

KANCELARIA PREZESA RADY MINISTRÓW

Warszawa, ¹³..... lipca 2011 r.

ZATWIERDZAM


Departamentu Sił i Cywilnej
/podpis kierownika zamawiającego/

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SIWZ)

nr sprawy PN-24/2011

Tryb postępowania: **Przetarg nieograniczony
o wartości szacunkowej powyżej 125 000 euro**

Przedmiot: **„Optymalizacja wybranych procesów związanych
z obsługą klienta w 70 wskazanych urzędach
administracji rządowej”.**

Zamawiający: **Kancelaria Prezesa Rady Ministrów
Adres: al. Ujazdowskie 1/3, 00-583 Warszawa**

*Zamówienie realizowane w ramach projektu pn. „Klient w centrum uwagi administracji”,
współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.*

I. WPROWADZENIE

1. Postępowanie prowadzone jest na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2010 roku Nr 113, poz. 759 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp”.
2. Oznaczenie postępowania:
Postępowanie oznaczone jest znakiem: **PN-24/2011** Wykonawcy winni, we wszelkich kontaktach z Zamawiającym, powoływać się na wyżej podane oznaczenie.
3. Treść oferty musi odpowiadać treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ).
4. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.

II. INFORMACJE DODATKOWE

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
3. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.
4. Zamawiający nie przewiduje zamówień dodatkowych udzielanych na podstawie art. 67 ust. 1 pkt. 5 ustawy Pzp.
5. Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielenia zamówień uzupełniających na podstawie art. 67 ust. 1 pkt. 6 ustawy Pzp.
6. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich. Zamawiający nie przewiduje rozliczenia w walutach obcych.
7. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.
8. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu z zastrzeżeniem art. 93 ust. 4 ustawy Pzp.
9. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmian umowy na warunkach określonych w § 16 wzoru umowy (**załącznik nr 5** do SIWZ).
10. Zamawiający nie zastrzega w ogłoszeniu o zamówieniu, że o udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, u których ponad 50% zatrudnionych pracowników stanowią osoby niepełnosprawne, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych lub właściwych przepisów państw członkowskich Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

III. NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Zamawiający: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów,
adres: al. Ujazdowskie 1/3, 00-583 Warszawa,
strona internetowa: www.premier.gov.pl.

IV. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, o wartości szacunkowej powyżej 125 000 euro, prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, na podstawie art. 10 ust. 1 oraz art. 39 i następne ustawy Pzp.

V. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest „**Optymalizacja wybranych procesów związanych z obsługą klienta w 70 wskazanych urzędach administracji rządowej**”.
2. Wspólny Słownik Zamówień (CPV): **79411000-8**.

3. Zamówienie realizowane w ramach projektu „Klient w centrum uwagi administracji”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.
4. Szczegółowy opis zawiera Opis Przedmiotu Zamówienia, (który będzie załącznikiem do umowy), stanowiący **załącznik nr 4** do SIWZ, a także wzór umowy, stanowiący **załącznik nr 5** do SIWZ, w którym zapisane są m.in. warunki płatności.
5. Budżet przewidziany na realizację przedmiotowego zamówienia wynosi **2 260 000,00 zł brutto** (przy założeniu stawki podatku VAT zgodnie z Ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, Dz.U. Nr 54, poz. 535, z późn. zm).
6. Zamawiający **dopuszcza** udział **podwykonawców** przy realizacji zamówienia, z wyjątkiem zadań z zakresu sprawozdawczości.
7. W przypadku wykonywania części zamówienia przez podwykonawcę, Wykonawca wskaże w Formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik nr 1 do SIWZ, część (części) zamówienia, którą/e powierza podwykonawcy (podwykonawcom).

VI. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Wymagany termin realizacji przedmiotu zamówienia: od podpisania umowy do **29 lutego 2012 r.**

VII. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW

1. Wykonawca zobowiązany jest wykazać – na żądanie Zamawiającego i w zakresie przez niego wskazanym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – nie później niż na dzień składania ofert, spełnianie warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp i brak podstaw do wykluczenia z powodu niespełniania warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp.
 - 1.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki określone w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, dotyczące:
 - 1.1.1. posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
 - 1.1.2. posiadania wiedzy i doświadczenia;
 - 1.1.3. dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
 - 1.1.4. sytuacji ekonomicznej i finansowej.
 - 1.2. W zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia określonego w rozdziale VII.1.1.2. Wykonawca, ubiegający się o udzielenie zamówienia, musi wykazać się należytych wykonaniem (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych, również wykonywaniem) w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie:
 - a) 2 usług szkoleniowych z zakresu zarządzania procesowego (lub w skład których wchodziły szkolenia z zakresu zarządzania procesowego), przy czym w ramach każdej z nich przeszkolono nie mniej niż **150 osób**
i
 - b) 3 usług, w zakres których wchodziło mapowanie i optymalizacja procesów, każdej z nich o wartości nie mniejszej niż **200 000 zł brutto**,
- z których każda została zrealizowana/jest realizowana (w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych) na podstawie odrębnej umowy,

- z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, oraz załączeniem dokumentów potwierdzających, że usługi te zostały wykonane lub są wykonywane należycie.
- 1.3. W zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku potwierdzenia sytuacji ekonomicznej i finansowej, określonego w rozdziale VII.1.1.4., zapewniającego wykonanie zamówienia Wykonawca, ubiegający się o udzielenie zamówienia, musi wykazać się posiadaniem środków finansowych lub zdolności kredytowej w wysokości nie mniejszej niż **400 000, 00 zł**.
2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, co do których brak podstaw do wykluczenia z powodu niespełniania warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, tj. z postępowania wyklucza się:
- 2.1. wykonawców, którzy wyrządzili szkodę, nie wykonując zamówienia lub wykonując je nienależycie, jeżeli szkoda ta została stwierdzona orzeczeniem sądu, które uprawomocniło się w okresie 3 lat przed wszczęciem postępowania;
- 2.1. a) wykonawców, z którymi dany zamawiający rozwiązał albo wypowiedział umowę w sprawie zamówienia publicznego albo odstąpił od umowy w sprawie zamówienia publicznego, z powodu okoliczności, za które wykonawca ponosi odpowiedzialność, jeżeli rozwiązanie albo wypowiedzenie umowy albo odstąpienie od niej nastąpiło w okresie 3 lat przed wszczęciem postępowania, a wartość niezrealizowanego zamówienia wynosiła co najmniej 5% wartości umowy;
- 2.2. wykonawców, w stosunku do których otwarto likwidację lub których upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawców, którzy po ogłoszeniu upadłości zawarli układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli poprzez likwidację majątku upadłego;
- 2.3. wykonawców, którzy zalegają z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, z wyjątkiem przypadków gdy uzyskali oni przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie, rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
- 2.4. osoby fizyczne, które prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
- 2.5. spółki jawne, których wspólnika prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
- 2.6. spółki partnerskie, których partnera lub członka zarządu prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia,

- przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
- 2.7. spółki komandytowe oraz spółki komandytowo-akcyjne, których komplementariusza prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
- 2.8. osoby prawne, których urzędującego członka organu zarządzającego prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
- 2.9. podmioty zbiorowe, wobec których sąd orzekł zakaz ubiegania się o zamówienia na podstawie przepisów o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary.
3. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków.
4. Wykonawca, w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu określonych w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp i wykazania braku podstaw do wykluczenia z powodu niespełnienia warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, musi złożyć wszystkie wymagane w SIWZ oświadczenia i dokumenty.
5. Ocena spełnienia warunków udziału w postępowaniu będzie dokonana poprzez sprawdzenie, czy złożone przez Wykonawcę wraz z Ofertą oświadczenia i dokumenty, potwierdzają spełnienie warunków wymienionych w art. 22 ust. 1 i 24 ust. 1 ustawy Pzp (z zastrzeżeniem art. 26 ust. 3 i 4 ustawy Pzp).

VIII. INFORMACJE O OŚWIADCZENIACH I DOKUMENTACH, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Wykonawca składa wraz z ofertą:

1. W celu wykazania spełniania warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, następujące dokumenty i oświadczenia:
 - 1.1. Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu na podstawie art. 22 ust. 1 ustawy Pzp (**załącznik nr 2a** do SIWZ).
 - 1.2. Wykaz usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia, określonego w rozdziale VII.1.2. SIWZ (wzór wykazu stanowi

- załącznik nr 3** do SIWZ) z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców.
- Zamawiający wymaga, aby Wykonawca załączył wykaz wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie lub wykonywanie usług.
- 1.3. Informację banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, w których Wykonawca posiada rachunek, potwierdzającą wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy na kwotę nie mniejszą niż **400 000,00 zł**, wystawioną **nie wcześniej niż 3 miesiące** przed upływem terminu składania ofert.
 2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, następujące dokumenty i oświadczenia:
 - 2.1. Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp (**załącznik nr 2b** do SIWZ).
 - 2.2. Aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, wystawionego **nie wcześniej niż 6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli Wykonawca jest osobą fizyczną oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt. 2 ustawy Pzp (**załącznik nr 2c** do SIWZ).
 - 2.3. Aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione **nie wcześniej niż 3 miesiące** przed upływem terminu składania ofert.
 - 2.4. Aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne lub potwierdzenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione **nie wcześniej niż 3 miesiące** przed upływem terminu składania ofert.
 - 2.5. Aktualną informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4 – 8 ustawy Pzp, wystawioną **nie wcześniej niż 6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.
 - 2.6. Aktualną informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy Pzp, wystawioną **nie wcześniej niż 6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.
 3. Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia zobowiązani są, zgodnie z art. 23 ust. 2 ustawy Pzp, do załączenia do oferty dokumentu ustanawiającego pełnomocnika Wykonawców występujących wspólnie do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
 4. W przypadku gdy Wykonawca, wykazując spełnianie warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, polega na wiedzy i doświadczeniu i/lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków, zgodnie z art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania

mu

do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonaniu zamówienia.

5. Forma dokumentów składanych przez Wykonawcę wraz z ofertą:
 - 5.1. Oświadczenia, o których mowa w rozdziale VIII.1.1., VIII.2.1.SIWZ, a jeżeli Wykonawca jest osobą fizyczną, również w rozdziale VIII.2.2.SIWZ, oraz dokument, o którym mowa w rozdziale VIII.4. SIWZ, należy przedstawić w formie oryginału.
 - 5.2. Dokumenty, o których mowa w rozdziale VIII.1.2.–VIII.1.3.SIWZ, należy przedstawić w formie oryginału lub kserokopii poświadczonej za zgodność z oryginałem odpowiednio: przez osobę uprawnioną do reprezentacji Wykonawcy, lub - w przypadku udostępnienia potencjału przez inny podmiot – przez osobę uprawnioną do reprezentacji **tego podmiotu**.
 - 5.3. W przypadku, o którym mowa w rozdziale VIII.4. SIWZ, wraz z dokumentami informującymi o udostępnieniu potencjału przez inny podmiot, należy przedstawić (jeżeli z ich treści nie wynika prawo osoby/osób podpisującej/ych do reprezentacji podmiotu) dokument potwierdzający to prawo (na zasadach określonych w rozdziale VIII.5.2. SIWZ).
 - 5.4. W przypadku gdy Wykonawca, wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w art. 22 ust. 1 pkt. 4 ustawy Pzp, polega na zdolnościach finansowych innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, Zamawiający żąda przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów informacji wymienionej w rozdziale VIII.1.3 SIWZ (na zasadach określonych w rozdziale VIII.5.2. SIWZ. W przypadku, gdy z uzasadnionej przyczyny Wykonawca nie może przedstawić dokumentów dotyczących sytuacji finansowej i ekonomicznej wymaganych przez Zamawiającego, może przedstawić inny dokument, który w wystarczający sposób potwierdza spełnianie opisanego przez Zamawiającego warunku.
 - 5.5. W przypadku oferty składanej przez Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia:
 - oświadczenie wymienione w rozdziale VIII.1.1. SIWZ składane jest przez pełnomocnika upoważnionego do reprezentowania ich w postępowaniu lub reprezentowania w postępowaniu i podpisania umowy albo łącznie przez wszystkich wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia;
 - dokumenty wymienione w rozdziale VIII.2. SIWZ składa każdy z wykonawców w celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego;
 - dokument wymieniony w rozdziale VIII.3. SIWZ, ustanawiający pełnomocnika wykonawców występujących wspólnie do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.Dokumenty wymienione w rozdziale VIII.1.2.–VIII.1.3. SIWZ muszą potwierdzać spełnienie warunków udziału w postępowaniu określonych w rozdziale VII.1. SIWZ przez jednego Wykonawcę lub łącznie przez Wykonawców składających wspólnie ofertę.
 - 5.6. Zamawiający zażąda przedstawienia oryginału lub notarialnie potwierdzonej kopii dokumentu wtedy, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu będzie nieczytelna lub wzbudzi wątpliwości co do jej prawdziwości.

- 5.7. Dokumenty sporządzone w języku obcym, są składane wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.
6. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt. 5-8 ustawy Pzp, mają miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej:
- 6.1. Zamiast dokumentów o których mowa w rozdziale VIII.2.5. SIWZ, Wykonawca składa w odniesieniu do nich zaświadczenie właściwego organu sądowego albo administracyjnego miejsca zamieszkania dotyczące niekaralności tych osób w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt. 5-8 ustawy Pzp;
- 6.2. W przypadku, gdy w miejscu zamieszkania tych osób nie wydaje się zaświadczeń określonych w rozdziale VIII.6.1. SIWZ, Wykonawca składa dokument zawierający oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego miejsca zamieszkania tych osób.
- 6.3. Dokumenty, o których mowa w rozdziale VIII.6.1. SIWZ, powinny być wystawione nie wcześniej niż **6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.
7. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej:
- 7.1. Zamiast dokumentów o których mowa w rozdziale VIII.2.2.-2.4. i 2.6. SIWZ, 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;
 - nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
 - nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie.
- 7.2. Zamiast dokumentów o których mowa w rozdziale VIII.2.5. SIWZ – składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego miejsca zamieszkania albo zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4 - 8 ustawy Pzp.
- 7.3. Dokumenty, o których mowa w rozdziale VIII.7.1.a. i pkt. VIII.7.1.c. i pkt. VIII.7.2. SIWZ, powinny być wystawione nie wcześniej niż **6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert**. Dokument, o którym mowa w rozdziale VIII.7.1.b. SIWZ, powinien być wystawiony nie wcześniej niż **3 miesiące przed upływem terminu składania ofert**.
- 7.4. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w rozdziale VIII.2.2.-2.6. SIWZ, zastępuje się je 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, zgodnie z terminami wskazanymi w rozdziale VIII.7.3. SIWZ.
8. 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.
9. Dokumenty są składane w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. W przypadku, gdy Wykonawca dołączy, jako załączniki do oferty, kopie dokumentu/ów, **każda kopiowana strona winna być opatrzona klauzulą „ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM” i podpisana przez osobę upoważnioną do podpisywania oferty**, z zastrzeżeniem, że w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz w przypadku podmiotów, o których mowa w rozdziale VIII.4. SIWZ, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio Wykonawcy lub tych podmiotów, są poświadczane za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub te podmioty (§ 6 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2009 r. w sprawie rodzaju dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane).
 10. W przypadku, gdy Wykonawca, dla potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, przedstawi dokumenty zawierające kwoty wyrażone w walutach innych niż złoty polski, Zamawiający przeliczy je na złoty polski. Do przeliczenia zostanie zastosowany wyliczony i ogłoszony przez Narodowy Bank Polski bieżący kurs średni wymiany na dzień:
 - a) zakończenia realizacji zamówienia potwierdzającego posiadanie stosownego doświadczenia,
 - b) wystawienia dokumentu o posiadaniu środków finansowych lub o zdolności kredytowej.

IX. INFORMACJE O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIU OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, A TAKŻE WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI

1. W postępowaniu o udzielenie zamówienia na podstawie art. 27 ustawy, Zamawiający dopuszcza możliwość przekazywania sobie przez strony postępowania oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji pisemnie, faksem lub drogą elektroniczną:
 - a) **pisemnie**, na adres: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów (Biuro Dyrektora Generalnego, Wydział ds. Zamówień Publicznych), Al. Ujazdowskie 1/3, 00-583 Warszawa,
 - b) **faksem**, na numer: (22) 694 63 92,
 - c) **poczta elektroniczną**, na adres: wzp@kprm.gov.pl.z zastrzeżeniem, że w przypadku dokumentów składanych w związku z art. 26 ust. 3 i 4, art. 87 ust. 1 oraz art. 89 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp, dopuszczalna jest tylko forma pisemna.
2. Korespondencja kierowana do Zamawiającego powinna być opatrzona nazwą postępowania i numerem referencyjnym sprawy, tj. „**Optymalizacja wybranych procesów związanych z obsługą klienta w 70 wskazanych urządach administracji rządowej, PN-24/2011**”.
3. Wykonawca jest obowiązany niezwłocznie zawiadamiać o zmianie adresu korespondencyjnego. Jeżeli Wykonawca zmienia adres korespondencyjny, nie informując o tym Zamawiającego, pismo wysłane pod dotychczasowy adres uważa się za doręczone.
4. W przypadku, gdy Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną lub faksem, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.

5. W przypadku braku potwierdzenia otrzymania wiadomości przez Wykonawcę domniemywa się, iż pismo wysłane przez Zamawiającego na adres mailowy lub numer faksu podany przez Wykonawcę zostało mu doręczone w sposób umożliwiający zapoznanie się Wykonawcy z tym pismem.
6. Do porozumiewania się z Wykonawcami w sprawach proceduralnych upoważniona jest Pani Monika Golc, mail: wzp@kprm.gov.pl.
7. Porozumiewanie się Wykonawcy z uprawnionym pracownikiem jest możliwe w godzinach pracy Kancelarii, tj. od poniedziałku do piątku, w godz. 8.15 - 16.15.
8. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 6 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. W przypadku gdy wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie po upływie terminu składania wniosku lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekaże Wykonawcom, którym przekazał SIWZ, bez ujawniania źródła zapytania, oraz zamieści je na stronie internetowej <http://bip.kprm.gov.pl/zamowienia/publiczne/aktualne>.
9. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu składania ofert, zmienić treść SIWZ. Dokonaną zmianę Zamawiający przekaże niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, którym przekazano SIWZ, oraz zamieści ją na stronie internetowej <http://bip.kprm.gov.pl/zamowienia/publiczne/aktualne>. Jeżeli w wyniku zmiany treści SIWZ nieprowadzącej do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu jest niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, Zamawiający przedłuży termin składania ofert. O przedłużeniu terminu składania ofert Zamawiający poinformuje wszystkich Wykonawców, którym przekazano SIWZ, oraz zamieści te informacje na stronie <http://bip.kprm.gov.pl/zamowienia/publiczne/aktualne>.

X. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

1. Wykonawca przystępujący do przetargu jest obowiązany wnieść wadium w wysokości **36 500 zł**, obejmujące okres związania ofertą.
2. Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert.
3. Wadium, zgodnie z art. 45 ust. 6 ustawy Pzp, może być wniesione w jednej lub kilku następujących formach:
 - a) pieniądzu (przelew bankowy),
 - b) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
 - c) gwarancjach bankowych,
 - d) gwarancjach ubezpieczeniowych,
 - e) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275).
4. Wadium wnoszone w pieniądzu należy wpłacić przelewem na rachunek bankowy: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Bank Gospodarstwa Krajowego III Oddział w Warszawie, nr konta 37 1130 1062 0019 9404 5820 0004 z adnotacją „wadium w postępowaniu nr **PN-24/2011**”.
5. Środki pieniężne winny znaleźć się na rachunku bankowym Zamawiającego w określonym w pkt 2 terminie. W przypadku wniesienia wadium w pieniądzu, za moment wniesienia

- uznaje się moment uznania rachunku Zamawiającego. Wadium wniesione w pieniądzu Zamawiający przechowuje na rachunku bankowym.
6. Dokumenty wymienione w pkt 3 lit b), c), d) i e) należy przed upływem terminu składania ofert złożyć w formie **oryginału**:
- w **kasie** w siedzibie Zamawiającego (pokój 25A)
Kasa jest czynna we wtorki i piątki w godz. 11.00 do 13.00,
- lub
- na **Dziennik Podawczy – wejście od Al. Szucha 14** na adres Kancelaria Prezesa Rady Ministrów z dopiskiem „Biuro Budżetowo-Finansowe – oryginał wadium do przetargu nr PN-24/2011”,
- lub
- **przesłać pocztą** na adres: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Al. Ujazdowskie 1/3, 00-583 Warszawa z dopiskiem „Biuro Budżetowo-Finansowe – oryginał wadium do przetargu nr PN-24/2011”.
7. Wadia wniesione w formie gwarancji lub poręczeń muszą zawierać w swojej treści oznaczenie Wykonawcy, oznaczenie postępowania oraz zobowiązanie gwaranta lub poręczyciela, w okresie związania ofertą, do:
- nieodwołalnej,
 - bezwarunkowej,
 - płatnej na pierwsze żądanie Zamawiającego wypłaty wadium w przypadkach określonych w art. 46 ust. 4a i 5 ustawy Pzp.
8. Do oferty należy załączyć kopię przelewu lub wydruk komputerowy albo, w przypadku wniesienia wadium w innej formie niż pieniądz, kopię dokumentu poświadczoną za zgodność z oryginałem przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy.
9. Wadium pozostaje w dyspozycji Zamawiającego i będzie zwrócone lub zatrzymane, zgodnie z art. 46 ustawy Pzp.
10. Zamawiający żąda ponownego wniesienia wadium przez Wykonawcę, któremu zwrócono wadium na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy Pzp, jeżeli w wyniku rozstrzygnięcia odwołania jego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza. Wykonawca wnosi wadium w terminie określonym przez Zamawiającego, zależnie od swojego wyboru w formach opisanych w rozdziale X.3. SIWZ, tj. w pieniądzu, w sposób opisany w rozdziale X.4. SIWZ lub gwarancjach lub poręczeniach, w sposób opisany w rozdziale X.6. SIWZ, uwzględniając w treści rozdziału X.7. SIWZ.

XI. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

1. Wykonawca jest związany ofertą przez okres 60 dni. Bieg terminu związania ofertą 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, co najmniej na 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.

XII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

1. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
3. Sytuacja, gdy Wykonawca, który przedkłada ofertę, partycypuje, jako Wykonawca w więcej niż jednej ofercie, spowoduje, że wszystkie oferty z udziałem tego Wykonawcy zostaną odrzucone.

4. Ofertę należy złożyć, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.
5. Ofertę należy sporządzić w języku polskim.
6. Zaleca się, aby Wykonawcy do sporządzenia oferty wykorzystali załączniki stanowiące integralną część SIWZ.
7. Wykonawcą może być osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, oraz podmioty te występujące wspólnie (**konsorcjum, spółka cywilna**), z zastrzeżeniem, że złożona przez podmioty te występujące wspólnie oferta będzie spełniać następujące wymagania:
 - a) Wykonawcy ustanowią Pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego,
 - b) oferta musi być podpisana w taki sposób, by prawnie zobowiązała wszystkich Wykonawców występujących wspólnie.
Podpisy i parafy stawia na niej Wykonawca/Pełnomocnik upoważniony przez wszystkich Wykonawców występujących wspólnie do reprezentowania ich w postępowaniu, albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy (art. 23 ustawy Pzp),
 - c) Wykonawca/Pełnomocnik wspomniany wyżej, dołącza do oferty pełnomocnictwo (oryginał lub kopia sporządzona zgodnie z obowiązującymi przepisami) do reprezentowania ich w postępowaniu, albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy, z podpisami upoważnionych przedstawicieli Wykonawców. Treść pełnomocnictwa powinna zawierać w szczególności:
 - w przypadku konsorcjum – określenie rodzaju czynności, których dotyczy, oznaczenie Wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia, wskazanie Wykonawcy/ Pełnomocnika i zakres pełnomocnictwa (dokument winien być podpisany przez upoważnionych przedstawicieli poszczególnych Wykonawców),
 - w przypadku spółki cywilnej – określenie rodzaju czynności, których dotyczy, wskazanie pełnomocnika, zakres pełnomocnictwa (dokument winien być podpisany przez wszystkich wspólników s.c.),
 - d) Wszelka korespondencja prowadzona będzie wyłącznie z Wykonawcą/Pełnomocnikiem.
8. Oferta musi być napisana w języku polskim, na maszynie do pisania, komputerze, ręcznie długopisem lub nieścieralnym atramentem, oraz podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy. Zamawiający zaleca, aby każda zapisana strona oferty (wraz z załącznikami do oferty) była ponumerowana kolejnymi numerami. Każda strona oferty, która nie wymaga opatrzenia podpisem, powinna być parafowana przez osobę upoważnioną do podpisywania oferty.
9. Oferta powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy, albo przez osobę umocowaną przez osoby uprawnione, przy czym pełnomocnictwo musi być załączone do oferty. Pełnomocnictwo może być złożone w formie oryginału lub kserokopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osobę/y udzielającą/e pełnomocnictwa lub notarialnie.
10. **Oferta powinna zawierać:**
 - formularz ofertowy zawierający wszelkie informacje zawarte we wzorze stanowiącym załącznik nr 1 do SIWZ,

- pełnomocnictwo udzielane osobom podpisującym ofertę, o ile prawo do reprezentowania Wykonawcy w powyższym zakresie nie wynika wprost z dokumentu rejestrowego,
 - dokumenty i oświadczenia, o których mowa w rozdziale VIII i X SIWZ,
 - Wykonawca, który chce uzyskać punkty w kryterium/ach określonym/yh w rozdziale XV.1.2. i/lub 1.3. SIWZ, zobowiązany jest wypełnić **załącznik nr 1A** do SIWZ - „**kryteria oceny ofert**”.
11. Wykonawca zobowiązany jest podać w ofercie, które części zamówienia zamierza powierzyć do wykonania podwykonawcom.
12. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 96 ust 3 ustawy Pzp, oferty, składane w postępowaniu o zamówienie publiczne, są jawne i podlegają udostępnieniu od chwili ich otwarcia, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeśli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane.
- a) Zastrzeżenie dotyczące informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca zobowiązany jest złożyć w ofercie w sposób wyraźnie określający wolę ich utajnienia. Przez „tajemnicę przedsiębiorstwa” rozumie się nie ujawnione 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 – art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.).
 - b) Zamawiający zaleca, aby informacje zastrzeżone jako **tajemnica przedsiębiorstwa**, były przez Wykonawcę złożone w **oddzielnej (wewnętrznej) kopercie**, z oznakowaniem „tajemnica przedsiębiorstwa”.
 - c) Wykonawca nie może zastrzec informacji dotyczących ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofercie (por. art. 86 ust. 4 ustawy Pzp).
13. Udostępnianie ofert odbywać się będzie na poniższych zasadach:
- a) Wykonawca zobowiązany jest złożyć w siedzibie Zamawiającego wniosek o udostępnienie treści wskazanej oferty,
 - b) Zamawiający ustali, z uwzględnieniem złożonego w ofercie zastrzeżenia o tajemnicy przedsiębiorstwa, zakres informacji, które mogą być Wykonawcy udostępnione,
 - c) po przeprowadzeniu powyższych czynności Zamawiający ustali miejsce, termin i sposób udostępnienia ofert, o czym niezwłocznie poinformuje Wykonawcę.
14. Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być parafowane i datowane własnoręcznie przez osobę podpisującą ofertę.
15. Ofertę wraz ze wszystkimi załącznikami (wskazane jest ponumerowanie stron) należy umieścić w zamkniętej nieprzejrzystej kopercie. Kopertę należy zaadresować i opisać według poniższego wzoru:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Al. Ujazdowskie 1/3

00-583 Warszawa

OFERTA NA:

**„Optymalizacja wybranych procesów związanych z obsługą klienta
w 70 wskazanych urzędach administracji rządowej”.**

Znak sprawy: PN-24/2011

Nie otwierać przed godz. 9.30 w dniu 24.08.2011 r.
(godzina i data ostatecznego otwarcia ofert)

Koperta powinna być także opatrzona nazwą i adresem Wykonawcy (oraz nr telefonu i faksu), aby oferty złożone po terminie mogły być zwrócone Wykonawcy.

16. Wykonawca może wprowadzić zmiany w złożonej ofercie lub ją wycofać, pod warunkiem, że uczyni to przed terminem składania ofert. Zarówno zmiana, jak i wycofanie oferty wymagają formy pisemnej. Zmiany dotyczące treści oferty powinny być przygotowane, opakowane i zaadresowane w ten sam sposób co oferta. Dodatkowo opakowanie, w którym jest przekazywana zmieniona oferta, należy opatrzyć napisem „ZMIANA”.
17. Pisemne oświadczenie o wycofaniu oferty powinno być opakowane i zaadresowane w ten sam sposób co oferta. Dodatkowo opakowanie, w którym jest przekazywane to powiadomienie, należy opatrzyć napisem „WYCOFANE”.
18. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

XIII. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Ofertę w zamkniętej kopercie - opisanej jak w rozdziale XII.15 SIWZ – należy przesyłać na adres siedziby Zamawiającego lub złożyć na **Dziennik Podawczy – wejście od al. Szucha 14.**
2. **Termin składania ofert** upływa dnia **24.08.2011 r.** o godz. **9.00.**
3. **Otwarcie ofert** odbędzie się w dniu **24.08.2011 r.** o godz. **9.30,** w siedzibie Zamawiającego.
4. Wykonawca nie może wycofać oferty ani wprowadzić zmian w treści oferty po upływie terminu składania ofert.
5. Oferty otrzymane przez Zamawiającego po terminie podanym w pkt 2, zostaną zwrócone Wykonawcy zgodnie z zasadami i dyspozycją art. 84 ust. 2 ustawy Pzp.
6. Otwarcie ofert jest jawne.
7. Zamawiający informuje, że wejście do siedziby Zamawiającego odbywa się przez Biuro **Przepustek „A” – al. Ujazdowskie 1/3.** W celu wystawienia przepustki - mając na uwadze obowiązujące Zamawiającego wewnętrzne procedury bezpieczeństwa - należy najpóźniej w dniu otwarcia ofert (**do godz. 9.00**) dokonać, zgodnie z zasadami określonymi w rozdziale IX SIWZ, imiennego zgłoszenia osób reprezentujących Wykonawcę na otwarciu ofert. Do wystawienia przepustki niezbędny jest dokument tożsamości ze zdjęciem.
8. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający podaje kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia (art. 86 ust. 3 ustawy Pzp).
9. Podczas otwarcia ofert podane zostaną: imię i nazwisko/nazwa (firma) oraz adres Wykonawcy, którego oferta jest otwierana oraz oferowana cena.
10. W przypadku nieobecności Wykonawcy przy otwieraniu ofert, Zamawiający prześle Wykonawcy informacje, o których mowa w art. 86 ust. 3 i 4 ustawy Pzp, na wniosek Wykonawcy.

XIV. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

1. Wykonawca zobowiązany jest do wypełnienia Formularza oferty i określenia w nim ceny ofertowej ogółem **brutto** za wykonanie całego przedmiotu zamówienia, przy zastosowaniu podatku VAT, zgodnie z Ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. Nr 54, poz. 535, z późn. zm).

2. Cena ofertowa ogółem brutto będzie maksymalnym możliwym wynagrodzeniem Wykonawcy wynikającym z umowy i posłuży do porównania ofert.
3. Cena ofertowa ogółem brutto za wykonanie zamówienia winna obejmować wszystkie koszty związane z wykonaniem zamówienia oraz czynności niezbędne do realizacji zamówienia, zgodnie z wymaganiami określonymi w SIWZ.
4. Cena brutto, określona przez Wykonawcę w formularzu ofertowym, nie będzie podlegać podwyższeniu z jakiegokolwiek tytułu w czasie obowiązywania umowy, i posłuży do rozliczenia wynagrodzenia zgodnie z zapisami § 6 wzoru umowy.
5. Cena winna być podana w złotych polskich i zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku, tj. zaokrąglona do pełnych groszy.
6. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą prowadzone będą w złotych polskich.
7. **Zamawiający nie udziela zaliczek na podstawie art. 151a ustawy Pzp.**
8. Jeżeli w postępowaniu zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług w zakresie dotyczącym wewnątrzspółnotowego nabycia towarów, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.

XV. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY, WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT:

1. **Oferty nie odrzucone będą poddane ocenie wg następujących kryteriów przypisując im odpowiednio wagi procentowe:**

Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów.

W przedmiotowym postępowaniu, przy wyborze oferty najkorzystniejszej, Zamawiający zastosuje następujące kryteria wyboru oferty:

1.1 Cena brutto ogółem (C) – waga 80%.

Przez kryterium Cena brutto ogółem (C) Zamawiający rozumie określoną przez Wykonawcę, zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale XIV SIWZ, i wpisana w formularzu oferty cenę brutto ogółem. Cena brutto ogółem winna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymaganiami określonymi w SIWZ.

Ocena punktowa w kryterium Cena brutto ogółem nastąpi zgodnie z poniższym wzorem:

$$C = \frac{\text{najniższa cena ofertowa ogółem brutto}}{\text{cena oferty badanej ogółem brutto}} \times 80$$

W tym kryterium Zamawiający może przyznać maksymalnie 80 punktów.

- 1.2 Inicjatywy w zakresie organizacji szkoleń (I) – waga 10% (Oświadczenie Wykonawcy w załączniku nr 1A do SIWZ), w tym:

1.2.1 Zmniejszenie liczby osób w każdej grupie szkoleniowej (zadanie B):

Zamawiający przyzna punkty w przypadku, gdy Wykonawca zadeklaruje zmniejszenie liczby osób w każdej grupie szkoleniowej, o której mowa w zadaniu B, w stosunku do określonej w Opisie Przedmiotu Zamówienia, maksymalnej liczby osób w grupie szkoleniowej, odpowiednio:

- 1) za zmniejszenie maksymalnej liczby osób w grupie szkoleniowej do 18 osób – 1 punkt,
- 2) za zmniejszenie maksymalnej liczby osób w grupie szkoleniowej do 17 osób – 2 punkty,
- 3) za zmniejszenie maksymalnej liczby osób w grupie szkoleniowej do 16 osób – 3 punkty,
- 4) za zmniejszenie maksymalnej liczby osób w grupie szkoleniowej do 15 osób (lub mniejszej liczby) osób – 4 punkty.

W tym podkryterium Zamawiający może przyznać maksymalnie 4 punkty.

1.2.2 Podniesienie efektywności realizowanych szkoleń (zadanie B):

Zamawiający przyzna punkty (od 0 do 3 punktów za jedną propozycję) w przypadku, gdy Wykonawca zadeklaruje działania (**nie więcej niż dwie propozycje, wraz z opisem**), które będą służyć zwiększeniu efektywności szkoleń, będące dotatkowymi, ponad działania wymienione w Opisie Przedmiotu Zamówienia.

W przypadku przedstawienia więcej niż dwóch propozycji działań, Zamawiający oceni dwie pierwsze propozycje z listy przedstawionej przez Wykonawcę.

Przy ocenie przedstawionych propozycji będą brane pod uwagę w szczególności: oczekiwany wpływ proponowanych działań na podniesienie efektywności szkoleń, ich adekwatność w stosunku do tematyki szkolenia określonej w Opisie Przedmiotu Zamówienia, planowanej grupy docelowej i warunków organizacyjnych szkoleń.

W tym podkryterium Zamawiający może przyznać maksymalnie 6 punktów.

W tym kryterium Zamawiający może przyznać maksymalnie 10 punktów.

Liczba punktów będzie średnią arytmetyczną obliczoną poprzez podzielenie sumy ocen przyznanych przez poszczególnych członków komisji biorących udział w ocenie, podzieloną przez liczbę oceniających w tym kryterium.

1.3 Działania na rzecz transferu rozwiązań, wypracowanych w projekcie, do innych urzędów (D) – waga 10 % (Oświadczenie wykonawcy w Załączniku 1A do SIWZ).

Zamawiający przyzna punkty (od 0 do 5 punktów za jedną propozycję) w przypadku, gdy Wykonawca zadeklaruje działania (**nie więcej niż dwie propozycje, wraz z opisem**), które będą służyć transferowi rozwiązań wypracowanych w projekcie, do innych urzędów administracji rządowej.

W przypadku przedstawienia więcej niż dwóch propozycji działań, Zamawiający oceni dwie pierwsze propozycje z listy przedstawionej przez Wykonawcę.

Przy ocenie przedstawionych propozycji będą brane pod uwagę w szczególności: oczekiwany wpływ proponowanych działań na zdolność urzędów spoza projektu do wdrożenia podejścia procesowego, zwiększenie prawdopodobieństwa wdrożenia przez urzędy nie objęte projektem samodzielnej replikacji badań, komplementarność propozycji z wymogami Opisu Przedmiotu Zamówienia oraz ich dopasowanie do realiów funkcjonowania administracji.

W tym kryterium Zamawiający może przyznać 10 punktów.

Liczba punktów będzie średnią arytmetyczną obliczoną poprzez podzielenie sumy ocen przyznanych przez poszczególnych członków komisji biorących udział w ocenie, podzieloną przez liczbę oceniających w tym kryterium.

2. Wszystkie obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Wartości punktowe zostaną podane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, a zaokrąglenie zostanie dokonane zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami matematyki.
3. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która spełnia wszystkie wymagania SIWZ oraz uzyska zgodnie z kryteriami oceny najwyższą sumaryczną ilość punktów. Ocena końcowa oferty zostanie obliczona według wzoru: **C + I + D = suma punktów**.
4. W przypadku, gdy dwie oferty przedstawiają taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, zgodnie z art. 91 ust. 4 ustawy Pzp, Zamawiający dokona wyboru oferty z niższą ceną.

XVI. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

1. W przypadku wyboru oferty złożonej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania, przed podpisaniem umowy w sprawie udzielenia zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców, w tym również umowy spółki cywilnej.
2. Zamawiający zawrze umowę w sprawie przedmiotowego zamówienia w terminie nie krótszym niż 10 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty, z zastrzeżeniem postanowień art. 94 ust. 2 pkt 1a) i ust. 2 pkt 3 ustawy Pzp.

XVII. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana, w celu pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, zobowiązany jest przed podpisaniem umowy wnieść zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości **5 %** wynagrodzenia umownego.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy powinno obejmować okres obowiązywania umowy oraz wynoszący 30 dni okres przewidziany, zgodnie z art. 151 ustawy Pzp, na jego zwrot.
3. Zabezpieczenie może być wnoszone, według wyboru Wykonawcy, w jednej lub w kilku następujących formach:
 - 1) pieniądzu (przelew), na wskazany przez Zamawiającego rachunek bankowy nr **10 1130 1062 0019 9404 5820 0005**, z adnotacją:
„Optymalizacja wybranych procesów związanych z obsługą klienta w 70 wskazanych urzędach administracji rządowej, PN-24/2011”;
 - 2) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
 - 3) gwarancjach bankowych;
 - 4) gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - 5) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275).

4. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostanie zwrócone w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należycie wykonane.
5. Zamawiający przechowuje zabezpieczenie wniesione w pieniądzu na oprocentowanym rachunku bankowym. Zamawiający zwraca zabezpieczenie wniesione w pieniądzu z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.

XVIII. ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI ZAWIERANEJ UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO, OGÓLNE WARUNKI UMOWY ALBO WZÓR UMOWY, JEŻELI ZAMAWIAJĄCY WYMAGA OD WYKONAWCY, ABY ZAWARŁ Z NIM UMOWĘ W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO NA TAKICH WARUNKACH:

Wzór umowy stanowi załącznik nr 5 do SIWZ.

XIX. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA:

Wykonawcy, a także innemu podmiotowi jeśli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp, przysługują środki ochrony prawnej określone w dziale VI ustawy Pzp, odnoszące się do postępowań o wartości powyżej 125 000 euro, tj. zgodnie z art. 180, i kolejnymi, ustawy Pzp:

1. odwołanie, które wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej albo elektronicznej, opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu, w terminie 10 dni od dnia:
 - a) przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia,
 - b) publikacji ogłoszenia lub zamieszczenia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia na stronie internetowej (wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, także wobec postanowień Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia),
 - c) w którym powzięto lub, przy zachowaniu należytej staranności, można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia (wobec czynności innych niż wymienione powyżej);
2. skarga do sądu, na zasadach określonych w Dziale VI rozdział 3 ustawy Pzp.