

## ZAPYTANIE OFERTOWE

### Informacja o zamawiającym

1. Gmina Miasto Rzeszów
2. ul. Rynek 1, 35-064 Rzeszów
3. NIP: 8130008613
4. adres korespondencyjny: Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie  
ul. Trembeckiego 3, 35-234 Rzeszów
5. adres elektroniczny: [ztm@ztm.erzeszow.pl](mailto:ztm@ztm.erzeszow.pl)
6. strona internetowa: [www.ztm.erzeszow.pl](http://www.ztm.erzeszow.pl)
7. telefon 0-17 86 60 383
8. godziny pracy ZTM w Rzeszowie: 7:30 – 15:30 (poniedziałek – piątek)

### Zaprasza do złożenia oferty na:

**„Dzierżawa licencji oraz świadczenie usługi asysty technicznej systemu informatycznego Fare Calculation System”.**

#### 1. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zapytania ofertowego jest dzierżawa licencji na system informatyczny Fare Calculation System (FCS) oraz świadczenie usługi asysty technicznej systemu FCS przez okres od 01.10.2024 r. do 31.07.2025 r.

Zakres zamówienia:

1. Dzierżawa licencji systemu FCS.
2. Świadczenie usługi asysty technicznej systemu FCS
  - a. Naprawa błędów i usterek oprogramowania
  - b. Wsparcie techniczne w zakresie analizy i diagnozy problemów zgłaszanych przez użytkowników,
  - c. Wsparcie techniczne w zakresie integracji z systemem Portalu Pasażera,
  - d. Wsparcie techniczne w zakresie integracji z systemem E-sklepu,
  - e. Wsparcie techniczne w zakresie integracji z systemem Serwera Kontroli,
  - f. Wsparcie techniczne w zakresie integracji z systemem płatności elektronicznych,
  - g. Aktualizacje do nowych wersji oprogramowania,
  - h. Dostosowywanie oprogramowania do nowych wersji przeglądarek internetowych,
  - i. Asysta techniczna w zakresie administracji systemu,
  - j. Wsparcie w zakresie dołączania do systemu nowych zewnętrznych systemów autonomicznych,

k. Bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania, uwzględniające potrzeby ZTM.

**2. W ramach niniejszego zadania i realizowanej asysty serwisowej Wykonawca zobowiązany jest wykonać następujący zakres prac oraz zapewnić:**

1. Wyznaczenie stałych opiekunów serwisowych firmy,
2. Priorytetową obsługę zgłoszeń;
3. Gwarantowany czas reakcji tj. czas przystąpienia do czynności przez opiekuna serwisowego na wezwanie serwisowe ZTM:
  - a. w przypadku błędów/usterek krytycznych, uniemożliwiających pracę oprogramowania, czas reakcji opiekuna serwisowego wynosi maksymalnie 3 dni robocze; czas przywrócenia systemu do pracy do 24 godzin od momentu zgłoszenia, z zastrzeżeniem, że jeśli dotrzymanie terminu 24 godzin będzie niemożliwe ze względów technicznych to przywrócenie systemu do pracy nastąpi w terminie uzgodnionym przez strony;
  - b. w przypadku błędów niekrytycznych oprogramowania, które nie powodują przestoju w pracy na oprogramowaniu – czas na usunięcie błędu do 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia;
  - c. w przypadku prac polegających na dodaniu nowej funkcjonalności lub modyfikacji sposobu działania programu, czas wykonania usługi będzie uzgodniony przez strony;
  - d. możliwości korzystania z konsultacji telefonicznych oraz z wykorzystaniem poczty elektronicznej przez wyznaczone osoby ze strony ZTM.

**3. Inne postanowienia:**

- a) Wykonawca zapewni realizację przedmiotu zamówienia na najwyższym poziomie merytorycznym zgodnie z posiadaną wiedzą i doświadczeniem,
- b) Czas pracy potrzebny do wykonania przedmiotu umowy nie przekroczy 20 godzin miesięcznie,
- c) W przypadku niewykorzystania przez ZTM w danym miesiącu limitu czasu miesięcznego 20 godzin niewykorzystany w danym miesiącu limit czasu przechodzi na kolejny miesiąc trwania umowy.

**4. Cena oferty:**

- a) Cena oferty powinna być wyrażona w złotych polskich, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku,
- b) Wykonawca określa cenę poprzez wskazanie ceny netto i ceny brutto za całość zamówienia,
- c) Wszystkie ceny powinny zawierać w sobie ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę.

## **5. Kryteria oceny ofert:**

Cena wynosi 100% kryterium oceny ofert.

## **6. Wykluczenie oferty:**

Zamawiający wykluczy z niniejszego postępowania Wykonawców, którzy w ciągu ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert nie wykonali lub w istotnym stopniu nienależycie wykonali jakiegokolwiek Zamówienie wykonywane na rzecz Zamawiającego.

## **7. Termin składania ofert:**

Zainteresowany Wykonawca powinien złożyć ofertę wraz z załączonym formularzem cenowym, uwzględniając wymogi niniejszego zapytania drogą mailową na adres: [ztm@ztm.erzeszow.pl](mailto:ztm@ztm.erzeszow.pl) **do dnia 18 lipca 2024 r.** Oferty, które wpłyną po tym terminie nie będą rozpatrywane.

## **8. Unieważnienie zapytania:**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia zapytania bez podania przyczyny.