

**Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego**  
z siedzibą we Wrocławiu, Pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**  
(zwana dalej SIWZ)

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn:  
**„Dostawa wraz z wdrożeniem oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych  
Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.”**

prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie przepisów ustawy Prawo Zamówień  
Publicznych (tj. Dz.U.2015.2164 z późn. zm.) i **poniżej** równowartości kwoty 209 000 EURO.

Znak postępowania: ZP/PN/37/2017/NFM  
**Wrocław, 16.08.2017r.**

#### I NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO:

**Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego** we Wrocławiu,

Pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław

tel. 71/342 20 01

przetargi@nfm.wroclaw.pl

**Godziny pracy: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku**

Osobą upoważnioną do kontaktów z Wykonawcami jest:

Pani Małgorzata Woźnicka 71 715 9772 w zakresie przedmiotu zamówienia oraz Pani Karolina Wąsowicz 71 715 9769 w zakresie procedury.

#### II TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Postępowanie o udzielenie poniższego zamówienia publicznego prowadzone będzie w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U.2015.2164 z późn. zm.), zwaną dalej „ustawą Pzp” w procedurze jak dla wartości zamówienia poniżej równowartości kwoty 209.000 euro. Do udzielenia przedmiotowego zamówienia stosuje się przepisy ustawy Pzp oraz akty wykonawcze do niej, a w sprawach tam nieuregulowanych, przepisy ustawy Kodeks Cywilny ( Dz.U.z 2017r. nr 459 z późn. zm.)

Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia, zwana dalej „SIWZ” składa się z zasadniczej części opisowej i wszystkich tworzących ją załączników.

#### III OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie, uruchomienie i dostawa oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia przedstawiony jest w załączniku nr 1 do SIWZ

CPV 48600000 – 4 Pakiety oprogramowania dla baz danych i operacyjne

48921000 – 0 System automatyzacji

#### IV INFORMACJE O PRZEWIDYWANYCH ZAMÓWIENIACH NA PODST. ART. 67 UST 1 PKT 7 PZP

Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielenia zamówień na podstawie art. 67 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp.

#### V OPIS SPOSOBU PRZEDSTAWIENIA OFERT WARIANTOWYCH I CZĘŚCIOWYCH

Zamawiający **nie dopuszcza** składania ofert wariantowych.

Zamawiający **nie dopuszcza** składania ofert częściowych.

#### VI TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Okres obowiązywania umowy obejmuje czas wdrożenia oprogramowania, tj. zgodnie z ofertą Wykonawcy nie dłużej jednak niż 30 dni od daty zawarcia umowy oraz okres udzielonej licencji, tj. 24 miesiące liczone od daty udzielenia licencji.

#### VII OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU, OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY ICH SPEŁNIANIA ORAZ PODSTAWY WYKLUCZENIA

Przez „Wykonawcę” rozumie się osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która ubiega się o udzielenie zamówienia publicznego, złożyła ofertę lub zawarła umowę w sprawie zamówienia publicznego (art. 2 pkt. 11) ustawy Pzp.

O udzielenie niniejszego zamówienia publicznego ubiegać się mogą wykonawcy, którzy:

1. **Nie podlegają wykluczeniu** z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego z powodów określonych w art. 24 ust. 1 Pzp.

1. **PODSTAWY WYKLUCZENIA:**

2. Zamawiający wyklucza Wykonawcę na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp.

3. Zamawiający przewiduje wykluczenie wykonawcy na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp t.j. z postępowania o udzielenie zamówienia Zamawiający wykluczy wykonawcę w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. - Prawo restrukturyzacyjne (Dz.U.2016.1574 j.t. z dnia 2016.09.29.) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 Ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. Prawo upadłościowe (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 2171 z późn. zm.);

**2. Spełniają warunki na podstawie art. 22 ust. 1 b ustawy Prawo zamówień publicznych, które dotyczą:**

**1.1. Kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów:** Zamawiający nie stawia szczególnych wymagań w zakresie spełniania tego warunku. Wykonawca spełni ten warunek poprzez złożenie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu zgodnie z przepisem art. 25a ustawy Pzp.

**1.2. Sytuacji ekonomicznej lub finansowej:** Zamawiający nie stawia szczególnych wymagań w zakresie spełniania tego warunku. Wykonawca spełni ten warunek poprzez złożenie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu zgodnie z przepisem art. 25a ustawy Pzp.

**1.3. Zdolności technicznej lub zawodowej:** w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie wykonał, co najmniej **trzy dostawy oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych**, które przewiduje możliwość obsługi gdy w miesiącu kalendarzowym w bazie Zamawiającego znajduje się 60.000 (słownie: sześćdziesiąt tysięcy) kontaktów, okres udzielenia licencji nie może być krótszy niż 24 miesiące, a wartość nie mniejsza niż 45 000,00 zł netto dla każdej dostawy.

## VIII OŚWIADCZENIA LUB DOKUMENTY SKŁADANE PRZEZ WYKONAWCĘ

**WYKAZ OŚWIADCZEŃ SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W CELU WSTĘPNEGO POTWIERDZENIA, ŻE NIE PODLEGA ON WYKLUCZENIU ORAZ SPEŁNIA WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:**

- w formie oryginału:

1. oświadczenie na podstawie art. 25 a Pzp - (na wzorze zawartym w Załączniku nr 4 do SIWZ).

**WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJĄCEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 3 USTAWY PZP – BRAKU PODSTAW WYKLUCZENIA:**

- w formie oryginału:

2. Listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp, albo informację o tym, że nie należy do grupy kapitałowej (na wzorze Załącznik nr 5 do SIWZ)

Wykonawca, w terminie 3 dni od dnia przekazania przez Zamawiającego informacji z otwarcia ofert, przekazuje zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w Art. 24 ust. 1 pkt 23. Wraz ze złożeniem oświadczenia wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

- w formie oryginału lub kopii poświadczonych „za zgodność z oryginałem” przez Wykonawcę:

3. Aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do

ewidencji działalności gospodarczej, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;

Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 i 3 ustawy Pzp, jeżeli Zamawiający posiada oświadczenia lub dokumenty dotyczące tego Wykonawcy lub może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych. W takim przypadku Zamawiający po wskazaniu przez Wykonawcę adresu internetowego pobiera samodzielnie dokumenty. Jeśli dokumenty lub oświadczenia, o których mowa powyżej są sporządzone w języku obcym, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia ich tłumaczenia na język polski.

#### **WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 1 USTAWY PZP W ZAKRESIE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:**

- w formie oryginału:

4. W zakresie warunku określonego w rozdz. VII 2.1.3. SIWZ, Wykonawca dołączy wykaz dostaw według wzoru stanowiącego załącznik nr 6 do SIWZ zawierający opis przedmiotu dostawy, nazwę i adres kontrahenta, datę rozpoczęcia i zakończenia dostawy oraz wartość dostawy. Do wykazu należy dołączyć dokumenty potwierdzające, że dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie, tzn. referencje, które powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert lub oświadczenia wykonawcy – jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać referencji przy czym wskazany termin trzech miesięcy dotyczy tylko tych dostaw, których realizacja trwa w dacie wyznaczonej przez zamawiającego, jako termin otwarcia ofert. W razie konieczności, w szczególności, gdy wykaz lub dowody będą budziły wątpliwość Zamawiającego lub gdy z referencji albo innego dokumentu wynikać będzie, że zamówienie nie zostało wykonane w sposób należyty, Zamawiający może zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego usługi były lub miały zostać wykonane o przedłożenie dodatkowych informacji lub dokumentów bezpośrednio Zamawiającemu.

#### **WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW SKŁADANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ W POSTĘPOWANIU NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO W CELU POTWIERDZENIA OKOLICZNOŚCI, O KTÓRYCH MOWA W ART. 25 UST. 1 PKT 2 USTAWY PZP - SPEŁNIANIE PRZEZ DOSTAWY WYMAGAŃ:**

Zamawiający nie stawia szczególnych wymagań w zakresie spełniania tego warunku. Wykonawca spełni ten warunek poprzez złożenie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu zgodnie z przepisem art. 25a ustawy Pzp.

#### **INNE DOKUMENTY:**

- w formie oryginału:

pełnomocnictwo jeżeli upoważnienie do złożenia oferty nie wynika bezpośrednio z aktualnego odpisu z właściwego rejestru albo aktualnego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej.

Zgodnie z art. 22a. ust.1 Ustawy Pzp Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.

2. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

3. Zamawiający ocenia, czy udostępniane wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu

oraz bada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13–22 i ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp.

4. W odniesieniu do warunków dotyczących zdolności technicznej lub zawodowej, wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.

5. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe, podmiotu, o którym mowa w ust. 1, nie potwierdzają spełnienia przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, zamawiający żąda, aby wykonawca w terminie określonym przez zamawiającego:

1) zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub

2) zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuację finansową lub ekonomiczną, o których mowa w ust. 1.

### **WYKONAWCY MAJĄCY SIEDZIBĘ LUB MIEJSCE ZAMIESZKANIA POZA TERYTORIUM RZECZPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

**Wykonawcę mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej obowiązują przepisy określone w § 7 Rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia (Dz.U.2016r. poz.1126 z dnia 2016.07.27)**

1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w VIII pkt 3 powyżej (aktualny odpis z właściwego rejestru) - składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości oraz nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienia.
2. Dokumenty, o których mowa w pkt. 1 powyżej, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
3. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentu, o którym mowa w pkt 1 powyżej, zastępuje się go dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania.
4. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski.
5. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez Wykonawcę mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania z wnioskiem o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących przedłożonego dokumentu.

### **WYKONAWCY UBIEGAJĄCY SIĘ WSPÓLNIE O ZAMÓWIENIE:**

- 1) Każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, **zobowiązany jest złożyć samodzielnie – oświadczenie na wzorze Załącznik nr 4 do SIWZ.**
- 2) W Formularzu ofertowym (Załącznik nr 3 do SIWZ) w części dotyczącej wskazania Wykonawcy i dotyczących go danych teleadresowych – należy wpisać wszystkich Wykonawców i wszystkie dotyczące ich dane teleadresowe.
- 3) Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia zobowiązani są do ustanowienia pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Do oferty musi być załączone stosowne pełnomocnictwo.

### **IX PODWYKONAWCY**

1. W przypadku powierzenia realizacji części zamówienia podwykonawcom, Wykonawca zobowiązany jest do wskazania w ofercie tej części zamówienia, której realizację powierzy podwykonawcy oraz firmy podwykonawcy/ów. W przypadku braku takiego oświadczenia, Zamawiający uzna, iż Wykonawca będzie realizował zamówienie bez udziału podwykonawców.

2. W przypadku, gdy Wykonawca polega na zdolnościach podwykonawców Zamawiający wymaga wypełnienia przez Wykonawców Oświadczenia na wzorze określonym w Załączniku nr 4 do SIWZ w odniesieniu do podwykonawców.

## **X INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI**

1. Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument, oznaczone jest symbolem **ZP/PN/37/2017/NFM**. Wykonawcy proszeni są o powoływanie się na ten symbol we wszystkich kontaktach z Zamawiającym. Osobą upoważnioną do kontaktów z Wykonawcami jest **Pani Małgorzata Woźnicka 71 715 9772 w zakresie przedmiotu zamówienia oraz Pani Karolina Wąsowicz 71 715 9769 w zakresie procedury**; Przekazywanie oświadczeń, wniosków oraz zawiadomień odbywa się pisemnie. Dopuszcza się możliwość porozumiewania się drogą elektroniczną, z tym że oferta wraz z wymaganymi dokumentami i oświadczeniami musi zostać złożona w formie oryginału na piśmie przed upływem terminu, o którym mowa w Rozdziale XIV pkt 1 SIWZ. Każda forma porozumiewania się z Zamawiającym musi być potwierdzona w taki sposób, aby dwie strony posiadały wiedzę przekazywanych informacji. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawcy przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.

2. Udzielanie wyjaśnień i modyfikacja SIWZ:

Wykonawca może zwrócić się na piśmie lub drogą elektroniczną na adres Zamawiającego, z prośbą o udzielenie wyjaśnień związanych z treścią SIWZ. Odpowiedzi wraz z treścią zapytania, lecz bez ujawnienia jego źródła, Zamawiający prześle niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, którym przekazano SIWZ oraz zamieści je na stronie internetowej **www.nfm.wroclaw.pl** z zastrzeżeniem postanowień art. 38 ust. 1 PZP, Zamawiający udzieli odpowiedzi, tj. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, na piśmie, jednak nie później niż na 6 dni przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Treść pytania i odpowiedzi Zamawiający przekaże wszystkim Wykonawcom, którzy zadali pytanie oraz umieści taką informację na stronie internetowej Zamawiającego.

Zamawiający oświadcza, że nie zamierza zwoływać zebrania z Wykonawcami.

W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Dokonaną zmianę SIWZ Zamawiający zamieści na stronie internetowej **www.nfm.wroclaw.pl** Jeżeli zmiana treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia prowadzić będzie do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu, Zamawiający zamieści ogłoszenie o zmianie ogłoszenia w Biuletynie Zamówień publicznych. Jeżeli w wyniku zmiany treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia nieprowadzącej do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu niezbędny okaże się dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, Zamawiający przedłuży termin składania ofert na stronie internetowej **www.nfm.wroclaw.pl**.

## **XI OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY**

1. Cenę oferty należy podać w Formularzu Oferty zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 3 do SIWZ.
2. Cena musi obejmować kompletne wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie z Załącznikiem nr 1 do SIWZ
3. Wskazane w tym formularzu ceny będą cenami na podstawie których Zamawiający będzie rozliczał się z Wykonawcą zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego.
4. Cenę ofertową należy podać w Ofercie w złotych polskich, w wartości netto i brutto z wyodrębnieniem podatku VAT, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
5. Cena przedstawiona w Ofercie będzie podana w wymiarze netto oraz z podatkiem VAT, wyliczonym przez Wykonawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami na dzień składania ofert i zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług i podatku akcyzowym.
6. UWAGA: Określenie stawki podatku VAT jest obowiązkiem Wykonawcy. Zgodnie z ust. 1 Komunikatu Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z dnia 24 stycznia 2005 r. (Dz. Urz. GUS Nr 1 z 2005 r., poz. 11) w sprawie trybu wydawania opinii interpretacyjnych – „Zasadą jest, że zainteresowany podmiot sam klasyfikuje prowadzoną działalność, swoje produkty (wyroby i

usługi), towary, środki trwałe i obiekty budowlane według zasad określonych w poszczególnych klasyfikacjach i nomenklaturach, wprowadzonych rozporządzeniami Rady Ministrów lub stosowanych bezpośrednio na podstawie przepisów Wspólnoty Europejskiej".

7. Cena ofertowa powinna być podana z dokładnością do 1 grosza, tj. do dwóch miejsc po przecinku. Elementy ceny ofertowej wyrażone w wartościach procentowych oraz wartościach liczbowych powinny także być podane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
8. Zamawiający nie dopuszcza przedstawienia ceny w kilku wariantach, w zależności od zastosowanych rozwiązań. W przypadku przedstawienia ceny w taki sposób oferta zostanie odrzucona.

## **XII INFORMACJE DOTYCZĄCE WALUT OBCYCH, W JAKICH MOGĄ BYĆ PROWADZONE ROZLICZENIA MIĘDZY ZAMAWIAJĄCYM A WYKONAWCĄ**

Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą mogą być prowadzone tylko w PLN.

## **XIII KRYTERIUM, JEGO ZNACZENIE I SPOSÓB OCENY OFERT**

1. Zamawiający informuje, że zastosuje procedurę oceny ofert określoną w art. 24aa ustawy Pzp.
2. Oferty będą oceniane według następujących kryteriów:

**I. kryterium „Cena” – waga 60%**

**II. kryterium „Okres wdrożenia oprogramowania” – waga 16 %**

**III. kryterium „Dodatkowe funkcjonalności oprogramowania” – waga 24%**

- I. **Punkty w kryterium „Cena”:** Oferta o najniższej Cenie za realizację całości przedmiotu zamówienia otrzyma 60 punktów, a pozostałym ofertom przyznana zostanie odpowiednio mniejsza ilość punktów, zaokrąglona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, wyliczona wg wzoru:

$Wc = (Cmin / Cb) \times 60$ , gdzie:

Wc – wartość punktowa w kryterium „Cena”

Cmin – najniższa cena spośród ofert nie odrzuconych

Cb- cena oferty badanej

### **II. Punkty w kryterium „Okres wdrożenia oprogramowania” Wykonawca otrzyma:**

Za okres wdrożenia do 30 dni - 0 punktów

Za okres wdrożenia do 25 dni - 4 punktów

Za okres wdrożenia do 20 dni - 10 punktów

Za okres wdrożenia do 15 dni - 16 punktów

Termin wdrożenia nie może być dłuższy niż 30. Jeżeli Wykonawca wpisze termin wdrożenia dłuższy niż 30 dni otrzyma 0 punktów w niniejszym kryterium.

### **III. Punkty w kryterium „Dodatkowe funkcjonalności oprogramowania”:**

W celu obliczenia liczby punktów jaką otrzymała dana oferta w niniejszym kryterium Zamawiający dokona oceny testowego oprogramowania, które zostanie udostępnione na podstawie informacji podanych w formularzu ofertowym.

Zamawiający utworzy testową bazę danych i będzie testował oprogramowania maksymalnie 7 dni.

Zamawiający na tej podstawie sprawdzi czy oprogramowanie posiada wszystkie funkcjonalności opisane w opz, stanowiącym Załącznik nr 1 do SIWZ.

Za posiadanie dodatkowych funkcjonalności oprogramowania Zamawiający przyzna następującą ilość punktów:

Nr	Dodatkowa funkcjonalności oprogramowania	Odpowiedź Wykonawcy TAK/ NIE
1	<b>Rozbudowana funkcjonalność zakresu automatyzacji:</b> a) Możliwość dodania opisu do automatyzacji	2 punkty

	b) Automatyczne przenoszenie klienta między etapami kampanii, c) wysyłanie powiadomienia do specjalisty ds. sprzedaży pracującego w NFM o wizycie jego klienta na stronie d) zautomatyzowane wyświetlenie baniera z najlepszą ofertą dla danego klienta.	
2	<b>Analiza Zakupowa</b>	5 punktów
3	<b>Zaawansowane statystyki dotyczące zaangażowania klientów w treści wysyłane przez Zamawiającego</b>	3 punkty
4	<b>E-mail urodzinowy</b>	2 punkty
5	<b>Rekomendacje koncertów na stronie internetowej Zamawiającego</b>	3 punkty
6	<b>Integracja z Google Analytics</b>	2 punkty
7	<b>Zaawansowana integracja z Facebookiem</b>	3 punkty
8	<b>Tworzenie ankiet online</b>	2 punkty
9	<b>Powiadomienia Web push</b>	2 punkty

3. Końcowy wynik powyższych działań zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.
4. Końcowa liczba otrzymanych punktów będzie sumą punktów otrzymanych przez ofertę w przyjętych kryteriach oceny ofert.
5. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom przedstawionym w ustawie Pzp oraz w SIWZ i została oceniona jako najkorzystniejsza, tj. uzyskała największą ilość punktów na podstawie przyjętych kryteriów oceny ofert (art. 91 ust. 1 ustawy Pzp).
6. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru najkorzystniejszej oferty ze względu na to, że zostały złożone oferty przedstawiające taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z niższą ceną.

### **XIII OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT**

1. Oferta musi być sporządzona z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Oferta wraz z załącznikami musi być czytelna.
3. Na ofertę składają się:
  - a) Formularz ofertowy - Załącznik nr 3 do SIWZ
  - b) Oświadczenie na podst. art. 25a pzp – Załącznik nr 4, który składa:
    - Wykonawca,
    - Każdy z Wykonawców ubiegających się wspólnie o zamówienie
  - c) Pełnomocnictwo jeżeli upoważnienie do złożenia oferty nie wynika bezpośrednio z dokumentu wymienionego pkt. Wyżej.
4. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim w sposób czytelny (dokumenty i oświadczenia sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski poświadczony przez Wykonawcę).
5. Oferta nie powinna zawierać żadnych nieczytelnych lub nieautoryzowanych poprawek i skreśleń. Ewentualne poprawki lub korekty błędów należy nanieść czytelnie oraz datować i zaopatrzyć podpisem co najmniej jednej z osób podpisujących ofertę.
6. Składane dokumenty, w tym wszelkie zaświadczenia muszą być załączone do oferty w formie oryginałów lub jako kopie poświadczone „za zgodność z oryginałem” przez Wykonawcę (własnoręczny podpis i pieczęć imienna) lub osobę przez niego upoważnioną.
7. Oferta (oraz załączniki do niej) musi być podpisana (własnoręczny podpis i imienna pieczęć) przez Wykonawcę, zgodnie z zasadami reprezentacji określonymi w dokumencie rejestrowym Wykonawcy lub przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w jego imieniu, a w przypadku Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia przez ustanowionego Pełnomocnika.
8. W przypadku gdy ofertę podpisuje Pełnomocnik – stosowne pełnomocnictwo powinno być załączone do oferty w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez mocodawcę albo notariusza.



9. W przypadku, gdy informacje zawarte w ofercie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, co do których Wykonawca zastrzega, że nie mogą być udostępniane innym uczestnikom postępowania, muszą być oznaczone klauzulą: „Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. nr 153 poz. 1503 ze zm.)” i dołączone do oferty, zaleca się, aby były trwale, oddzielnie spięte. 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, Wykonawca zastrzegając tajemnicę przedsiębiorstwa zobowiązany jest dołączyć do oferty pisemne uzasadnienie odnośnie charakteru zastrzeżonych w niej informacji. Uzasadnienie powinno dowodzić, że zastrzeżona informacja w myśl przywołanego powyżej przepisu:
- ma charakter techniczny, technologiczny lub organizacyjny przedsiębiorstwa,
  - nie została ujawniona do wiadomości publicznej,
  - podjęto w stosunku do niej niezbędne działania w celu zachowania poufności.
- Zaleca się, aby uzasadnienie o którym mowa powyżej było sformułowane w sposób umożliwiający jego udostępnienie pozostałym uczestnikom postępowania, w przypadku uznania przez zamawiającego zasadności tego zastrzeżenia.
- Zamawiający nie zwraca Wykonawcom dokumentów zawartych w ofercie.
  - Koszty przygotowania oferty ponosi Wykonawca.
  - Oferty nie spełniające wszystkich wymogów wymienionych w niniejszej SIWZ będą odrzucone lub spowodują wykluczenie Wykonawcy.
  - Załączniki do oferty powinny być wypełnione w sposób podany przez Zamawiającego w SIWZ lub załącznikach.
  - Do oferty winny być dołączone: wszystkie wymagane oświadczenia i dokumenty wymienione w dziale VIII SIWZ.

#### **XIV MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT:**

- Oferty muszą być złożone w siedzibie Zamawiającego we Wrocławiu przy Pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław Sekretariat 4 piętro, w terminie do **dnia 24.08.2017 roku, do godziny 11:00**. Godziny pracy Sekretariatu: od poniedziałku do piątku od 8:00 do 16:00.
- Ofertę należy umieścić w zamkniętym opakowaniu, uniemożliwiającym odczytanie zawartości bez uszkodzenia tego opakowania. Opakowanie winno być oznaczone nazwą (firmą) i adresem Wykonawcy, zaadresowane na adres Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego (Pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław) oraz opisane:

*nazwa (firma) wykonawcy*  
*adres wykonawcy*

Narodowego Forum Muzyki  
im. Witolda Lutosławskiego  
Pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław

Oferta na  
**Dostawę wraz z wdrożeniem oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych  
Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.**

przetarg nieograniczony ZP/PN/37/2017/NFM  
**NIE OTWIERAĆ PRZED DNIEM 24.08.2017 GODZ. 11:15**

- Oferta otrzymana przez zamawiającego po terminie składania ofert zostanie niezwłocznie zwrócona wykonawcy.
- Wykonawca może wprowadzić zmiany, poprawki, modyfikacje i uzupełnienia do złożonej oferty pod warunkiem, że zamawiający otrzyma pisemne zawiadomienie o wprowadzeniu zmian przed terminem

składania ofert. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian musi być złożone według takich samych zasad, jak składana oferta tj. w kopercie odpowiednio oznakowanej napisem „ZMIANA”. Koperty oznaczone „ZMIANA” zostaną otwarte przy otwieraniu oferty wykonawcy, który wprowadził zmiany i po stwierdzeniu poprawności procedury dokonywania zmian, zostaną dołączone do ofert).

5. Wykonawca ma prawo przed upływem terminu składania ofert wycofać się z postępowania poprzez złożenie pisemnego powiadomienia, według tych samych zasad jak wprowadzanie zmian i poprawek z napisem na kopercie „WYCOFANIE”. Koperty oznakowane w ten sposób będą otwierane w pierwszej kolejności po potwierdzeniu poprawności postępowania wykonawcy oraz zgodności z danymi zamieszczonymi na kopercie wycofywanej oferty. Koperty z ofertami wycofanymi nie będą otwierane.

#### **XV MIEJSCE ORAZ TERMIN OTWARCIA OFERT:**

1. Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie zamawiającego przy Pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław, Sala Konferencyjna 4 piętro, w **dniu 24.08.2017 r. o godzinie 11.15**

2. Bezpośrednio przed otwarciem ofert zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

3. Podczas otwarcia ofert zamawiający poda nazwy (firmy), adresy wykonawców, informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

4. Otwarcie ofert jest jawne, wykonawcy mogą uczestniczyć w sesji otwarcia ofert.

5. Zamawiający niezwłocznie po otwarciu ofert zamawiający zamieszcza na stronie internetowej informacje dotyczące:

- 1) kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia;
- 2) firm oraz adresów wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie;
- 3) ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

6. Zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy Pzp nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane. Wykonawca nie może w szczególności zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy Pzp, tj. informacji ujawnionych przez Zamawiającego podczas otwarcia ofert: nazwy (firmy) oraz adresu Wykonawcy, a także informacji dotyczących ceny, terminu wykonania zamówienia i warunków płatności zawartych w ofercie.

#### **XVI TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA**

1. Wykonawca jest związany ofertą, przez okres 30 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym, że Zamawiający może tylko raz, na co najmniej 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

#### **XVII INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE WINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO** Wybór oferty zostanie dokonany w oparciu o kryteria oceny ofert opisane w **dziale XIII.**

1. Wybór oferty zostanie dokonany w oparciu o kryteria oceny ofert opisane w dziale XIII.

2. O wyborze oferty Zamawiający zawiadomi niezwłocznie Wykonawców, którzy ubiegali się o udzielenie zamówienia oraz informację o powyższym zamieści na stronie internetowej.

3. Zamawiający poinformuje Wykonawcę, którego oferta zostanie uznana za **najkorzystniejszą** o miejscu i terminie podpisania umowy. Termin ten **nie może być krótszy niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty** – z zastrzeżeniem art. 94 ustawy Pzp,

4. Z zastrzeżeniem pkt. 3, Zamawiający może wezwać Wykonawcę, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza do zawarcia umowy w terminie do 1 dnia od dnia zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty.

5. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród

pozostałych ofert, bez przeprowadzenia ich ponownej oceny, chyba że zachodzą przesłanki, o których mowa w art. 93 ust. 1 ustawy Pzp.

6. W przypadku, gdy zostanie wybrana oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

### **XVIII WZÓR UMOWY ORAZ PRZEWIDYWANE ZMIANY DO UMOWY**

Zamawiający nie przewiduje zmian do umowy w oparciu o art. 144 ustawy Pzp.

### **XIX ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ**

1. Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów niniejszej ustawy przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Pzp.
2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz specyfikacji istotnych warunków zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 ustawy Pzp.
3. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy Pzp.
4. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania.
5. Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia - jeżeli zostały przesłane drogą elektroniczną albo w terminie 15 dni - jeżeli zostały przesłane w inny sposób - w przypadku gdy wartość zamówienia jest równa lub przekracza kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 Ustawy Pzp; w terminie 5 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia - jeżeli zostały przesłane drogą elektroniczną, albo w terminie 10 dni - jeżeli zostały przesłane w inny sposób - w przypadku gdy wartość zamówienia jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 Ustawy Pzp.  
Jeżeli wartość *zamówienia* jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8, odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:
  - 1) wyboru trybu negocjacji bez ogłoszenia, *zamówienia* z wolnej ręki lub zapytania o cenę;
  - 2) określenia warunków udziału w postępowaniu;
  - 3) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie *zamówienia*;
  - 4) odrzucenia oferty odwołującego;
  - 5) opisu przedmiotu *zamówienia*;
  - 6) wyboru najkorzystniejszej oferty.
6. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a jeżeli postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, także wobec postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, wnosi się w terminie: 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej - jeżeli wartość zamówienia jest równa lub przekracza kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8, Ustawy Pzp 5 dni od dnia zamieszczenia ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych lub specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej - jeżeli wartość zamówienia jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 Ustawy Pzp.
7. Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt 5 i 6 wnosi się:
  - a) w przypadku zamówień, których wartość jest równa lub przekracza kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 Ustawy Pzp- w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia;
  - b) w przypadku zamówień, których wartość jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 Ustawy Pzp - w terminie 5 dni od dnia, w którym powzięto

lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

8. Jeżeli zamawiający nie opublikował ogłoszenia o zamiarze zawarcia umowy lub mimo takiego obowiązku nie przesłał wykonawcy zawiadomienia o wyborze oferty najkorzystniejszej lub nie zaprosił wykonawcy do złożenia oferty w ramach dynamicznego systemu zakupów lub umowy ramowej, odwołanie wnosi się nie później niż w terminie:
  - a) 15 dni od dnia zamieszczenia w Biuletynie Zamówień Publicznych albo 30 dni od dnia publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia, a w przypadku udzielenia zamówienia w trybie negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia z wolnej ręki albo zapytania o cenę - ogłoszenia o udzieleniu zamówienia z uzasadnieniem;
  - b) 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jeżeli zamawiający: nie opublikował w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia; albo opublikował w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenie o udzieleniu zamówienia, które nie zawiera uzasadnienia udzielenia zamówienia w trybie negocjacji bez ogłoszenia albo zamówienia z wolnej ręki; 1 miesiąca od dnia zawarcia umowy, jeżeli zamawiający: nie zamieścił w Biuletynie Zamówień Publicznych ogłoszenia o udzieleniu zamówienia; albo zamieścił w Biuletynie Zamówień Publicznych ogłoszenie o udzieleniu zamówienia, które nie zawiera uzasadnienia udzielenia zamówienia w trybie negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia z wolnej ręki albo zapytania o cenę.
9. W przypadku wniesienia odwołania wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia zamawiający może przedłużyć termin składania ofert lub termin składania wniosków.
10. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
11. Odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu.
12. W przypadku wniesienia odwołania wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia zamawiający może przedłużyć termin składania ofert.
13. W przypadku wniesienia odwołania po upływie terminu składania ofert bieg terminu związania ofertą ulega zawieszeniu do czasu ogłoszenia orzeczenia przez Izbę.
14. Zamawiający przesyła niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni od dnia otrzymania, kopię odwołania innym wykonawcom uczestniczącym w postępowaniu o udzielenie zamówienia, a jeżeli odwołanie dotyczy postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, zamieszcza je również na stronie internetowej, na której jest udostępniana specyfikacja, wzywając wykonawców do przystąpienia do postępowania odwoławczego.
15. Wykonawca może zgłosić przystąpienie do postępowania odwoławczego w terminie 3 dni od dnia otrzymania kopii odwołania, wskazując stronę, do której przystępuje, i interes w uzyskaniu rozstrzygnięcia na korzyść strony, do której przystępuje. Zgłoszenie przystąpienia doręcza się Prezesowi Izby w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu, a jego kopię przesyła się zamawiającemu oraz wykonawcy wnoszącemu odwołanie.
16. Wykonawcy, którzy przystąpili do postępowania odwoławczego, stają się uczestnikami postępowania odwoławczego, jeżeli mają interes w tym, aby odwołanie zostało rozstrzygnięte na korzyść jednej ze stron.
17. Zamawiający lub odwołujący może zgłosić opozycję przeciw przystąpieniu innego wykonawcy nie później niż do czasu otwarcia rozprawy. Izba uwzględnia opozycję, jeżeli zgłaszający opozycję uprawdopodobni, że wykonawca nie ma interesu w uzyskaniu rozstrzygnięcia na korzyść strony, do której przystąpił; w przeciwnym razie Izba oddala opozycję. Postanowienie o uwzględnieniu albo oddaleniu opozycji Izba może wydać na posiedzeniu niejawnym. Na postanowienie o uwzględnieniu albo oddaleniu opozycji nie przysługuje skarga.
18. Czynności uczestnika postępowania odwoławczego nie mogą pozostawać w sprzeczności z czynnościami i oświadczeniami strony, do której przystąpił, z zastrzeżeniem zgłoszenia sprzeciwu, o którym mowa w art. 186 ust. 3 ustawy Pzp, przez uczestnika, który przystąpił do postępowania po stronie zamawiającego.

19. Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
20. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania zamawiającego.
21. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora publicznego jest równoznaczne z jej wniesieniem.
22. Skarga powinna czynić zadość wymaganiom przewidzianym dla pisma procesowego oraz zawierać oznaczenie zaskarżonego orzeczenia, przytoczenie zarzutów, zwięzłe ich uzasadnienie, wskazanie dowodów, a także wnioski o uchylenie orzeczenia lub o zmianę orzeczenia w całości lub w części.

## **XX WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM**

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium

## **XXI WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

Zamawiający nie wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

## **XXII AUKCJA ELEKTRONICZNA**

Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.

### **Załączniki do SIWZ:**

1. Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia
2. Załącznik nr 2 – Projekt umowy
3. Załącznik nr 3 – Formularz oferty
4. Załącznik nr 4 – oświadczenie na podst. art. 25a Pzp
5. Załącznik nr 5 - oświadczenie o przynależności do grupy kapitałowej
6. Załącznik nr 6 – Wykaz dostaw

Sporządziła: Karolina Wąsowicz

Zatwierdził: Olga Kończak

ZASTĘPCA DYREKTORA  
Ds. Produkcji i Zarządzania Projektami  
  
Olga Kończak

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Przedmiotem zamówienia jest dostawa oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.**

**I Przedmiotem zamówienia jest oprogramowanie służące do automatyzacji działań marketingu mających na celu usprawnienie procesów marketingowych, reklamowych i sprzedażowych Zamawiającego.**

CPV 48921000 – 0 system automatyzacji

Na podstawie pozyskanych danych dotyczących zainteresowań klienta, czynników demograficznych czy czynności podejmowanych na danej stronie internetowej, oprogramowanie powinno pozwolić Zamawiającemu identyfikować swoich potencjalnych klientów, a następnie skierować do nich odpowiedni, spersonalizowany przekaz marketingowy z najlepiej dobraną ofertą koncertową na podstawie jego ostatnich zakupów czy przeglądanych podstron z wydarzeniami na stronie internetowej Zamawiającego. Poprzez ciągle aktualizowanie danych o zachowaniu klientów na stronie internetowej oraz dokonywanych przez nich transakcji, oprogramowanie powinno automatycznie przygotowywać oferty, wybierać treści reklamowe oraz wysyłać je do określonej grupy klientów głównie za pomocą e-maili, w oparciu o utworzoną wcześniej bazę danych kontaktowych. Obecnie baza klientów Zamawiającego wynosi **52 500 klientów** z unikalnym adresem e-mail.

### **II Przedmiot zamówienia:**

Okres obowiązywania umowy obejmuje czas wdrożenia oprogramowania, tj. do 30 dni oraz na czas udzielonej licencji , tj. 24 miesiące liczone od daty udzielenia

1. Wdrożenie, uruchomienie i dostawa oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych u Zamawiającego.
2. Oprogramowanie powinno przewidywać 2 opcje w zależności od potrzeb Zamawiającego:
  - 1) gdy w miesiącu kalendarzowym w bazie zamawiającego znajdować będzie się nie więcej niż 60.000 (słownie: sześćdziesiąt tysięcy) kontaktów.
  - 2) gdy w miesiącu kalendarzowym w bazie zamawiającego znajdować będzie się nie więcej niż 80.000 (słownie: osiemdziesiąt tysięcy) kontaktów
3. NFM w ramach prawa opcji ma prawo dokupienia dodatkowej dedykowanej obsługi systemu przez specjalistę ds. automatyzacji marketingu. Prace będą rozliczane na podstawie roboczogodzin wskazanych w ofercie. Zamawiający zastrzega zamawianie powyższej usługi według potrzeb, maksymalnie 50 roboczogodzin w trakcie obowiązywania umowy.

### **III Oprogramowanie:**

**3.1. Wdrożenie:** Oprogramowanie powinno zostać w pełni wdrożone w terminie do 30 dni od podpisania umowy. Za w pełni wdrożone oprogramowanie rozumie się całkowite zintegrowanie platformy z systemem sprzedaży oraz ze stronami internetowymi Zamawiającego wraz z możliwością wykorzystania wszystkich opisanych funkcjonalności w pkt V. W trybie roboczym Wykonawca zobowiązany będzie do przygotowania i przekazania Zamawiającemu planu wdrożenia. Minimalny zakres wdrożenia obejmuje:

- a) integracja oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych z systemem sprzedaży Iksoris na poziomie pobierania wszelkich danych gromadzonych przez system (dane kontrahentów, zgoda na newsletter, wybrane elementy koncertów, pobieranie zawartości koszyka klienta, moment jego zalogowania na stronie internetowej oraz zrealizowane transakcje). Wymienione informacje powinny być stale aktualizowane w zamawianym oprogramowaniu poprzez połączenie API.
- b) integracja z oprogramowaniem CMS, poprzez który Zamawiający zarządza swoją stroną internetową na poziomie pobierania aktualnych informacji dotyczących oferty sprzedażowej zamawiającego tj. zdjęcia, opis, szczegóły wydarzenia, URL wydarzenia). Wymienione informacje powinny być stale aktualizowane w zamawianym oprogramowaniu poprzez

- połączenie API.
  - c) Wgranie do stron internetowych Zamawiającego odpowiednich kodów, mających na celu zbieranie informacji na temat zachowania klientów na stronie internetowej.
  - d) Wgranie do oprogramowania bazy klientów Zamawiającego przy jednoczesnej eliminacji powtarzających się adresów e-mail (wczytana baza powinna zawierać wyłącznie unikalne adresy e-mail). Baza zostanie dostarczona przez Zamawiającego w plikach Excel w trybie roboczym.
  - e) Założenie kont dla użytkowników systemu
  - f) Konfiguracja konta wysyłkowego w oprogramowaniu, wykorzystywanego do wysyłki newsletterów.
  - g) Poczynienie potrzebnych prac mających na celu umożliwienie korzystania ze wszystkich funkcjonalności opisanych w pkt IV, najpóźniej do końca okresu wdrożenia, tj. w terminie do 30 dni od podpisania umowy,
  - h) Przygotowanie szablonów mailowych w layoucie przedstawionym przez Zamawiającego, w tym szablon maila z dynamiczną treścią.
2. W skład oprogramowania wchodzi:
    - a) Architektura Systemu,
    - b) Narzędzia służące do zarządzania relacjami z klientem (CRM)
    - c) Moduł E-mail Marketing
    - d) Kreatory wiadomości e-mail i formularzy
    - e) Narzędzia do automatyzacji marketingu (E-mail Marketing)
    - f) Moduł do monitorowania zachowania klientów na stronie internetowej Zamawiającego
 Pakiet narzędzi do Website Marketingu
  3. oprogramowanie do automatyzacji działań marketingowych musi być dostosowane do rynku B2C tzn. system powinien posiadać funkcjonalności odpowiednie dla wspomaganie transakcji z klientami indywidualnymi
  4. system musi umożliwiać połączenie API z systemem sprzedaży używanym przez instytucję oraz ze stroną internetową [www.nfm.wroclaw.pl](http://www.nfm.wroclaw.pl).
  5. oprogramowanie powinno być kompletne tj. zawierać wszystkie opisane funkcjonalności w pkt. IV przed dniem ogłoszenia niniejszego postępowania.
  6. Zamawiający może za pomocą oprogramowania wysłać nieograniczoną ilość wiadomości e-mail, za które nie będzie doliczana dodatkowa opłata.
  7. Zamawiający może posiadać nieograniczoną ilość kont użytkowników
  8. Wykonawca musi gwarantować rozwój oprogramowania poprzez dokonywanie aktualizacji co najmniej raz w miesiącu. Za aktualizacje rozumie się dostarczanie nowych opcji w ramach pakietu, rozbudowę istniejących opcji w systemie lub poprawę ich funkcjonowania.
  9. Wykonawca posiada strukturę udzielania pomocy klientom. Klient może skorzystać z pomocy pracowników Wykonawcy dostarczającej oprogramowanie poprzez: kontakt z działem obsługi klienta (helpdesk).
  10. Wykonawca powinien posiadać na swojej stronie internetowej darmowe i ogólnie dostępne materiały edukacyjne, w których znajdują się opisy lub video przedstawiające podstawy funkcjonowania wszystkich opcji oprogramowania. Wykonawca powinien również udostępniać propozycje praktycznego zastosowania swoich narzędzi w formie case study. Dodatkowo Wykonawca powinien umożliwić Zamawiającemu udział w bezpłatnych webinarach minimum 1 w tygodniu, prowadzonych przez specjalistów ds. automatyzacji marketingu.

#### **IV Funkcjonalności oprogramowania**

1. Oprogramowanie powinno posiadać co najmniej następujące wymagane funkcjonalności:
  - a. **API z systemem sprzedaży Iksoris:** Oprogramowanie do automatyzacji działań marketingowych powinno być integralne z systemem sprzedaży online na podstawie szczegółów transakcji tj.: wysokości, daty i szczegółów transakcji. System powinien rozpoznawać rodzaje aktywności użytkownika na stronie tzn. rejestrować jego wizytę, koszyk, zakończoną transakcję oraz moment zalogowania klienta na stronie internetowej Zamawiającego. Powyższe dane powinny być możliwe do wykorzystania w celu segmentacji

klientów według wybranych parametrów np. oznaczenie wszystkich klientów, którzy w ciągu ostatniego miesiąca dokonali transakcję za minimum 100zł. Oprogramowanie powinno również umożliwić Zamawiającemu przesyłanie innych wybranych danych i automatyczne przypisywać je do klienta np. posiadanie karty lojalnościowej.

- b. **API ze stroną internetową [www.nfm.wroclaw.pl](http://www.nfm.wroclaw.pl) i [www.bilety.nfm.wroclaw.pl](http://www.bilety.nfm.wroclaw.pl):** Oprogramowanie powinno mieć możliwość połączenia ze stronami internetowymi Zamawiającego i automatycznie pobierać informacje z CMS-a instytucji do oprogramowania do automatyzacji marketingu w celu uaktualniania oferty produktowej. Opcja powinna pozwolić m.in. rozróżnić wydarzenia wymagające wsparcia promocyjnego od wydarzeń wyprzedanych, gdzie wyprzedane wydarzenia nie będą promowane przez system CRM.
- c. **Narzędzia służące do automatyzacji działań marketingowych i ich analityka:** Oprogramowanie powinno posiadać możliwość tworzenia automatyzacji, które są jedną z najważniejszych funkcjonalności oprogramowania. Funkcja ta powinna pozwolić na automatyczne wykonywanie większości działań marketingowych kierowanych do klientów. Stworzone automatyzacje powinny pozwolić Zamawiającemu na m.in.: automatyczną segmentację klientów, ustalenie momentu automatycznej wysyłki spersonalizowanej oferty, nadawanie tagów i punktów po zdefiniowanym zachowaniu klienta na stronie internetowej. Automatyzacje powinny działać w czasie rzeczywistym lub w ustawionym czasie od spełnienia warunków.
- d. **Zbieranie informacji o klientach:**
- 4.1. Oprogramowanie powinno pozwalać na zbieranie różnorodnych danych o kliencie, takich jak:
- a) dane personalne (nazwa, e-mail, nr telefonu, data urodzenia, płeć, dane adresowe, kraj)
  - b) zachowanie klientów na stronie internetowej Zamawiającego (odwiedzony URL, wejście na stronę z newslettera)
  - c) zachowanie zakupowe (ostatni zakup, częstość i wartość zakupów; logowanie, dodanie produktów do koszyka, zrealizowanie transakcji; rozpoznanie produktów wybranych przez klienta w poszczególnych krokach zakupowych m.in. tytuł wydarzenia, kategorie i rodzaje biletów).
- 4.2. Dodatkowo dane nowych klientów automatycznie powinny być zapisywane w bazie danych. Za nowych klientów Zamawiający uznaje osoby, które poprzez formularz podały e-maila, który nie znajdował się jeszcze w bazie danych Zamawiającego. Metodą automatycznego tworzenia rekordów nowych klientów jest m.in. utworzenie konta online na stronie internetowej Zamawiającego lub wypełnienie innego formularza poprzez który zbierane są dane klienta np. zapis do newslettera.
- e. **Scoring – system oceny punktowej klientów:** Ocenianie i określanie wartości poszczególnych zachowań klienta na stronie. Oprogramowanie powinno pozwolić na dowolne ustawianie wartości punktowych poszczególnym zachowaniom klienta na stronie internetowej Zamawiającego. Scoring powinien być przyznawany m.in. za:
- a) Aktywność klienta na stronie internetowej Zamawiającego np. wejście na konkretny URL
  - b) Aktywny odbiór wiadomości: otwarcie, kliknięcie
  - c) Aktywność na Facebooku: polubienie posta lub dodanie komentarza
- f. **Tworzenie wiadomości e-mail i ich analityka:** Oprogramowanie do automatyzacji działań marketingowych powinno posiadać wbudowany kreator responsywnych szablonów e-maili (drag&drop). Wysyłane wiadomości powinny dopasowywać formę wyświetlania do różnych typów urządzeń odbiorczych: desktop, tablet, telefon. Oprogramowanie powinno posiadać alternatywę dla wykorzystania kreatora (drag&drop), jaką jest użycie szablonu e-mail HTML.



Usługa wysyłki e-mail powinna zawierać opcje wyboru grupy docelowej, do której zostanie skierowana wiadomość (wraz z możliwością wyłączenia, do której mailing nie powinien zostać wysłany). W celu określenia grupy docelowej oprogramowanie powinno dawać możliwość grupowania podobnych zachowań poprzez nadawanie tagów np. otworzono lub kliknięto poprzedni mailing.

Analiza wysłanych maili powinna zawierać takie informacje jak: ilość otwartych i klikniętych wiadomości, a także stosunek procentowy, ile otwartych wiadomości zostało klikniętych, wykres z godzinową otwieralnością maili, rodzaj urządzeń na których została otwarta wiadomość, graficzne przedstawienie lub/i wykaz ilości kliknięć w linkowane elementy w newsletterze, ilość wypisanych kontaktów po mailingu. Przy każdym z tych elementów oprogramowanie powinno dawać możliwość wyodrębnienia klientów, którzy charakteryzują się wybranym elementem.

- g. **Segmentacja klientów:** Oprogramowanie powinno posiadać funkcję segmentacji, czyli grupowania klientów m.in. za pomocą tagów czyli cech szczególnych. Przypisywanie tagów powinno być dostępne na różne sposoby m.in.: poprzez zarządzanie kontaktami poprzez znalezienie cechy wspólnej wybranej grupy klientów, poprzez automatyzacje, poprzez nadawanie tagów po określonym zachowaniu lub wizycie na wybranej stronie internetowej Zamawiającego, a także poprzez import adresów e-mail wygenerowanych z systemu sprzedaży.

Oprogramowanie powinno posiadać również możliwość przydzielenia statusu kontaktu tzn. oznaczenie osób odwiedzających stronę internetową np. jako potencjalny klient, klient lub partner.

Segmentacja klientów powinna przebiegać również na podstawie danych transakcyjnych np. wysokości transakcji – dzięki czemu obserwowani klienci przydzieleni zostaną do odpowiedniego segmentu, a system wyśle do nich oferty z wydarzeniami z dostępnymi biletami w przedziale cenowym klienta.

- h. **Import i eksport klientów:** Oprogramowanie do automatyzacji działań marketingowych powinno pozwalać na zarządzanie swoją bazą danych w każdym momencie poprzez import nowych kontaktów, usunięcie dowolnych klientów, a także eksport istniejącej już bazy wraz ze wszystkimi dodatkowymi informacjami dotyczącymi wybranej grupy klientów (np. tagi)
- i. **Tworzenie formularzy i ich analityka:** Oprogramowanie powinno umożliwiać stworzenie formularza, który możliwy będzie do umieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego na dowolnej podstronie. Formularz powinien służyć do pozyskiwania nowych klientów lub uzupełnienia ich istniejącego profilu. Możliwość tworzenia formularzy powinna być dostępna za pomocą wklejenia kodu HTML i kreatorów szablonów (drag&drop).

Oprogramowanie powinno pozwalać na spersonalizowanie formularza tzn. oprogramowanie powinno rozpoznawać zainteresowania klienta (np. po odwiedzanych podstronach), a następnie wyświetlić mu odpowiedni formularz np. klient zainteresowany ofertą grupową powinien zobaczyć formularz dostosowany do tego typu rezerwacji wraz z danymi kontaktowymi opiekuna oferty.

- j. **E-maile z dynamiczną treścią zawierające personalizowaną ofertę:** Oprogramowanie powinno automatycznie generować wiadomości z wybraną ofertą koncertową zaadresowaną do odbiorcy, który spełnił warunki wysyłki zdefiniowane przez Zamawiającego. Wiadomości powinny być wysyłane po konkretnym zachowaniu klienta na stronie internetowej np. klient miał bilety w koszyku, ale nie dokończył transakcji.

Ponadto e-maile z dynamiczną treścią powinny charakteryzować się następującą funkcjonalnością:

- a) mail może zostać wysyłany po określonym czasie od ostatniej wizyty klienta na stronie internetowej Zamawiającego (kampania reaktywacyjna)
  - b) treść maila może zostać dopasowywana do całej historii wizyt klienta na stronie internetowej Zamawiającego
  - c) mail może zostać dopasowany do danych transakcyjnych, polecane koncerty mogą być powiązane z poprzednimi zakupami na wydarzenia,
  - d) może zostać wysłany mail z przypomnieniem o porzuconym koszyku
  - e) up-selling – może zostać wysłany mail z prezentacją biletów droższych od przeglądanych wcześniej.
- k. **Import kodów rabatowych wygenerowanych w systemie sprzedaży:** Oprogramowanie powinno umożliwić Zamawiającemu import kodów rabatowych wygenerowanych w systemie sprzedaży. Po imporcie kodów system umożliwi zaimportowanie ich w dowolnej wiadomości wysyłanej do klienta przyporządkowując unikalny kod do każdej kolejnej wiadomości. W rezultacie każdy klient powinien otrzymać wiadomość z innym kodem rabatowym.
- l. **Rejestracja i analiza wizyt na stronie internetowej Zamawiającego:** Oprogramowanie powinno rejestrować aktywności osób na stronie internetowej Zamawiającego, które zostały rozpoznane przez oprogramowanie jako konkretny klient. Poza tym system powinien zliczać także wizyty klientów nierozpoznanych (anonimowych) do ogólnych statystyk oglądalności strony internetowej oraz umożliwić próbę rozpoznania takiego klienta np. poprzez wyświetlenie formularza zapisu do newslettera.
- m. **Tworzenie lejków sprzedażowych:** Oprogramowanie powinno pozwolić na tworzenie zaawansowanych cykli sprzedażowych, których zadaniem jest zaprojektowanie ścieżki klienta oraz doprowadzenie go do wyznaczonego wcześniej celu np. zakupu biletu. Lejek sprzedażowy powinien być podzielony na etapy.
- n. **Lead Nurturing:** Oprogramowanie powinno posiadać opcję prowadzenia programu o charakterze edukacyjnym, którego zadaniem jest przygotowanie potencjalnego klienta do dokonania zakupu. W praktyce, każda osoba znajdująca się w zdefiniowanej przez Zamawiającego grupie (np. ze względu na wybór repertuaru, zespołu, festiwalu itp.) powinna otrzymać cykl wiadomości (np. 3 kolejnych e-maili w 3 kolejnych dniach z przedstawieniem oferty NFM, z referencjami i dobrymi praktykami firmy, informacjami o dostępnych wydarzeniach, o inspiracjach, o ofertach specjalnych itp. Lead Nurturing powinien przygotować potencjalnego klienta do znalezienia odpowiedniej oferty dla siebie lub do powrotu na stronę internetową Zamawiającego.
- o. **Testy AB:** Oprogramowanie powinno udostępniać możliwość przeprowadzania testów materiałów marketingowych. Testy AB można przeprowadzać m.in. poprzez wysyłkę mailingu w 2 wersjach różniących się np. układem maila. Dzięki temu można porównać, który układ sprzyja zachowaniom zakupowym.
- p. **Analiza skuteczności prowadzonych działań marketingowych:** Oprogramowanie powinno posiadać opcję wydzielenia transakcji, które zostały dokonane dzięki wsparciu oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych wykazując ilość i wartość wspomaganych transakcji.
- q. **Planner marketingowy:** Oprogramowanie powinno udostępnić narzędzie służące do organizacji pracy, w którym będzie można wyświetlać wykonane działania e-mail marketingowe lub zaplanować kolejne mailingi.

**2. Dodatkowe funkcjonalności, za które Zamawiający przyzna punkty w kryterium „Dodatkowe funkcjonalności oprogramowania:**

- a. **Oprogramowanie dysponuje dodatkową funkcjonalnością z zakresu automatyzacji:**
  - a) Możliwość dodania opisu do automatyzacji
  - b) Automatyczne przenoszenie klienta między etapami kampanii,
  - c) wysyłanie powiadomienia do specjalisty ds. sprzedaży pracującego w NFM o wizycie jego klienta na stronie
  - d) zautomatyzowane wyświetlenie banera z najlepszą ofertą dla danego klienta.
- b. **Analiza Zakupowa:** Oprogramowanie umożliwia zbieranie i analizowanie zachowań zakupowych klientów według: czasu od ostatniego zakupu, częstotliwości zakupów i wpływów pieniężnych. Dodatkowo system może umożliwiać wyodrębnienie klientów, którzy nie dokonali zakupu w określonym przedziale czasowym. Dane uzyskane poprzez analizę zakupową mogą być poukładane w wizualnej formie np. za pomocą macierzy, by możliwe było dokonywanie konkretnych działań w stosunku do klientów posiadających określone cechy zakupowe. Narzędzie ma na celu stworzenie szczegółowego profilu klienta, a informacje pozyskane w ten sposób mogą służyć do zaplanowania spersonalizowanych kampanii reklamowych.

Dodatkowo oprogramowanie może zawierać informacje dotyczące wartości i ilości transakcji przechodzących przez system sprzedaży online wraz z rozróżnieniem źródeł transakcji tzn. e-mail, Facebook czy inne. Zamawiający powinien mieć możliwość przeanalizowania danych sprzedażowych również pod względem ilości transakcji oraz minimalnej i maksymalnej wartości transakcji w wybranym okresie czasowym.

- c. **Zaawansowane statystyki dotyczące zaangażowania klientów w treści wysyłane przez Zamawiającego:** Oprogramowanie umożliwia Zamawiającemu dostęp do danych dotyczących udostępniania newsletterów przez klientów z możliwością rozróżnienia kanałów komunikacji, za pomocą których treść została przesłana dalej. Dodatkowo opcja za pomocą mapy może zwizualizować fizyczne miejsce odbioru wiadomości przez klienta.
- d. **E-mail urodzinowy:** Oprogramowanie umożliwia tworzenie urodzinowych maili z dynamiczną treścią, które dostarczać będą najlepszy wybór koncertowy wraz z unikalnym kodem rabatowym dla danego klienta w wybranym czasie przed urodzinami klienta.
- e. **Rekomendacje koncertów na stronie internetowej Zamawiającego:** Oprogramowanie może wyświetlać spersonalizowane za pomocą tagów treści (reklamy koncertów), które wyświetlają się dla konkretnych użytkowników na stronie Zamawiającego. Takimi treściami mogą być np. reklamy koncertów, którymi konkretny klient może być zainteresowany, w formie banerów.
- f. **Integracja z Google Analytics:** Oprogramowanie umożliwia integrację z Google Analytics na poziomie wyświetlenia liczby i wysokości transakcji generowanych przez Zamawiającego. Dodatkowo wysłanemu mailingowi oprogramowanie umożliwia nadawanie nazwy, wyświetlanej w Google Analytics.
- g. **Zaawansowana integracja z Facebookiem:** Oprogramowanie umożliwia zintegrowanie działań w mediach społecznościowych, przede wszystkim Facebook. Za zintegrowane działania uznaje się:
  - a) Oprogramowanie umożliwia publikowanie postów bezpośrednio z systemu i pokazuje statystyki polubień, opublikowanych postów oraz ilości zostawionych komentarzy dla konkretnej publikacji.
  - b) możliwość otagowania kontaktów, które polubiły lub skomentowały post na Facebooku

- c) zamieszczenie na Facebooku formularza do zapisu do newslettera stworzonego w oprogramowaniu
  - d) Integracja z Facebook Ads - za pomocą tego typu integracji Zamawiający może tworzyć nowe kampanie reklamowe, a także zintegrować dane dotyczące zorganizowanych w przeszłości kampanii reklamowych (zasięg, budżet, aktywacja/dezaktywacja i możliwość edycji). System dodatkowo może umożliwić wyświetlenie reklam na Facebooku dopasowanych do intencji zakupowych klienta, jego historii transakcji czy biorąc pod uwagę jego porzucone koszyki.
  - e) oprogramowanie umożliwia zintegrowanie się z Facebook Custom Audience w celu tworzenia grup odbiorców reklam na podstawie ich zachowania online i dokonywanych transakcji.
- h. **Tworzenie ankiet online:** Oprogramowanie umożliwia tworzenie ankiet za pomocą prostego kreatora, które złożone będą z różnego rodzaju pytań (otwarte, jedno- i wielokrotnego wyboru)
- i. **Powiadomienia Web push:** System umożliwia tworzenie i wysyłkę powiadomień Web Push, oraz bada współczynnik konwersji tych powiadomień.

UMOWA NFM/...../...../2017

zawarta w dniu..... we Wrocławiu, której stronami są:

**Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego** z siedzibą we Wrocławiu, Plac Wolności 1, 50-071 Wrocław – instytucja kultury miasta Wrocławia, współprowadzona przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Gminę Wrocław, Województwo Dolnośląskie, zarejestrowana w Rejestrze Instytucji Kultury Gminy Wrocław pod nr RIK 38/2014, posiadająca numer REGON: 022414470, NIP 897-179-86-77, którą reprezentuje: **Andrzej Kosendiak – Dyrektor**, zwaną dalej „Zamawiającym” lub odpowiednio: „NFM”,

a

.....  
.....  
zwanym dalej: „Wykonawcą”,  
zwanym dalej łącznie: „Stronami”,  
o następującej treści:

Niniejsza umowa zostaje zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na **Dostawę wraz z wdrożeniem oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.” ZP/PN/37/2017/NFM** w trybie przetargu nieograniczonego, zorganizowanego zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, o następującej treści:

§ 1

1. W ramach umowy Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia oprogramowania. Potwierdzeniem wdrożenia oprogramowania będzie podpisany przez Strony protokół odbioru potwierdzający należyte wykonanie wszystkich prac wdrożeniowych. Zakres wdrożenia opisany został załączniku nr 1 do umowy.
2. Przedmiotem umowy jest dostawa i uruchomienie oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych wraz z jego licencją wielostanowiskową w użytkowanym obiekcie NFM we Wrocławiu (Plac Wolności 1, 50-071 Wrocław).
3. NFM w ramach prawa opcji ma prawo dokupienia dodatkowej dedykowanej obsługi systemu przez specjalistów ds. automatyzacji marketingu wskazanego w ofercie Wykonawcy. Prace będą rozliczane na podstawie roboczogodzin wskazanych w ofercie.
4. Szczegółowo przedmiot umowy opisany jest w załączniku nr 1 do umowy.
5. Okres obowiązywania umowy obejmuje czas wdrożenia oprogramowania, tj. do 30 dni oraz na czas udzielonej licencji, tj. 24 miesiące liczone od daty udzielenia licencji. Okres obowiązywania umowy i udzielenia licencji może ulec skróceniu w przypadku wyczerpania maksymalnej kwoty wynagrodzenia wskazanej w § 4 ust. 7
6. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji umowy zgodnie z jej postanowieniami oraz postanowieniami załączników do umowy. Wykonawca zobowiązuje się wykonać umowę z należytą starannością, zgodnie z ofertą i obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności odpowiada za jakość i terminowość wykonania umowy.
7. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość uczestniczenia w cotygodniowych bezpłatnych szkoleniach online z obsługi swojego systemu. Szkolenia te będą prowadzone przez specjalistów z zakresu automatyzacji marketingu.
8. Oprogramowanie zostanie przekazane NFM z chwilą podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w ust. 1, potwierdzającego zakończenie wdrożenia oprogramowania. Potwierdzenie dostarczenia oprogramowania należy przesłać w formie elektronicznej na adres e-mail podany przez NFM.
9. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za ewentualne uszkodzenia zamówionego przedmiotu zamówienia do czasu dokonania odbioru bez zastrzeżeń przez NFM. Odbiór przedmiotu zamówienia nastąpi w formie protokołu odbioru, po uprzednim stwierdzeniu zgodności dostarczonego przedmiotu zamówienia z warunkami umowy. W przypadku stwierdzenia przez NFM złej jakości dostarczonego oprogramowania (wadliwego) lub niewłaściwie wdrożonego, NFM sporządzi protokół, w którym

wskaże rodzaj stwierdzonych wad. Protokół ten stanowić będzie jednocześnie wezwanie Wykonawcy celem naprawienia wskazanych komponentów oprogramowania, na własny koszt Wykonawcy w terminie do 3 dni roboczych od zgłoszenia, z zastrzeżeniem, iż termin ten może ulec zmianie w zależności od potrzeb NFM.

10. Wykonawca dostarczy przedmiot umowy zgodny ze wszystkimi wymogami technicznymi określonymi umową, OPZ oraz ofertą Wykonawcy. Wszystkie składniki oferowanego przedmiotu zamówienia będą oryginalnymi komponentami tego producenta.
11. Wykonawca udzieli Zamawiającemu możliwość utworzenia nieograniczonej ilości kont użytkowników korzystających z oprogramowania. Opcja ta nie będzie dodatkowo płatna.
12. Oprogramowanie zostanie dostarczone do Zamawiającego w formie platformy internetowej, do której Zamawiający otrzyma dostęp poprzez unikalne konta użytkowników, które podłączone będą do ogólnego konta NFM.

## § 2

1. Wykonawca zobowiązuje się wdrożyć i uruchomić oprogramowanie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty podpisania umowy. W skład oprogramowania wchodzi:
  - 1) Architektura Systemu,
  - 2) Narzędzia służące do zarządzania relacjami z klientem (CRM)
  - 3) Moduł E-mail Marketing
  - 4) Kreatory wiadomości e-mail i formularzy
  - 5) Narzędzia do automatyzacji marketingu (E-mail Marketing)
  - 6) Moduł do monitorowania zachowania klientów na stronie internetowej Zamawiającego
  - 7) Pakiet narzędzi do Website Marketingu
2. Po zakończeniu wdrożenia i uruchomienia oprogramowania, potwierdzonego protokołem odbioru, o którym mowa w §1 ust. 1 bez uwag, Wykonawca na okres wskazany w umowie udzieli Zamawiającemu licencji, o której mowa w dalszej części umowy i na polach eksploatacji wskazanych w §8 ust. 3.
3. Wykonawca zobowiązuje się utrzymywać i stale aktualizować oprogramowanie minimum raz w miesiącu w okresie obowiązywania umowy.

## § 3

1. W ramach niniejszej umowy (w ramach kwoty wynagrodzenia o której mowa w § 4 ust.1) Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania wszystkich aktualizacji oraz usuwania usterek w przedmiocie zamówienia w okresie użytkowania oprogramowania przez Zamawiającego.
2. W przypadku wystąpienia usterki systemu, Wykonawca jest zobowiązany dokonać analizy zgłoszonej usterki w czasie do 24 godzin od chwili zgłoszenia jej przez Zamawiającego. Za usterkę systemu uważa się brak dostępności jakiegokolwiek funkcjonalności systemu/oprogramowania opisanej w załączniku nr. 1 do SIWZ, lub niepoprawne jej działanie. Wykonawca zobowiązuje się usuwać zgłoszone usterki bez nieuzasadnionej zwłoki, z zachowaniem należytej zawodowej staranności, a także zobowiązany jest do podjęcia czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonej usterki w ciągu 24 godzin od momentu dokonania analizy, o której mowa w zdaniu poprzedzającym.
3. Dopuszcza się zgłoszenia o wystąpieniu usterki systemu drogą mailową (adres mailowy: ..... ) lub inną metodą wskazaną przez Wykonawcę.
4. Wszelkie uzasadnione koszty usunięcia wad i usterek oprogramowania, zaistniałych w okresie obowiązywania gwarancji jakości i rękojmi za wady obciążają w całości Wykonawcę.
5. Licencja na oprogramowanie ważna będzie w zakresie obowiązywania umowy.
6. Zasady realizacji zobowiązań, o których mowa w ust. 1:
  - 1) możliwość korzystania z telefonicznego wsparcia technicznego osobom, które będą korzystać z przedmiotu umowy z ramienia NFM („Użytkownicy”). Wsparcie techniczne, świadczone jest przez producenta oprogramowania pod numerem telefonu ..... , od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00; Użytkownicy zostaną wskazani Wykonawcy po podpisaniu umowy w trybie roboczym,
  - 2) dokonywanie przez Wykonawcę szczegółowej analizy przypadków (logów) zgłoszonych przez Użytkowników,
  - 3) świadczenie przez Wykonawcę pomocy w formie sesji zdalnych,

- 4) możliwość dokonywania przez Użytkownika zgłoszeń związanych z serwisem oprogramowania poprzez e-mail: .....
- 5) czas reakcji na zgłoszenie dokonane przez Wykonawcę, czyli okres od momentu zgłoszenia serwisowego do momentu podjęcia pierwszych czynności diagnostycznych przez Wykonawcę będzie nie dłuższy niż jeden dzień roboczy;
- 6) delegowanie przez Wykonawcę danemu Użytkownikowi wsparcia w celu obsługi funkcjonowania oraz aktualizacji oprogramowania.

#### § 4

1. Wynagrodzenie w wysokości ..... zł brutto (słownie: ..... złotych brutto), tj. .... zł netto (słownie: ..... złotych) powiększone o podatek VAT w wysokości ..... zł (słownie: ..... złotych .../100)., z tytułu wdrożenia oprogramowania u Zamawiającego, płatne będzie w terminie 30 dni od daty przekazania Zamawiającemu faktury, prawidłowo wystawionej i w oparciu o protokół, o którym mowa w § 1 ust. 1 umowy, podpisanym przez Zamawiającego bez zastrzeżeń.
2. Wynagrodzenie z tytułu udzielonej licencji oraz aktualizacji oprogramowania uzależnione jest od poziomu ilości kontaktów w bazie danych Zamawiającego. Wynagrodzenie to przysługuje Wykonawcy miesięcznie, i będzie naliczane po okresie wdrożenia oprogramowania, o którym mowa w § 2 ust 1, w następujący sposób:
  - a. Kwota ..... zł brutto (słownie: ..... złotych brutto), tj. .... zł netto (słownie: ..... złotych) powiększone o podatek VAT w wysokości ..... zł (słownie: ..... złotych .../100) miesięcznie - w przypadku gdy w miesiącu kalendarzowym w bazie zamawiającego znajdować będzie się nie więcej niż 60.000 (słownie: sześćdziesiąt tysięcy) kontaktów
  - b. Kwota ..... zł brutto (słownie: ..... złotych brutto), tj. .... zł netto (słownie: ..... złotych) powiększone o podatek VAT w wysokości ..... zł (słownie: ..... złotych .../100) miesięcznie - w przypadku gdy w miesiącu kalendarzowym w bazie zamawiającego znajdować będzie się nie więcej niż 80.000 (słownie: osiemdziesiąt tysięcy) kontaktów
3. Poza stałym wynagrodzeniem miesięcznym zależnym od wielkości bazy danych Zamawiającego, Wykonawcy przysługiwać będzie także wynagrodzenie z tytułu faktycznie wykorzystanych i zamówionych przez Zamawiającego roboczogodzin specjalisty z zakresu automatyzacji marketingu, obliczone jako iloczyn wykorzystanych godzin i stawki godzinowej w wysokości.....zł brutto (słownie: ..... złotych brutto), tj. .... zł netto (słownie: ..... złotych) powiększone o podatek VAT w wysokości ..... zł (słownie: ..... złotych .../100).
4. Wynagrodzenie określone w ust. 2 i 3 płatne będzie ze środków publicznych, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze, po zakończeniu danego miesiąca kalendarzowego w terminie 30 dni od daty dostarczenia do NFM prawidłowo wystawionej faktury i - w odniesieniu do wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 3 - na podstawie podpisanego przez NFM protokołu odbioru roboczogodzin bez zastrzeżeń.
5. W przypadku gdy pierwszy lub ostatni okres rozliczeniowy będzie krótszy, niż okres pełnego miesiąca kalendarzowego, rozliczenie nastąpi proporcjonalnie do okresu, udzielenia licencji o których mowa w § 1 ust 2.
6. Za termin dokonania płatności uważa się datę obciążenia rachunku bankowego NFM.
7. Maksymalna wartość umowy brutto wynosi.....zł brutto (słownie: ..... złotych brutto), tj. .... zł netto (słownie: ..... złotych) powiększone o podatek VAT w wysokości ..... zł (słownie: ..... złotych .../100).

#### § 5

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania osób, którym powierzy wykonanie określonych

- czynności związanych z realizacją zamówienia.
2. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania poufności, co do informacji i danych, które weszły w jego posiadanie przy wykonywaniu niniejszej umowy, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.
  3. Ustala się, że niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie choćby części przedmiotu umowy jest równoznaczne z niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem umowy.

## § 6

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, NFM może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
2. Jeżeli Wykonawca opóźnia się z rozpoczęciem lub zakończeniem realizacji przedmiotu umowy tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał go wykonać w terminie wyznaczonym przez NFM, NFM może bez wyznaczenia terminu dodatkowego od umowy odstąpić jeszcze przed upływem terminu jej wykonania.
3. Jeżeli Wykonawca realizuje przedmiot umowy w sposób wadliwy albo sprzeczny z umową, NFM może wezwać go do zmiany sposobu wykonania i wyznaczyć w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu NFM może w terminie 30 dni od umowy odstąpić.
4. Z tytułu odstąpienia od umowy Wykonawcy przysługuje jedynie wynagrodzenie z tytułu wykonanej części umowy. Zakres wykonanych prac zostanie ustalony protokolarnie przez osoby, o których mowa w § 10 ust. 2.
5. Jeżeli Wykonawca nie zrealizuje przedmiotu umowy w zakresie wdrożenia oprogramowania w terminie określonym w umowie, umowa ulega rozwiązaniu w trybie natychmiastowym, chyba że Zamawiający złoży Wykonawcy pisemne oświadczenie o wyrażeniu zgody na wykonanie wdrożenia oprogramowania w dłuższym terminie.

## § 7

1. Strony ustalają odpowiedzialność odszkodowawczą w formie kar umownych z następujących tytułów i w podanych wysokościach:
  - 1) Wykonawca zapłaci kary umowne NFM:
    - a) za odstąpienie od umowy lub jej części z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy a także w przypadku rozwiązania umowy, o którym mowa w §6 ust. 5 - w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust.7,
    - b) za opóźnienie z wykonaniu przedmiotu umowy w terminie określonym w § 2 ust. 1 w wysokości 0,5% wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 1 za każdy dzień liczony od upływu terminu,
    - c) za nieusunięcie wad stwierdzonych w czasie odbioru w terminie wskazanym w umowie, w wysokości 0,5% wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 7 za każdy dzień liczony od upływu terminu wyznaczonego na usunięcie wady,
    - d) za niedostarczenie licencji - w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 7
    - e) za nieterminowe realizowanie obowiązków wskazanych w § 3 ust. 6 pkt 6, w wysokości 0,2% wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 3 za każdy dzień liczony od upływu terminu,
    - f) za nienależyte realizowanie pozostałych obowiązków/u wskazanych w § 3, w wysokości 0,2% wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 3 za każdy przypadek nienależytej realizacji tych obowiązków/u.
  - 2) Wykonawca może naliczyć NFM karę umowną za odstąpienie od umowy z winy NFM w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 7. Uprawnienie to nie dotyczy sytuacji określonych w § 6 ust. 1 - 4 oraz innych przypadków odstąpienia NFM od umowy w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.



2. Kary umowne nie wyłączają możliwości dochodzenia przez NFM odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
3. W razie zaistnienia przesłanek do naliczenia kary umownej zgodnie z postanowieniami ust.1 kara zostanie zapłacona przez Wykonawcę w terminie 14 dni od daty dostarczenia przez NFM żądania zapłaty. W wypadku niedotrzymania tego terminu kary będą przez NFM potrącone w szczególności: z wynagrodzenia Wykonawcy wynikającego z umowy, innych należności Wykonawcy wynikających z innych umów zawartych z NFM, na co Wykonawca wyraża zgodę.

## § 8

1. Wykonawca zapewnia, że odebrany przez NFM przedmiot umowy będzie wolny od wad fizycznych i prawnych. W przypadku ich wystąpienia Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznej wymiany produktów na wolne od wad w terminie wskazanym przez NFM.
2. Wykonawca oświadcza, że:
  - 1) korzystanie przez niego z praw autorskich, licencji, praw własności przemysłowej, intelektualnej, itp. nie narusza przepisów prawa, prawem chronionych dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych,
  - 2) przeniesienie licencji nie będzie naruszało własności przemysłowej i intelektualnej, w szczególności: praw patentowych, praw autorskich i/lub praw pokrewnych.
3. Warunki korzystania z oprogramowania w ramach udzielonych licencji nie mogą być gorsze od standardowych warunków oferowanych innym podmiotom przez osobę lub podmiot, któremu przysługują prawa do tego oprogramowania. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w par. 4 ust. 2, Wykonawca zapewnia NFM prawo do korzystania z przedmiotu umowy, bez ograniczeń terytorialnych, co najmniej na następujących polach eksploatacji:
  - 1) wykorzystanie oprogramowania lub jego części na potrzeby działalności NFM;
  - 2) możliwość użytkowania oprogramowania,
  - 3) korzystania ze wszystkich funkcjonalności oprogramowania w ramach posiadanych licencji,
  - 4) sporządzania kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem,
4. Udzielenie NFM licencji następuje z chwilą podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń po wdrożeniu oprogramowania.
6. W przypadku podniesienia przez osoby trzecie przeciwko NFM roszczeń związanych z utworami wykorzystanymi do wykonania przedmiotu umowy, Wykonawca zobowiązuje się podjąć wszelkie niezbędne czynności prawne i faktyczne w celu zwolnienia NFM od odpowiedzialności w stosunku do takich osób trzecich. Wykonawca zwróci także NFM wszelkie koszty i straty poniesione w wyniku lub w związku z roszczeniami osób trzecich, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, w tym koszty zastępstwa procesowego.
7. W przypadku, gdy, wskutek wystąpienia w stosunku do NFM z roszczeniami zgłaszanymi przez osoby trzecie z tytułu naruszenia ich praw, NFM nie będzie mógł korzystać z przedmiotu umowy, Wykonawca niezwłocznie na swój koszt i odpowiedzialność uzyska dla NFM prawo do dalszego korzystania z oprogramowania.
8. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez NFM w wyniku wystąpienia wad prawnych lub fizycznych utworów.

## § 9

1. Zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności w granicach unormowania art. 144 ustawy Prawo zamówień publicznych oraz w przypadkach przewidzianych w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
2. Ustala się, iż nie stanowi zmiany umowy w rozumieniu art. 144 ustawy:
  - 1) Zmiana nr rachunku bankowego,
  - 2) Zmiana osób wyznaczonych do współpracy (§ 10 ust. 2),
  - 3) Zmiana danych teleadresowych.

3. Zaistnienie okoliczności, o których mowa w ust. 2, wymaga jedynie niezwłocznego pisemnego zawiadomienia drugiej Strony.

#### § 10

1. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania NFM o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności Wykonawcy mogącej mieć wpływ na realizację umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać wszelkie skutki wynikające wskutek zaniechania.
2. Do bezpośredniej współpracy w ramach wykonywania umowy są upoważnione osoby:
  - 1) ze strony NFM: ....., tel. ...., e-mail: .....
  - 2) ze strony Wykonawcy: ....., tel. ...., e-mail: .....
3. Osoby, o których mowa w ust. 2 w zakresie posiadanych uprawnień tj. sposobu realizacji, organizacji i rozwiązań technicznych reprezentują Strony.
4. Prawa i obowiązki wynikające z umowy, w szczególności wierzytelności o zapłatę wynagrodzenia mogą być przeniesione na rzecz osób trzecich, wyłącznie za zgodą Stron, wyrażoną w formie pisemnej.
5. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych, ustawy Kodeks Cywilny i inne przepisy właściwe dla przedmiotu umowy.
6. Spory wynikłe z umowy, nierozstrzygnięte na drodze negocjacji, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla siedziby NFM.
7. Umowę sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, 2 egzemplarze dla NFM i jeden egzemplarz do Wykonawcy.

Załączniki:

- 1) Opis przedmiotu zamówienia – załącznik nr 1 do umowy,
- 2) Formularz Oferty Wykonawcy – załącznik nr 2 do umowy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

## Załącznik nr 3 do SIWZ

Adres do korespondencji, nr telefonu i faksu:

.....  
.....  
.....  
tel .....  
.....  
e-mail .....

Pieczęć Wykonawcy

### Oferta

Nawiązując do postępowania na: „Dostawę wraz z wdrożeniem oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.”. (ZP/PN/37/2017/NFM), w którym zamawiającym jest Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego, oferuję następującą cenę

#### 1. Oferuję realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia zawartym w załączniku nr 1 do SIWZ za cenę całkowitą\*:

- a) Cena netto: ..... zł  
b) kwota podatku VAT .....%: ..... zł  
c) Cena brutto: ..... zł  
d) słownie: ..... zł brutto\*

\*do obliczenia ceny maksymalnej zamówienia należy dodać cenę za wdrożenie oraz iloczyn ceny pkt 1.2.2. (nie więcej niż 80 000 kontaktów) i 24 miesiący oraz 50 godzin usług specjalisty.

W tym:

##### 1.1. Oferuję cenę za wdrożenie oprogramowania:

- a) Cena netto: ..... zł  
b) kwota podatku VAT .....%: ..... zł  
c) Cena brutto: ..... zł  
d) słownie: ..... zł brutto

##### 1.2. Oferuję cenę za 1 miesiąc:

**1.2.1. Oferuję cenę za 1 miesiąc w przypadku gdy w miesiącu kalendarzowym w bazie zamawiającego znajdować będzie się nie więcej niż 60.000 kontaktów:**

- a) Cena netto: ..... zł  
b) kwota podatku VAT .....%: ..... zł  
c) Cena brutto: ..... zł  
d) słownie: ..... zł brutto

**1.2.2. Oferuję cenę za 1 miesiąc w przypadku gdy w miesiącu kalendarzowym w bazie zamawiającego znajdować będzie się nie więcej niż 80.000 kontaktów:**

- a) Cena netto: ..... zł  
b) kwota podatku VAT .....%: ..... zł  
c) Cena brutto: ..... zł  
d) słownie: ..... zł brutto

##### 1.3. Oferuję cenę za usługi specjalisty ds. automatyzacji marketingu\*:

- a) Cena netto: ..... zł  
b) kwota podatku VAT .....%: ..... zł  
c) Cena brutto: ..... zł  
d) słownie: ..... zł brutto

\*należy przyjąć 50 godzin, zgodnie z OPZ, stanowiącym Załącznik nr 1 do SIWZ

**1.3.1.Oferuję cenę za 1 h usług specjalisty ds. automatyzacji marketingu:**

- a) Cena netto: ..... zł  
b) kwota podatku VAT .....%: ..... zł  
c) Cena brutto: ..... zł  
d) słownie:..... zł brutto

2. Oferuję okres wdrożenia .....dni (słownie: ..... dni).

3. Oferuję (nazwa oprogramowania /producent/wersja/rodzaj licencji).....  
.....  
.....

4. Oferowane przeze mnie oprogramowanie posiada następujące dodatkowe funkcjonalności:

Nr	Dodatkowa funkcjonalności oprogramowania	Odpowiedź Wykonawcy TAK/ NIE
1	<b>Rozbudowana funkcjonalność zakresu automatyzacji:</b> e) Możliwość dodania opisu do automatyzacji f) Automatyczne przenoszenie klienta między etapami kampanii, g) wysyłanie powiadomienia do specjalisty ds. sprzedaży pracującego w NFM o wizycie jego klienta na stronie h) zautomatyzowane wyświetlenie banera z najlepszą ofertą dla danego klienta.	
2	<b>Analiza Zakupowa</b>	
3	<b>Zaawansowane statystyki dotyczące zaangażowania klientów w treści wysyłane przez Zamawiającego</b>	
4	<b>E-mail urodzinowy</b>	
5	<b>Rekomendacje koncertów na stronie internetowej Zamawiającego</b>	
6	<b>Integracja z Google Analytics</b>	
7	<b>Zaawansowana integracja z Facebookiem</b>	
8	<b>Tworzenie ankiet online</b>	
9	<b>Powiadomienia Web push</b>	

4. Oświadczam, że:

- a) przedmiot zamówienia wykonam w terminie określonym przez Zamawiającego w SIWZ.  
b) akceptuję Projekt umowy stanowiący Załącznik nr 2 do SIWZ, w tym warunki i termin płatności w nim określone, zapoznałem się z treścią SIWZ, nie wnoszę do niej zastrzeżeń, w pełni akceptuję jej warunki oraz zdobyłem konieczne informacje do przygotowania oferty.  
c) jestem/nie jestem<sup>1</sup> płatnikiem podatku VAT od towarów i usług; numer NIP:.....  
d) jestem/nie jestem<sup>2</sup> zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Urzędowym Podmiotów Gospodarczych; numer identyfikacji REGON .....

e) zobowiązuję się, w przypadku wybrania mojej oferty, do zawarcia umowy, zgodnie z Projektem umowy stanowiącym Załącznik nr 2 do SIWZ, w wyznaczonym przez Zamawiającego miejscu i terminie.  
f) Wybór niniejszej oferty będzie / nie będzie<sup>3</sup> prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług .....

(w przypadku potwierdzenia, iż wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, należy wskazać w niniejszej ofercie: nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie

prowadzić do powstania takiego obowiązku podatkowego, wartości tego towaru lub usług bez kwoty podatku.

- g) **Jestem/ nie jestem** małym/średnim przedsiębiorcą  
(Zgodnie z ustawą z dnia 2 lipca 2004 o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U.2016.1829 t.j. z dnia 2016.11.10) *Mikroprzedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 milionów EUR. Małe przedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów EUR. Średnie przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami i które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR.*informacja potrzebna jest do celów statystycznych).
- h) wykonam przedmiot zamówienia siłami własnymi/część prac zamierzam powierzyć podwykonawcom<sup>4</sup>, w tym nazwa i adres podwykonawców oraz zakres prac powierzonych podwykonawcom to<sup>5</sup>.....  
.....  
.....

<sup>1,2,3,4</sup> Niewłaściwe skreślić

<sup>5</sup> należy podać nazwę i adres podwykonawcy, przedmiot oraz wartość brutto lub procentową część jaką Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcy

Podpis Wykonawcy

**Wykonawca:**

.....  
.....  
(pełna nazwa/firma, adres, w  
zależności od podmiotu: NIP/PESEL,  
KRS/CEiDG)  
reprezentowany przez:



.....  
.....  
(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa  
do reprezentacji)

**Oświadczenie wykonawcy**

składane na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.  
Prawo zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp),

**DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ  
DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Dostawę wraz z wdrożeniem oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.”. (ZP/PN/37/2017/NFM), prowadzonego przez Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego, oświadczam, co następuje:

**INFORMACJA DOTYCZĄCA WYKONAWCY:**

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez zamawiającego w VII SIWZ.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**INFORMACJA W ZWIĄZKU Z POLEGANIEM NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW:**

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez zamawiającego w VII SIWZ polegam na zasobach następującego/ych podmiotu/ów:

.....  
....., w  
następującym zakresie: .....

(wskazać podmiot i określić odpowiedni zakres dla wskazanego podmiotu).

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY:**

1. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust 1 pkt 12-23 ustawy Pzp.
2. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 5 ustawy Pzp .

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. .... ustawy Pzp (podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24 ust. 1 pkt 13-14, 16-20 lub art. 24 ust. 5 ustawy Pzp). Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze:

.....  
.....  
.....

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODMIOTU, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:**

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, na którego/ych zasoby powołuję się w niniejszym postępowaniu, tj.: ..... (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG) nie podlega/ją wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODWYKONAWCY NIEBĘDĄCEGO PODMIOTEM, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:**

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, będący/e podwykonawcą/ami: ..... (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG), nie podlega/ą wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**INFORMACJA O PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ**

(w rozumieniu ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów  
Dz.U.2017.229 t.j. z dnia 2017.02.07)

Biorąc udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na zadanie pn. „Dostawa wraz z wdrożeniem oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.” (ZP/PN/37/2017/NFM), informuję, że:

1. **Należę/Nie należę\*** do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2015 r., poz. 2164 .)
2. **Należę** do grupy kapitałowej w skład której wchodzi: \*\*

L.p.	Nazwa podmiotu należącego do tej samej grupy kapitałowej
1	
2	
...	

Prawdziwość powyższych danych potwierdzam własnoręcznym podpisem świadom odpowiedzialności karnej z art. 297 kodeksu karnego.

Data : .....

\* niepotrzebne skreślić

\*\* należy wypełnić, jeśli dotyczy

podpis i pieczęćka imienna osoby upoważnionej



## WYKAZ ZREALIZOWANYCH DOSTAW

Biorąc udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Dostawa wraz z wdrożeniem oprogramowania do automatyzacji działań marketingowych Narodowego Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.” (ZP/PN/37/2017/NFM), załączam:

Lp.	Przedmiot dostawy	Nazwa i adres Zamawiającego	Termin udzielonej licencji od – do (dzień/mc/rok)	Wartość netto dostawy	Własne / Udostępnione
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
3.					

Wykaz powinien przedstawiać informacje jednoznacznie potwierdzające spełnianie warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w SIWZ.

Do wykazu należy dołączyć dokumenty potwierdzające należyte wykonanie kontraktów w nim wymienionych, np. referencje.

podpis i pieczęćka imienna osoby upoważnionej