

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
6. strona internetowa: 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:

„Świadczenie usługi asysty technicznej systemu informatycznego BILETOMATY- SOLVEO do zarządzania biletomatami wdrożonego w Zarządzie Transportu Miejskiego w Rzeszowie”

Przedmiotem zapytania ofertowego jest świadczenie usługi asysty technicznej systemu informatycznego BILETOMATY- SOLVEO do zarządzania biletomatami wdrożonego w Zarządzie Transportu Miejskiego w Rzeszowie w okresie od dnia 1 marca 2026 r. do dnia 28 lutego 2027 r.

1. Zakres usługi asysty technicznej:

- 1) naprawa błędów i usterek oprogramowania
- 2) wsparcie techniczne w zakresie integracji z serwerem kontroli biletów
- 3) wsparcie techniczne w zakresie analizy i diagnozy problemów zgłaszanych przez użytkowników,
- 4) wsparcie techniczne w zakresie integracji z systemem sprzedaży biletów (Municom),
- 5) wsparcie techniczne w zakresie integracji z systemem płatności elektronicznych (eService),
- 6) aktualizacje oprogramowania serwera kontroli do nowych wersji oprogramowania
- 7) aktualizacje do nowych wersji oprogramowania do rozliczania sprzedaży biletomatów,
- 8) dostosowywanie aplikacji do nowych wersji przeglądarek internetowych,

- 9) wsparcie serwisowe w zakresie odbudowywania danych,
- 10) asysta techniczna w zakresie administracji systemu,
- 11) wsparcie w zakresie dołączania do systemu nowych automatów biletowych,
- 12) bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania, uwzględniające potrzeby ZTM.

2. W ramach niniejszej umowy Wykonawca zapewni:

- 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 oprogramowaną, czas reakcji opiekuna serwisowego wynosi maksymalnie 3dni 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 adresy: ztm@ztm.erzeszow.pl do **dnia 29 stycznia 2026 r.** Oferty, które wpłyną po tym terminie nie będą rozpatrywane.

8. Unieważnienie zapytania:

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia zapytania bez podania przyczyny.