

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

**nr 487/WZ/2019**

**I. Zamawiający:**

**Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie**

**Aleje Ujazdowskie 28**

**00-478 Warszawa**

zaprasza do złożenia oferty na realizację **usługi polegającej na obsłudze kursów e-learningowych na platformie Moodle.**

**II. Osoba nadzorująca realizację zamówienia ze strony Zamawiającego:**

Anna Kasperska-Gochna

**III. Ogólne informacje o projekcie**

W celu uzyskania jak najlepszych efektów związanych z wykonaniem zadań związanych   
z organizacją i przeprowadzeniem kursów e-learningowych, Zamawiający planuje wesprzeć ich realizację poprzez sprawną i terminową obsługę informatyczno – techniczną. Zamawiający przeprowadza średnio ok 25 -30 kursów miesięcznie. W związku z powyższym do zadań Wykonawcy należeć będzie nadzór nad prawidłowym, technicznym działaniem platformy Moodle oraz funkcjonowaniem kursów e-learningowych, obsługa techniczna ww. kursów oraz administracja platformy Moodle.

**IV. Przedmiot zamówienia**

1. **Zakres zamówienia obejmuje:**
   1. Administrowanie platformą Moodle,
   2. Techniczne przygotowanie i konfiguracja kursów e-learningowych oraz obsługa kursów e–learningowych będących w trakcie realizacji,
   3. Wsparcie użytkowników platformy

**V. Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia**

1. **W ramach administrowania platformą Moodle Wykonawca zobligowany jest do przeprowadzenia następujących zadań/prac:**
2. Utrzymanie bezpieczeństwa danych rejestrowanych na platformie Moodle w ramach przygotowywania i przeprowadzania kursów e-learningowych, administrowanie systemem bazodanowym, w tym:
3. wykonywanie kopii bezpieczeństwa w odstępach 24-godzinnych dotyczących prowadzonych kursów oraz danych użytkowników platformy Moodle, import/eksport danych, udostępnianie kopii bezpieczeństwa do pobrania na żądanie Zamawiającego, przy czym przez użytkowników platformy Moodle Zamawiający rozumie wszystkich użytkujących i korzystających z powyższej platformy, w tym w szczególności uczestników kursów e-learningowych, kierowników merytorycznych kursów, etc.
4. dbałość o odpowiednie przechowywanie danych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE. L 119/1 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018, poz. 1000),
5. Implementacja aktualizacji oprogramowania i komponentów na potrzeby platformy Moodle, w tym prowadzenie profilaktyki antywirusowej i antyspamowej.
6. Zapewnienie poprawnego funkcjonowania i nieprzerwanego działania platformy Moodle, w tym:
7. administrowanie systemem zgłoszeń awarii
8. diagnozowanie problemów i awarii oraz przywracanie systemu w przypadku awarii
9. wprowadzanie niezbędnych zmian i poprawek w funkcjonowaniu platformy Moodle
10. monitorowanie poprawności działania platformy Moodle i usług (kursów e-learningowych)
11. Obsługa awarii
12. w ramach obsługi awarii Wykonawca winien w ciągu 3 dni od podpisania umowy przekazać Zamawiającemu adres e-mail, na który będę przesyłane zgłoszenia usterek i awarii przez użytkowników platformy,
13. Wykonawca zobowiązany jest do rozwiązania wszelkich problemów technicznych związanych z prawidłowym działaniem platformy Moodle, w szczególności do usunięcia błędów/usterek/awarii mających konsekwencje dla korzystania z platformy, w wyniku których nastąpić może zatrzymanie platformy lub inne istotne jej funkcje, utrata danych lub zaburzenie integralności danych, w ciągu 24 godzin od zarejestrowania zgłoszenia (daty przesłania wiadomości mailowej z konta poczty elektronicznej użytkownika platformy uwidocznionej na wydruku przesłanej wiadomości) chyba, że z przyczyn niezależnych od Wykonawcy rozwiązanie zaistniałych problemów technicznych nie będzie możliwe (co Wykonawca winien uzasadnić w wiadomości mailowej, o której mowa poniżej),
14. za usunięcie błędu/usterki/awarii w terminie uznane będzie przekazanie Zamawiającemu, w tym zgłaszającemu użytkownikowi platformy drogą mailową informacji o zamknięciu zgłoszenia, tj. usunięcia błędu /usterki/awarii lub uzasadnienia o braku możliwości usunięcia błędu/usterki/awarii z przyczyn niezależnych od Wykonawcy– liczony jest czas wpływu wiadomości na serwer poczty Zamawiającego,
15. w przypadku, gdy po przekazaniu do Zamawiającego informacji o zamknięciu zgłoszenia dotyczącego błędu/usterki/awarii użytkownicy platformy ponownie zgłoszą ten sam błąd/usterkę/awarię, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego przystąpienia do jego usunięcia w terminie do 12 godzin od zgłoszenia dokonanego przez Zamawiającego i/lub innego użytkownika platformy. W przypadku zwłoki dotyczącej usunięcia zgłoszonego błędu/usterki/awarii trwającej dłużej niż 24 godziny Zamawiający będzie miał prawo do naliczenia kar umownych, określonych w umowie. W przypadku wystąpienia 3 ww. sytuacji Zamawiający ma prawo do wypowiedzenia umowy,
16. Przygotowywanie cyklicznych raportów z realizacji usługi dotyczącej przedmiotu zamówienia, przy czym Wykonawca zobligowany jest do przedkładania raportów do 5-go każdego miesiąca następującego po miesiącu przeprowadzonej usługi, zgodnie z zaleceniami Zamawiającego, które przekaże Wykonawcy na etapie realizacji przedmiotu zamówienia, niezwłocznie po podpisaniu umowy. Raport winien zawierać co najmniej:
17. szczegółowy opis usług przeprowadzony w danych okresie w ramach administrowania platformą Moodle,
18. szczegółowy opis usług przeprowadzonych w danym okresie w ramach tworzenia i konfigurowania kursów e-learningowych,
19. szczegółowy opis usług świadczonych w danym okresie w ramach wsparcia użytkowników platformy
20. zestawienia statystyczne użycia platformy na żądanie Zamawiającego
21. załączniki do raportu potwierdzające wykonanie poszczególnych usług (jeśli potwierdzenie takiej jest możliwe do przekazania w formie drukowanej i/lub elektronicznej zawartej na dowolnym nośniku danych)
22. **W ramach technicznego przygotowania i konfiguracji kursów e-learningowych oraz obsługi kursów e–learningowych będących w trakcie realizacji, Wykonawca zobligowany jest do wykonania co najmniej następujących zadań/prac:**
23. Zakładanie kont użytkownikom platformy Moodle
24. Nadawanie uprawnień użytkownikom platformy Moodle
25. Tworzenie (techniczne) i konfiguracja kursów e-learningowych
26. Obsługa kursów e-learningowych już realizowanych w zakresie techniczno – informatycznej poprawności ich funkcjonowania, w tym monitorowanie technicznych funkcjonalności kursów e-learningowych, usuwanie usterek tychże funkcjonalności, zgodnie z procedurą usuwania usterek, o której mowa w **ust. 3**
27. Współpraca z kierownikami merytorycznymi kursów e-learningowych w ramach tworzenia i konfigurowania oraz technicznej obsługi kursów e-learningowych
28. **W ramach wsparcia technicznego użytkowników platformy, Wykonawca zobligowany jest do wykonania co najmniej następujących zadań/prac:**
29. Opracowanie materiałów instruktażowych celem zapoznania użytkowników platformy Moodle z obsługą i funkcjonowaniem ww. platformy
30. Współpraca z Zamawiającym w zakresie monitorowania poprawności przygotowywanych i prowadzonych kursów e-learningowych, przekazywanie uwag i koniecznych poprawek zgłaszanych przez użytkowników platformy Moodle,
31. Pomoc techniczna związana z obsługą platformy Moodle i kursów e-learningowych wszystkim użytkownikom platformy oraz obsługa zgłoszeń braku funkcjonalności kursów e-learningowych:
32. w ramach pomocy technicznej oraz obsługi zgłoszeń braku funkcjonalności kursów e-learningowych Wykonawca winien w ciągu 3 dni od podpisania umowy przekazać Zamawiającemu adres e-mail, na który będę przesyłane zapytania i zgłoszenia przez użytkowników platformy, w tym w szczególności przez uczestników kursów i kierowników merytorycznych kursów;
33. Wykonawca zobowiązany jest udzielić wsparcia niezwłocznie po otrzymaniu zapytania/zgłoszenia drogą mailową licząc od daty przesłania wiadomości mailowej z konta poczty elektronicznej użytkownika platformy uwidocznionej na wydruku przesłanej wiadomości, jednakże nie później w ciągu 24 godzin od otrzymania zapytania/zgłoszenia;
34. za udzielenie wsparcia w terminie uznane będzie przekazanie zgłaszającemu użytkownikowi platformy drogą mailową informacji dotyczącej zapytania/zgłoszenia – liczony jest czas wpływu wiadomości na serwer poczty zgłaszającego użytkownika platformy;
35. w przypadku, gdy po przekazaniu zgłaszającemu użytkownikowi platformy informacji dotyczącej zapytania/zgłoszenia użytkownik platformy zgłosi ponownie ten sam problem, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego udzielenia (efektywnego) wsparcia zgłaszającemu użytkownikowi platformy w terminie do 12 godzin od dokonanego ponownego zapytania/zgłoszenia. W przypadku zwłoki dotyczącej udzielenia efektywnego wsparcia technicznego trwającej dłużej niż 24 godziny od przekazania zapytania/zgłoszenia Zamawiający będzie miał prawo do naliczenia kar umownych, określonych w umowie. W przypadku wystąpienia 10 takich ww. sytuacji Zamawiający ma prawo do wypowiedzenia umowy,

**VI. Termin i zakres czasowy realizacji** **przedmiotu zamówienia**:

1. Przedmiot zamówienia będzie wykonywany w terminie od dnia zawarcia umowy   
   do 30 czerwca 2020 r.
2. Maksymalna liczba godzin prac wykonanych w miesiącu to 60 godzin zegarowych, natomiast łączna maksymalna liczba godzin zegarowych całego zamówienia wynosi 420.
3. Zamawiający dopuszcza zwiększenie miesięcznego limitu godzinowego pod warunkiem proporcjonalnego zmniejszenia liczby godzin w kolejnych miesiącach.
4. Zamawiający dopuszcza możliwość zlecania w danym miesiącu mniejszej ilości zadań do wykonania w mniejszej ilości godzin niż przewidziana maksymalna. Zamawiający dopuszcza również możliwość nie zlecania w danym miesiącu zadań do wykonania.
5. Wykonawca w terminie do 5-go każdego następnego miesiąca jest zobowiązany do wystawienia i przekazania Zamawiającemu karty czasu pracy, wg wzoru Zamawiającego (stanowiącego załącznik nr 3 do zapytania ofertowego) jako rozliczenie wykonanych zadań wraz z miesięcznym raportem z realizacji usługi za dany miesiąc.

**VII. Miejsce wykonywania przedmiotu zamówienia**

Zamawiający przewiduje świadczenie usługi poza siedzibą Zamawiającego z uwzględnieniem ewentualnej pracy w siedzibie Zamawiającego (Aleje Ujazdowskie 28, Warszawa), w przypadku braku możliwości wykonywania przedmiotu zamówienia poza siedzibą Zamawiającego. Zamawiający nie pokrywa kosztów dojazdu do siedziby Zamawiającego.

**VIII. Warunki udziału w postępowaniu:**

O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki:

1. posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania - Zamawiający nie określa w tym zakresie szczegółowych wymagań, których spełnienie ma wykazać Wykonawca,
2. posiada wiedzę i doświadczenie - Zamawiający nie określa w tym zakresie szczegółowych wymagań, których spełnienie ma wykazać Wykonawca,
3. dysponuje osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia. Zamawiający uzna warunek za spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje jedną osobą zdolną do wykonywania zamówienia i posiadającą następujące kompetencje:
4. minimum dwuletnie doświadczenie w administrowaniu platformą Moodle
5. podstawowa znajomość PHP, SQL oraz administracji bazami danych
6. znajomość języka angielskiego na poziomie pozwalającym na rozumienie dokumentacji technicznej
7. znajomość podstawowych dla tworzenia i prezentowania treści internetowych narzędzi jak Apache czy git.
8. znajduje się w odpowiedniej sytuacji ekonomicznej i finansowej - Zamawiający nie określa w tym zakresie szczegółowych wymagań, których spełnienie ma wykazać Wykonawca.

Zamawiający dokona spełnienia ww. warunków w oparciu o treść oświadczenia Wykonawcy zawartą w treści formularza ofertowego. Wykonawca może złożyć dodatkowe dokumenty potwierdzające spełnienie wymagań, w szczególności kopię zaświadczeń, dokumentów potwierdzających kwalifikacje i doświadczenie.

**IX. Wymagania dotyczące składania ofert.**

1. Wykonawca może złożyć jedną ofertę. Treść oferty musi odpowiadać treści zapytania ofertowego oraz winna być złożona na formularzu ofertowym według wzoru Zamawiającego wraz z wymaganymi załącznikami.
2. Wykonawca może, przed upływem terminu składania ofert, zmienić lub wycofać ofertę.
3. Podpisaną ofertę należy złożyć:

elektronicznie w formie skanu formularza ofertowego na adres: [anna.kasperska-gochna@ore.edu.pl](mailto:anna.kasperska-gochna@ore.edu.pl), **w nieprzekraczalnym terminie do dnia 16.12.2019 r. do godz.10.00**

1. Oferty złożone po terminie wskazanym w **pkt. 3** lub nieodpowiadające wymogom formalnym nie zostaną rozpatrzone.
2. Oferta powinna być podpisana przez osobę/y uprawnione/ą do reprezentowania Wykonawcy i złożona na formularzu ofertowym stanowiącym załącznik do zapytania ofertowego. Akceptujemy skan dokumentu podpisanego przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy. Zalecane jest załączenie do oferty dokumentu, z którego treści wynika umocowanie do reprezentowania Wykonawcy, w tym odpisu w Krajowego Rejestru Sądowego lub informacji z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo pełnomocnictwa.
3. Wykonawca zobowiązany jest do prawidłowego wypełnienia formularza oferty poprzez wpisanie wymaganych danych lub odpowiednie skreślenie lub zaznaczenie. Niedopuszczalne jest wykreślanie, usuwanie bądź zmiana treści oświadczeń zawartych w formularzu.
4. Cena oferty musi zawierać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, w tym obowiązkowe odtrącenia z tytułu zaliczek na podatek dochodowy lub składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne odprowadzanych w imieniu Wykonawcy przez Zamawiającego.
5. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych oraz wariantowych.
6. Zamawiający może dokonać poprawek w ofercie wyłącznie tych, które dotyczą:
7. oczywistych omyłek pisarskich;
8. oczywistych omyłek rachunkowych, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek, innych omyłek polegających na niezgodności oferty   
   z zapytaniem ofertowym, niepowodujących istotnych zmian w treści oferty.
9. Zamawiający informuje Wykonawców o poprawieniu omyłek wskazanych **w pkt 9**.
10. Zamawiający odrzuca ofertę, w szczególności jeżeli:
11. jej treść nie odpowiada treści zapytania ofertowego;
12. jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
13. Wykonawca w terminie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia nie wyraził zgody na poprawienie omyłki o której mowa w **pkt 9 ppkt. 3)** powyżej;
14. ceny złożonych ofert dodatkowych są takie same;
15. jest niezgodna z innymi przepisami prawa.
16. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem oferty.
17. Termin związania Wykonawcy ofertą wynosi 30 dni od terminu wskazanego w **pkt. 3**.

**X. Kryterium oceny ofert** **i sposób przyznawania punktów**

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie stosował się następującymi kryteriami:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa kryterium** | **Waga** |
| 1. | Cena brutto (C) | 100% |

1. Kryterium **Cena brutto (C)** będzie oceniane na podstawie podanej przez Wykonawcę   
   w ofercie ceny brutto wykonania zamówienia, tj. łącznej ceny za wykonanie maksymalnie 420godzin zlecenia. Ocena punktowa w ramach kryterium zostanie dokonana zgodnie ze wzorem:

**Cn**

**C= -------- x 100 pkt**

**Cb**

C – liczba punktów przyznanych ocenianej ofercie za podaną cenę brutto

Cn – najniższa cena brutto wśród ocenianych ofert

Cb – cena brutto ocenianej oferty podana przez danego oferenta

1. Punktacja będzie zaokrąglona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Oferta może uzyskać maksymalnie 100 pkt.
2. Za najkorzystniejszą Zamawiający uzna tę ofertę, która uzyska najwyższą liczbę punków.
3. Jeżeli nie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na tożsamy bilans punktowy dwóch lub więcej ofert, Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych.

**XI. Uwagi końcowe**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zamknięcia postępowania o udzielenie zamówienia bez podawania przyczyny na każdym etapie postępowania.
2. Zamawiający wykluczy z postępowania Wykonawców, którzy nie spełniają warunków udziału
3. w postępowaniu. Ofertę Wykonawcy wykluczonego z postępowania uznaje się za odrzuconą.
4. Wykonawcy uczestniczą w postępowaniu na własne ryzyko i koszt, nie przysługują im żadne roszczenia z tytułu zamknięcia lub unieważnienia postępowania przez Zamawiającego.
5. Ocena zgodności ofert z wymaganiami Zamawiającego przeprowadzona zostanie na podstawie analizy dokumentów i materiałów, jakie Wykonawca zawarł w swej ofercie. Ocenie podlegać będzie zarówno formalna jak i merytoryczna zgodność oferty z wymaganiami.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzania w toku oceny ofert wiarygodności przedstawionych przez Wykonawców dokumentów, wykazów, danych i informacji.
7. Postępowanie o udzielanie zamówienia prowadzone jest na podstawie Regulaminu udzielania zamówień w Ośrodku Rozwoju Edukacji, do których nie stosuje się ustawy Prawo zamówień publicznych.

**XII. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016 r.), dalej „RODO”, Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Ośrodek Rozwoju Edukacji z siedzibą w Warszawie (00-478), Aleje Ujazdowskie 28, e-mail: sekretariat@ore.edu.pl, tel. 22 345 37 00;
2. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych może się Pani/Pan skontaktować z Inspektorem Ochrony Danych poprzez e-mail: iod@ore.edu.pl;
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego w związku z koniecznością wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze;
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania, odbiorcy uprawnieni do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa oraz podmioty świadczące usługi na rzecz administratora;
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, przez okres 5 lat z uwagi na fakt, iż zamówienie finansowane jest ze środków budżetu państwa a po tym czasie przez okres, oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa;
6. Pani/Pana dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji i nie będą profilowane;
7. Podanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących jest dobrowolne ale niezbędne w celu wzięcia udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego;
8. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia: prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo żądania ich sprostowania, prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania lub ich usunięcia oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**Załączniki do zapytania:**

* + - 1. Załącznik nr 1 – Wzór formularza ofertowego
      2. Załącznik nr 2 – Wzór umowy zlecenia

Sporządził/a: ………………………………..…...................................

*(data, podpis, pieczątka)*

Sprawdził/a: ……………………………………………………………………...............................

*(kierownik komórki organizacyjnej/data, podpis, pieczątka)*

……………….……………………..

miejscowość, data

..………………………………………………………

**Zatwierdzenie Kierownika Zamawiającego**

**lub osoby upoważnionej** (*podpis, pieczątka)*