 3	Oświadczenie o braku podstaw wykluczenia i spełnianiu warunków udziału
Załącznik nr 4	Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych i osobowych;
Załącznik nr 5	Klauzula informacyjna RODO
Załącznik nr 6	Wzór oferty
Załącznik nr 7	Wzór wykazu usług
Załącznik nr 8	Wzór wykazu osób
Załącznik nr 9	Wzór oświadczenia - Wykonawcy występujący wspólnie, z którego wynika, które usługi wykonują poszczególni wykonawcy
Załącznik nr 10	Pełnomocnictwo do reprezentowania wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego
Załącznik nr 11	Wzór zobowiązania podmiotów udostępniających zasoby do oddania do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia

PREZES ZARZĄDU FUNDACJI
Stanisław Groń (-)

(podpis kierownika zamawiającego
lub osoby upoważnionej)