

Ogłoszenie o zamówieniu
Dostawy
Oprogramowanie do obsługi incydentów - dostawa rocznej subskrypcji wraz ze wsparciem technicznym (Helpdesk)

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 022287361

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Namysłowska 8

1.5.2.) Miejscowość: Wrocław

1.5.3.) Kod pocztowy: 50-304

1.5.4.) Województwo: dolnośląskie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL514 - Miasto Wrocław

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: marta.kozyra@cui.wroclaw.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: <https://bip.cui.wroclaw.pl/>

1.6.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - jednostka samorządu terytorialnego

1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego: Inna działalność

usługi i sprzęt IT, obsługa prawna i finansowa dla gminy Wrocław,

SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

2.1.) Ogłoszenie dotyczy:

Zamówienia publicznego

2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług: Nie

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:

Oprogramowanie do obsługi incydentów - dostawa rocznej subskrypcji wraz ze wsparciem technicznym (Helpdesk)

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-2e0dd39f-5c38-4a61-b50a-d223005e41c6

2.5.) Numer ogłoszenia: 2025/BZP 00517453

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2025-11-05

2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań: Tak

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2025/BZP 00087446/18/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.2.13 Oprogramowanie do obsługi incydentów-dostawa rocznej subskrypcji wraz ze wsparciem technicznym

2.11.) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, o których mowa w art. 94 ustawy: Nie

2.14.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej: Nie

2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną

Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania

<https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-2e0dd39f-5c38-4a61-b50a-d223005e41c6>

3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

3.4.) Wykonawcy zobowiązani są do składania ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń oraz innych dokumentów wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej: Tak

3.5.) Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami - adres strony internetowej: 8.1. Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument, oznaczone jest sygnaturą CUI-ZZ.3200.30.2025 Wykonawcy proszeni są o powoływanie się na ten symbol we wszystkich kontaktach z przedstawicielami prowadzącego postępowanie.

8.2. W przedmiotowym postępowaniu komunikacja pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcami odbywa się w języku polskim przy użyciu środków komunikacji elektronicznej:

8.2.1. poprzez Platformę zakupową, dostępną pod adresem: <https://ezamowienia.gov.pl> identyfikator postępowania: ocds-148610-2e0dd39f-5c38-4a61-b50a-d223005e41c6

link do postępowania:

<https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/tenders/ocds-148610-2e0dd39f-5c38-4a61-b50a-d223005e41c6#:~:text=ocds%2D148610%2D2e0dd39f%2D5c38%2D4a61%2Db50a%2Dd223005e41c6>

Za moment wpływu wymienionych oświadczeń lub dokumentów przyjmuje się datę i godzinę zarejestrowania ich na platformie zakupowej po stronie Zamawiającego.

3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: 8.1. Zamawiający, zgodnie z § 11 ust. 2 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie, udostępnia poniżej informacje na temat specyfikacji połączenia, formatu przesłanych danych oraz szyfrowania i oznaczania czasu przekazania i odbioru danych.

8.2. Wymagania techniczne i organizacyjne wysyłania i odbierania dokumentów elektronicznych, elektronicznych kopii dokumentów i oświadczeń oraz informacji przekazywanych przy ich użyciu opisane zostały w Regulaminie Platformy e-Zamówienia (<https://ezamowienia.gov.pl/pl/regulamin/>) oraz informacje zamieszczone w zakładce „Centrum pomocy”.

8.3. Wykonawca zamierzający wziąć udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego musi posiadać konto na Platformie e-zamówienia. Wykonawca posiadający konto na Platformie e-zamówienia ma dostęp do formularzy: złożenia, zmiany, wycofania oferty lub wniosku oraz do formularza komunikacji.

8.4. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem dedykowanych formularzy do: złożenia, zmiany, wycofania oferty lub wniosku oraz komunikacji wynosi 250MB.

8.5. Za datę przekazania oferty, wniosków, zawiadomień, dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń oraz innych informacji przyjmuje się datę ich przekazania na Platformę e-zamówienia.

8.6. Dane postępowanie można wyszukać również na Liście wszystkich postępowań klikając wcześniej opcję „Dla Wykonawców” lub ze strony głównej z zakładki Postępowania na Platformie e-zamówienia poprzez wybór identyfikatora postępowania: ocds-148610-2e0dd39f-5c38-4a61-b50a-d223005e41c6

8.7. Osobą upoważnioną do kontaktów z Wykonawcami, w zakresie dotyczącym zagadnień technicznych związanych z problemami z platformą zakupową jest:

p. Marta Kozyra, e-mail: marta.kozyra@cui.wroclaw.pl

Powyższy adres nie służy do składania oświadczeń, zapytań czy innego rodzaju pism składanych w postępowaniu

3.8.) Zamawiający wymaga sporządzenia i przedstawienia ofert przy użyciu narzędzi elektronicznego modelowania danych budowlanych lub innych podobnych narzędzi, które nie są ogólnie dostępne: Nie

3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

3.14.) Języki, w jakich mogą być sporządzane dokumenty składane w postępowaniu:

polski

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.

4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Nie

4.1.2.) Numer referencyjny: CUI-ZZ.3200.30.2025

4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Dostawy

4.1.4.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Nie

4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

4.1.13.) Zamawiający uwzględni aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Nie

4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:**4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia**

3.2. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego:

1) w ramach zamówienia podstawowego: udzielenie (przedłużyć) Zamawiającemu licencji na oprogramowanie ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition - Multi Language wraz z rozszerzeniem agenta do wersji Endpoint Central MSP i dodatkowym serwerem pośredniczącym jako dodatek Secure Gateway Server (wersja wielojęzyczna, 245 serwisantów, 10400 zasobów) na okres 1 roku wraz ze wsparciem technicznym.,

2) w ramach prawa opcji:

udzielenie Zamawiającemu rozszerzenia o dodatkowe 30 licencji na oprogramowanie określone w pkt 3.2.1).

lub udzielenie licencji na oprogramowanie równoważne tj.:

W ramach realizacji przedmiotu umowy w ramach zamówienia podstawowego Wykonawca ma dostarczyć Oprogramowanie równoważne a także je wdrożyć, dokonać migracji danych z obecnie używanego systemu z zachowaniem formy i treści, dokonać parametryzacji, konfiguracji lub innych zmian uzasadnionych potrzebami Zamawiającego zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia. Wykonawca zobowiązuje się również do przeprowadzenia szkoleń dla Użytkowników końcowych i administratorów w przypadku dostarczenia Oprogramowania równoważnego. Celem uniknięcia wątpliwości, dostarczenie równoważnego Oprogramowania oraz wyżej wskazanych czynności jest możliwe o ile zapewni możliwość kontynuacji świadczenia usług przez Zamawiającego na rzecz podmiotów trzecich na poziomie obecnego systemu. W tym celu Wykonawca przed podpisaniem umowy na Oprogramowanie równoważne przedłoży podpisane porozumienie z MWT SOLUTIONS S.A. wskazujące, że posiada wsparcie w procesie migracji i weryfikacji danych. Przeprowadzenie przez Wykonawcę szkoleń dla Użytkowników końcowych i administratorów w przypadku dostarczenia Oprogramowania równoważnego,

zwane dalej „Oprogramowaniem”, od dnia wygaśnięcia aktualnie posiadanej licencji tj. od dnia 15 grudnia 2025 r. na okres jednego roku oraz zapewni lub będzie świadczył w okresie obowiązywania licencji wsparcie techniczne (z ang. Technical Support) na rzecz Zamawiającego.

4.2.6.) Główny kod CPV: 48780000-9 - Pakiety oprogramowania do zarządzania systemem, przechowywaniem i zawartością

4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Tak

4.2.9) Rodzaj i maksymalna wartość opcji oraz okoliczności skorzystania z opcji:

udzielenie Zamawiającemu rozszerzenia o dodatkowe 30 licencji na oprogramowanie określone w zamówieniu podstawowym.

Sposób realizacji prawa opcji został wskazany w załączniku nr 8 do SWZ -Projekt umowy

4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: 12 miesiące

4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia: Nie

4.2.13.) Zamawiający przewiduje udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane: Nie

4.3.) Kryteria oceny ofert

4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert: Procentowo

4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert: Wyłącznie kryterium ceny

Kryterium 1

4.3.5.) Nazwa kryterium: Cena

4.3.6.) Waga: 100

4.3.10.) Zamawiający określa aspekty społeczne, środowiskowe lub innowacyjne, żąda etykiet lub stosuje rachunek kosztów cyklu życia w odniesieniu do kryterium oceny ofert: Nie

SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW

5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia: Nie

5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak

5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.

6.2. Na podstawie art. 112 ustawy Pzp zamawiający określa warunki udziału w postępowaniu dotyczące:

6.2.1. zdolności do występowania w obrocie gospodarczym;

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie.

6.2.2. uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, jeśli wynika to z odrębnych przepisów;

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie.

6.2.3. sytuacji ekonomicznej lub finansowej:

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie.

6.2.4. zdolności technicznej lub zawodowej:

Zamawiający uzna warunek za spełniony w przypadku, gdy Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonał z należytą starannością, co najmniej 3 (trzy) dostawy polegające na dostawie licencji wraz ze wsparciem technicznym do obsługi incydentów o wartości nie niższej niż 250 000 zł netto każda dostawa.

Doświadczenie wykonawców nie sumuje się, co oznacza że:

w przypadku Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia, powyższy warunek musi zostać spełniony w całości przez jednego z Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia.

w przypadku gdy Wykonawca, przy spełnianiu warunku, powołuje się na potencjał podmiotu trzeciego, podmiot trzeci musi samodzielnie spełnić powyższy warunek.

5.5.) Zamawiający wymaga złożenia oświadczenia, o którym mowa w art.125 ust. 1 ustawy: Tak

5.6.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu: 7.2.1. na potwierdzenie braku podstaw wykluczenia:

1) oświadczenia wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), z innym wykonawcą, który złożył odrębną ofertę

albo

oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty niezależnie od innego wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej;

Wzór stanowi Załącznik nr 3 do SWZ;

2) oświadczenia Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu Wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu i spełnieniu warunków udziału w postępowaniu – zgodnie z załączonym wzorem stanowiącym Załącznik nr 5 do SWZ.

Uwaga: Zamawiający nie wzywa do złożenia podmiotowych środków dowodowych, jeżeli może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, o ile wykonawca wskaże w oświadczeniu o którym mowa w pkt. 7.1.2. SWZ dane umożliwiające dostęp do tych środków.

5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu: 7.2.2. na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu:

1) wykaz dostaw wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie – potwierdzające spełnienie warunku opisanego w rozdziale pkt 6.2.4 SWZ – wzór stanowi Załącznik nr 7 do SWZ.

Dowodami, o których mowa, powyżej są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego dostawy lub usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy.

W przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane w okresie ostatnich 3 miesięcy;

SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA

6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe: Nie

6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną: Nie

6.4.) Zamawiający wymaga wadium: Nie

6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Nie

6.7.) Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania, jeśli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały przyznane: Tak

SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek: Nie

7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy: Tak

7.4.) Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia:

Zamawiający przewidział zmiany umowy spowodowane siłą wyższą oraz zmiany wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku zmiany przepisów, o których strony, działając z należytą starannością, nie wiedziały z chwilą zawarcia umowy.

Warunki wprowadzenia, szczegółowe okoliczności zmian zostały wskazane w załączniku nr 8 do SWZ - projekt umowy

7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia: Nie

SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2025-11-13 11:00

8.2.) Miejsce składania ofert: 12.1. Oferty należy składać za pośrednictwem platformy zakupowej zamieszczonej pod adresem: <https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/tenders/ocds-148610-2e0dd39f-5c38-4a61-b50a-d223005e41c6#:~:text=ocds%2D148610%2D2e0dd39f%2D5c38%2D4a61%2Db50a%2Dd223005e41c6> identyfikator postępowania: ocds-148610-2e0dd39f-5c38-4a61-b50a-d223005e41c6

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2025-11-13 11:30

8.4.) Termin związania ofertą: do 2025-12-12