



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl
tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

**POSTĘPOWANIE O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA SEKTOROWEGO
o wartości nieprzekraczającej kwot określonych w przepisach wydanych
na podstawie
art. 11 ust. 8 ustawy Prawo zamówień publicznych
w trybie przetargu**

Świadczenie usług w zakresie informacji pasażerskiej Call Center

Nr sprawy 8/ZFP/2016

Zaakceptowano:

Dyrektor Finansowy
Prokurent

Elzbieta Gamus

PREZES ZARZĄDU

Andrzej Wasilowski

Łódź, dnia 02 czerwca 2016 r.



I. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o., 90-051 Łódź, al. Piłsudskiego 12, zwana dalej Zamawiającym, NIP: 725-202-58-42, REGON: 100893710, KRS: 0000359408, tel.: 42 236 17 00, fax: 42 235 02 05 e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl

II. TRYB UDZIELANIA ZAMÓWIENIA

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie przetargu na podstawie art. 33 Regulaminu udzielania zamówień sektorowych w „ŁKA” sp. z o.o., zwanego dalej: „Regulaminem ŁKA” (udostępnionego na stronie internetowej Zamawiającego: bip.lka.lodzkie.pl, zakładka: zamówienia publiczne). Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych w niniejszym postępowaniu nie stosuje się.

III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług polegających na udzielaniu informacji pasażerskiej w zakresie kolejowych usług przewozowych świadczonych przez Zamawiającego (dalej: „Usługi Call Center”).

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawiera załącznik nr 1 do SIWZ Opis Przedmiotu Zamówienia.

2. **Przedmiot zamówienia został opisany kodem CPV:**

64227000-3 Zintegrowane usługi telekomunikacyjne

3. **Podział zamówienia na części:**

Zamawiający nie przewiduje podziału zamówienia na części. Oferta wykonawcy musi obejmować całość przedmiotu Zamówienia.

4. **Zamówienia wariantowe:**

Wykonawca winien złożyć ofertę zgodnie z wymaganiami określonymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.

5. **Zamówienia uzupełniające:**

Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających.

IV. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Zamówienie realizowane będzie do **30 czerwca 2019 roku** lub do chwili wykorzystania maksymalnej wartości zamówienia, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej.



V. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIENIA TYCH WARUNKÓW

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy wykazą brak podstaw do wykluczenia z postępowania na podstawie art. 19 ust. 1 Regulaminu ŁKA oraz spełniają niżej określone warunki udziału w postępowaniu w zakresie:

1.1 posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania:

Działalność prowadzona na potrzeby wykonania przedmiotu Zamówienia nie wymaga specjalnych uprawnień. Zamawiający nie precyzuje w tym zakresie żadnych wymagań, których spełnienie Wykonawca zobowiązany jest wykazać w sposób szczególny.

Ocena spełnienia tego warunku dokonana będzie na podstawie złożonego przez wykonawcę oświadczenia, o którym mowa w dziale VI pkt 1.1 SIWZ.

1.2 posiadania wiedzy i doświadczenia:

Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonuje co najmniej jedno zamówienie w ramach którego zrealizował usługi o wartości nie mniejszej niż 10.000,00 PLN netto, polegające na udzielaniu informacji pasażerskiej w zakresie kolejowych usług przewozowych.

Ocena spełnienia tego warunku dokonana będzie na podstawie złożonego przez wykonawcę oświadczenia, o którym mowa w dziale VI pkt 1.1 SIWZ oraz dokumentów wskazanych w dziale VI pkt 1.2 i 1.3 SIWZ.

1.3 dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia:

Zamawiający nie precyzuje w tym zakresie żadnych wymagań, których spełnienie Wykonawca zobowiązany jest wykazać w sposób szczególny.

Ocena spełnienia tego warunku dokonana będzie na podstawie złożonego przez wykonawcę oświadczenia, o którym mowa w dziale VI pkt 1.1 SIWZ.

1.4 sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia:

Zamawiający nie precyzuje w tym zakresie żadnych wymagań, których spełnienie Wykonawca zobowiązany jest wykazać w sposób szczególny.



Ocena spełnienia tego warunku dokonana będzie na podstawie złożonego przez wykonawcę oświadczenia, o którym mowa w dziale VI pkt 1.1 SIWZ.

2. Wartości podane w walutach innych niż PLN zostaną przeliczone na PLN według średniego kursu danej waluty opublikowanego przez NBP w dniu publikacji niniejszego ogłoszenia (wg tabeli A kursów średnich walut obcych).

Jeżeli publikacja niniejszego ogłoszenia nastąpi w dniu, w którym Narodowy Bank Polski nie publikuje tabeli kursów średnich, Zamawiający przyjmie jako podstawę kurs z tabeli kursów średnich opublikowany w dniu najbliższym po dniu publikacji ogłoszenia.

3. Wykonawca nie później niż na dzień składania ofert zobowiązany jest wykazać spełnienie warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w pkt. 1 oraz brak podstaw do wykluczenia z postępowania, w okolicznościach, o których mowa w art. 19 ust. 1 Regulaminu ŁKA.
4. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego warunki określone w pkt. 1 muszą spełniać wykonawcy łącznie natomiast każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie zobowiązany jest wykazać brak podstaw do wykluczenia go z postępowania na podstawie art. 19 ust. 1 Regulaminu ŁKA.
5. Ocena spełniania przez wykonawców wymaganych warunków będzie oparta na zasadzie spełnia/nie spełnia na podstawie informacji zawartych w załączonych do oferty dokumentach lub oświadczeniach, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, określonymi w SIWZ. Z treści załączonych do oferty dokumentów musi jednoznacznie wynikać, że Wykonawca spełnił wymagane warunki.

VI. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, JAKIE ZOBOWIĄZANI SĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ DOKUMENTÓW POTWIERDZAJĄCYCH BRAK PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA W OKOLICZNOŚCIACH, O KTÓRYCH MOWA W ART. 19 UST 1 REGULAMINU ŁKA

1. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca obowiązany jest załączyć do oferty następujące oświadczenia i dokumenty:
 - 1.1 oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu – zgodnie z załącznikiem nr 4 do SIWZ,
 - 1.2 wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, zgodnie z załącznikiem nr 5 do SIWZ,



- 1.3 dokument lub dokumenty potwierdzające, że zamówienia wskazane w wykazie, o którym mowa w pkt. 1.2 zostały wykonane lub są wykonywane należycie;
2. W celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia w okolicznościach, o których mowa w art. 19 ust. 1 Regulaminu ŁKA, Wykonawca obowiązany jest dołączyć do oferty następujące dokumenty:
 - 2.1 oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 19 ust. 1 Regulaminu ŁKA, zgodnie z załącznikiem nr 6 do SIWZ;
 - 2.2 aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 19 ust. 1 lit. a Regulaminu ŁKA, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
3. W celu potwierdzenia spełniania warunków wymaganych od Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:
 - a) oświadczenie wymienione w pkt 2.1 oraz dokumenty wymienione w pkt. 2.2 winny być złożone przez każdego Wykonawcę,
 - b) oświadczenie wymienione w pkt 1.1. powinno być złożone w imieniu wszystkich Wykonawców,
 - c) dokumenty wymienione w pkt 1.2 – 1.3 powinien złożyć dowolny/dowolni Wykonawca/y spośród Wykonawców składających wspólną ofertę.
4. Forma złożonych dokumentów
Załączone do oferty dokumenty mogą być w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę, z wyłączeniem oświadczeń i dokumentów o których mowa w pkt. 1.1, 1.2, 2.1 niniejszego działu oraz w pkt 2 i 7 działu X które należy złożyć w formie oryginału. Dokumenty sporządzone w języku obcym należy składać wraz z tłumaczeniem na język polski. Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu wyłącznie wtedy, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.

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

1. Zawiadomienia, wezwania, pytania, wnioski oraz wszelkie inne informacje przekazywane przez Zamawiającego i Wykonawców podczas postępowania



- o udzielenie zamówienia - poza ofertą wraz z załącznikami, które należy złożyć w formie pisemnej - mogą być przekazywane w formie pisemnej, faksem lub mailem.
2. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje faksem lub mailem, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
 3. Do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami upoważniona jest: Malwina Michalak - tel. (042) 236 17 00, fax. (042) 2350205, mail: malwina.michalak@lka.lodzkie.pl
 4. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
 5. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
 6. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął po upływie terminu składania wniosku, o którym mowa w pkt. 5, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
 7. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa pkt. 5.
 8. Zamawiający jednocześnie przekazuje treść wyjaśnienia wszystkim Wykonawcom, którym przekazał Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia, bez ujawniania źródła zapytania oraz zamieszcza na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl

VIII. WADIUM; TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

1. Zamawiający nie wymaga wnieścia wadium.
2. Wykonawca jest związany ofertą przez okres 30 dni.
3. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
4. W uzasadnionych przypadkach przed upływem terminu związania ofertą Zamawiający może zwrócić się do wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres nie dłuższy niż 60 dni. Odmowa wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, nie powoduje utraty wadium. Wykonawca może samodzielnie dokonać przedłużenia terminu związania ofertą

IX. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

Oferta winna być przygotowana i przedstawiona w sposób zgodny z podanymi niżej wymaganiami:



1. Każdy Wykonawca może złożyć jedną ofertę obejmującą całość przedmiotu Zamówienia. Oferta winna być sporządzona w języku polskim i w formie pisemnej - pod rygorem nieważności.
2. Ofertę należy złożyć w oryginale. Oferta musi być podpisana przez Wykonawcę. Wykonawca winien załączyć do oferty dokument lub dokumenty, z których będzie wynikać uprawnienie do podpisania oferty, np. aktualny odpis z właściwego rejestru, lub aktualną umowę spółki.

W przypadku gdy Wykonawca ma siedzibę lub adres zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej winien załączyć odpowiedni dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający uprawnienie do reprezentacji. Załączone do oferty dokumenty można złożyć w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę, z zastrzeżeniem zapisów rozdziału VI pkt 4 SIWZ. Jeżeli uprawnienie do reprezentacji osoby podpisującej ofertę nie wynika z załączonego dokumentu, o którym mowa powyżej, do oferty należy załączyć także pełnomocnictwo. Pełnomocnictwo to musi zostać złożone w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza. Podpis osoby upoważnionej musi pozwalać na identyfikację jej imienia i nazwiska (np. będzie uzupełniony pieczęcią).

3. Wykonawca przedstawia ofertę zgodnie z wymaganiami i treścią Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie formularzy załączonych do niniejszej SIWZ winny być wypełnione zgodnie z tymi wzorami, co do treści oraz opisu kolumn i wierszy. W przypadku, gdy informacje wskazane w formularzu nie dotyczą Wykonawcy należy wpisać „nie dotyczy” w odpowiednią rubrykę formularza.
4. W przypadku, gdyby oferta zawierała informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca winien w sposób nie budzący wątpliwości zastrzec, które spośród zawartych w ofercie informacji stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje te winny być umieszczone w osobnym wewnętrznym opakowaniu, trwale ze sobą połączone i ponumerowane z zachowaniem ciągłości numeracji stron oferty. Nie mogą stanowić tajemnicy przedsiębiorstwa informacje podawane do wiadomości podczas otwarcia ofert, tj.: informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.
5. Oferta musi być napisana czytelnie, na maszynie do pisania, komputerowo lub inną trwałą techniką.
6. Wszystkie wypełnione strony oferty winny być parafowane przez Wykonawcę, ponumerowane i ułożone w kolejności przedstawionej w rozdziale X oraz trwale spięte.



Niespełnienie wymagań, o których mowa w niniejszym punkcie oraz wymagań dotyczących opakowania oferty, które nie stanowią jej treści, nie będzie podstawą do odrzucenia oferty, a jakiegokolwiek negatywne konsekwencje mogące wynikać z niezachowania tych wymagań nie będą obciążały Zamawiającego.

7. Wszystkie miejsca, w których Wykonawca naniósł poprawki, muszą być parafowane przez Wykonawcę w sposób wskazany w pkt. 2 powyżej. W przeciwnym wypadku nie będą uwzględniane.
8. Dokumenty sporządzone w języku obcym należy składać wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu wyłącznie wtedy, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości, co do jej prawdziwości.
10. Wykonawcy, którzy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia:
 - a) zobowiązani są ustanowić Pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego; wszelka korespondencja prowadzona będzie wyłącznie z Pełnomocnikiem;
 - b) będą solidarnie odpowiadać za wykonanie zamówienia
11. Podwykonawstwo – Wykonawca, musi wskazać na załączniku nr 7 części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom. W przypadku braku ww. informacji Zamawiający uzna, że całość zamówienia zostanie wykonana przez Wykonawcę siłami własnymi.

X. ZAWARTOŚĆ OFERTY

Oferta musi zawierać:

1. Formularz oferty – wypełniony zgodnie z załącznikiem nr 2.
2. Formularz cenowy – wypełniony zgodnie z załącznikiem nr 3.
3. Dokument lub dokumenty, z których będzie wynikać uprawnienie do reprezentowania Wykonawcy, w szczególności do podpisania oferty (np. aktualny odpis z właściwego rejestru). Wymagane dokumenty można złożyć w formie kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem.
4. Pełnomocnictwo / Pełnomocnictwa dla osoby / osób podpisujących ofertę (w formie oryginału lub kopii potwierdzonej notarialnie za zgodność z oryginałem), jeżeli oferta jest podpisana przez pełnomocnika.
5. Dokumenty i oświadczenia określone w dziale VI SIWZ.



6. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia należy załączyć Pełnomocnictwo Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (w formie oryginału lub kopii potwierdzonej notarialnie za zgodność z oryginałem).
7. W przypadku, gdy Wykonawca przewiduje wykonanie zamówienia z udziałem podwykonawców należy załączyć wypełniony załącznik nr 7 z wykazem części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom.

XI. SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY

1. Ofertę należy złożyć w **1 egzemplarzu**.
2. Strony oferty powinny być trwale połączone w sposób uniemożliwiający ich samoistne rozdzielanie.
3. Ofertę należy złożyć w nieprzezroczystym, zabezpieczonym przed otwarciem opakowaniu. Opakowanie należy opisać następująco:

**„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź**

Oferta w postępowaniu pn.:

**Świadczenie usług w zakresie informacji pasażerskiej Call Center
Nie otwierać przed dniem 10 czerwca 2016 roku, godz. 13:00.**

4. Na opakowaniu oprócz powyższego opisu należy umieścić nazwę i adres Wykonawcy.

XII. MIEJSCE I TERMIN ZŁOŻENIA OFERTY

1. Ofertę należy złożyć w siedzibie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. w Łodzi (90-051), al. Piłsudskiego 12, pokój nr 1301, XIII piętro, w nieprzekraczalnym terminie **do dnia 10 czerwca 2016 r., godz. 12:00**.
2. Ofertę złożoną po terminie zwraca się bez otwierania.

XIII. ZMIANA LUB WYCOFANIE OFERTY

1. Wykonawca może, przed upływem terminu do składania ofert, zmienić lub wycofać ofertę.
2. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu przed terminem składania ofert określonym w rozdziale XII. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu ofert zostanie przygotowane, opieczętowne i oznaczone zgodnie z postanowieniami rozdziału XI niniejszej specyfikacji, a koperta będzie dodatkowo oznaczona określeniami: „ZMIANA” lub „WYCOFANIE”.



XIV. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

1. Podstawą obliczenia ceny jest Opis Przedmiotu Zamówienia, stanowiący Załącznik nr 1 do SIWZ oraz wzór umowy stanowiący Załącznik nr 8 do SIWZ.
2. Cena oferty winna uwzględniać wszystkie wymagania SIWZ oraz wszelkie koszty bezpośrednio i pośrednio, jakie Wykonawca uważa za niezbędne do poniesienia dla terminowego i prawidłowego wykonania Zamówienia, zysk Wykonawcy oraz wszystkie wymagane przepisami podatki i opłaty, a w szczególności podatek od towarów i usług (nie dotyczy Wykonawców zagranicznych, którzy nie są płatnikami VAT w Polsce). Wykonawcy zobowiązani są do bardzo starannego zapoznania się z opisem przedmiotu zamówienia, warunkami wykonania i wszystkimi czynnikami mogącymi mieć wpływ na cenę realizacji Zamówienia
3. W przypadku złożenia oferty, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego zgodnie z przepisami Ustawy o VAT w zakresie dotyczącym wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek zapłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Podane w ofercie ceny muszą być wyrażone w PLN, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
5. Cena powinna zostać wyrażona w kwocie netto i brutto, cyfrowo i słownie. W przypadku rozbieżności jako prawidłową przyjmuje się cenę wyrażoną słownie.
6. Rozliczenia między Wykonawcą a Zamawiającym prowadzone będą w złotych polskich.
7. Sposób zapłaty i rozliczenia za realizację niniejszego zamówienia, określony został we wzorze umowy, stanowiącym Załącznik nr 8 do SIWZ oraz Opisie Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1.
8. Składając ofertę Wykonawca zobowiązany jest złożyć wypełniony formularz cenowy, zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 3 do SIWZ. Ceną oferty jest suma cen wszystkich pozycji wymienionych w wypełnionym formularzu cenowym. W przypadku rozbieżności jako prawidłowe przyjmuje się ceny jednostkowe netto.

XV. WALUTA ZAMÓWIENIA

Wszelkie rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą odbywać się będą w złotych polskich (PLN).

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

1. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które:



- a) zostaną złożone przez Wykonawców niewykluczonych przez Zamawiającego z niniejszego postępowania;
 - b) nie zostaną odrzucone przez Zamawiającego.
2. Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający stosować będzie wyłącznie kryterium ceny.
 3. Ilość punktów w kryterium zostanie obliczona w następującego wzoru:

$$C = \frac{C_{\min}}{C_o} \times 100 \text{ pkt}$$

gdzie: C_{\min} – cena brutto z oferty najtańszej
 C_o – cena brutto z oferty ocenianej

XVII. TRYB OCENY OFERT

1. Otwarcie ofert

- 1.1. Otwarcie ofert jest jawne i nastąpi w „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. w Łodzi (90-051), al. Piłsudskiego 12 pokój nr 1411, w dniu **10 czerwca 2016 r., o godzinie 13:00.**
- 1.2. Z zawartością ofert nie można zapoznać się przed upływem terminu otwarcia ofert.
- 1.3. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
- 1.4. Podczas otwarcia ofert zostaną podane nazwy oraz adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny, zawartej w ofertach.
- 1.5. Informacje, o których mowa w pkt. 1.3 i 1.4, zostaną przekazane niezwłocznie Wykonawcom, którzy nie byli obecni przy otwarciu ofert, na ich wniosek.

2. Wyjaśnienia oferty

- 2.1. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert. Niedopuszczalne jest prowadzenie między Zamawiającym a Wykonawcą negocjacji dotyczących złożonej oferty.
- 2.2. Zamawiający nie będzie dokonywał jakichkolwiek zmian w treści złożonej oferty z zastrzeżeniem pkt. 3 poniżej.

3. Poprawa w treści ofert

- 3.1. Zamawiający poprawi w tekście oferty:
 - a) oczywiste omyłki pisarskie,



- b) oczywiste omyłki rachunkowe z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
- c) błędy w przyjętej stawce VAT z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek;
- d) inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty.

3.2. Zamawiający niezwłocznie powiadamia Wykonawcę, którego oferta została poprawiona zgodnie z pkt 3.1. lit. c lub d powyżej, wyznaczając jednocześnie termin na akceptację poprawki, zaznaczając, że brak akceptacji będzie skutkowało odrzuceniem oferty.

4. **Uzupełnienie oświadczeń, dokumentów i pełnomocnictw**

Zamawiający wzywa wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożyli wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów lub którzy nie złożyli pełnomocnictw, albo którzy złożyli wymagane przez Zamawiającego oświadczenia i dokumenty zawierające błędy lub którzy złożyli wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania. Złożone na wezwanie Zamawiającego oświadczenia i dokumenty powinny potwierdzać spełnianie przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu wymagań określonych przez Zamawiającego, nie później niż w dniu, w którym upłynął termin składania ofert.

XVIII. ODRZUCENIE OFERTY

1. Zamawiający odrzuca ofertę, jeżeli:
 - a) jej treść nie odpowiada treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia, z zastrzeżeniem działu XVII pkt 3.1. lit. d SIWZ,
 - b) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
 - c) zawiera błędy w obliczeniu ceny, które nie podlegają poprawie na podstawie działu XVII pkt 3.1. lit. b lub c SIWZ;
 - d) wykonawca w wyznaczonym terminie od dnia otrzymania zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie omyłki lub błędu, o których mowa w dziale XVII pkt 3.1. lit. b - d SIWZ;
 - e) zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia;
 - f) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów.

XIX. RAŻĄCO NISKA CENA

1. Zamawiający w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, zwraca się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.



2. Zamawiający, oceniając wyjaśnienia, weźmie pod uwagę obiektywne czynniki, w szczególności oszczędność metody wykonania zamówienia, wybrane rozwiązania techniczne, wyjątkowo sprzyjające warunki wykonywania zamówienia dostępne dla wykonawcy, oryginalność projektu wykonawcy oraz wpływ pomocy publicznej udzielonej na podstawie odrębnych przepisów.
3. Zamawiający odrzuci ofertę wykonawcy, który nie złożył wyjaśnień lub, jeżeli dokonana ocena wyjaśnień potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia.

XX. WYBÓR NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY

1. Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą na podstawie kryterium oceny ofert określonego w dziale XVI SIWZ.
2. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych.
3. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
4. Zamawiający nie przewiduje zastosowania aukcji elektronicznej.

XXI. ZAWIADOMIENIA O DOKONANYM WYBORZE

1. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający jednocześnie zawiadomi Wykonawców, którzy złożyli oferty, o:
 - 1) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę) albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres wykonawcy, którego ofertę wybrano, uzasadnienie jej wyboru oraz nazwy (firmy) albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną oferentom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację,
 - 2) wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, podając uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 3) wykonawcach, którzy zostali wykluczeni z postępowania o udzielenie zamówienia, podając uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 4) terminie, po upływie którego zostanie zawarta umowa.
2. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zamieści informacje o których mowa w pkt. 1.1 również na stronie internetowej oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie.



XXII. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

1. Zamawiający unieważni postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli zaistnieją okoliczności, o których mowa w art. 31 ust. 1 Regulaminu ŁKA.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania bez podania przyczyn.

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

1. Zamawiający zawrze umowę w sprawie zamówienia publicznego w terminie nie krótszym niż 5 dni od przekazania wykonawcom informacji o wyborze najkorzystniejszej oferty, a w przypadku wniesienia odwołania, nie wcześniej niż po jego rozstrzygnięciu, z zastrzeżeniem pkt. 2 i 3.
2. Jeżeli w postępowaniu wpłynie jedna oferta, zawarcie umowy w sprawie zamówienia dla tej części zamówienia może nastąpić bezpośrednio po przekazaniu informacji o wyborze oferty najkorzystniejszej.
3. Zawarcie umowy w sprawie zamówienia nie może nastąpić po upływie terminu związania ofertą, z wyłączeniem szczególnie uzasadnionych przypadków.
4. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny.
5. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, których oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, przed zawarciem umowy o niniejsze zamówienie, mogą zostać wezwani do dostarczenia Zamawiającemu stosownej umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

XXIV. ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ

1. W niniejszym postępowaniu wyłącznym środkiem ochrony prawnej jest odwołanie wnoszone do Kierownika Zamawiającego.
2. Odwołanie przysługuje Wykonawcy, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego postanowień Regulaminu ŁKA.
3. W niniejszym postępowaniu odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami Regulaminu ŁKA czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia sektorowego lub zaniechaniu czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie Regulaminu ŁKA.



4. Odwołanie wnosi się do Kierownika Zamawiającego w terminie 5 dni, od dnia w którym Wykonawca powziął lub mógł powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę wniesienia odwołania.
5. Odwołanie wniesione po terminie lub przez podmiot nieuprawniony podlega odrzuceniu.
6. Odwołanie winno spełniać wymogi pisma procesowego oraz zawierać:
 - a) oznaczenie postępowania, którego dotyczy;
 - b) oznaczenie podmiotu odwołującego;
 - c) uzasadnienie okoliczności, o których mowa w ust. 2 niniejszego artykułu;
 - d) zwięźle określenie zarzutów;
 - e) okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania;
 - f) żądanie odwołującego.
7. O wniesieniu odwołania oraz jego treści Kierownik Zamawiającego, zawiadamia wykonawców uczestniczących w postępowaniu. Wykonawcom przysługuje prawo przystąpienia do postępowania odwoławczego i przedstawienia pisemnego stanowiska. Kierownik Zamawiającego wskazuje termin, w jakim przystępujący do postępowania odwoławczego mogą przedstawić swe stanowisko.
8. W przypadku wniesienia odwołania, Zamawiający może wystąpić do Wykonawców o przedłużenie terminu związania ofertą.
9. Rozstrzygnięcie odwołania następuje w terminie 21 dni od jego wniesienia. W przypadku, gdy do rozstrzygnięcia odwołania niezbędne jest pozyskanie dodatkowych wiadomości specjalnych, w tym powołanie biegłych Kierownik Zamawiającego może przedłużyć termin rozstrzygnięcia odwołania.
10. Rozstrzygnięcie odwołania przekazuje się odwołującemu oraz wykonawcom uczestniczącym w postępowaniu. Rozstrzygnięcie odwołania jest ostateczne i nie podlega zaskarżeniu.
11. Na czynności Zamawiającego wykonane zgodnie z treścią rozstrzygnięcia, o którym mowa w ust. 10, odwołanie nie przysługuje.

XXV. 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

1. Wszystkie istotne postanowienia umowy określone zostały we wzorze umowy, stanowiącym załącznik nr 8 do SIWZ.
2. Wykonawca składając ofertę oświadcza na formularzu oferty, że akceptuje postanowienia umowy.



3. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.
4. Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW DO SIWZ:

Załącznik nr 1 – opis przedmiotu zamówienia;

Załącznik nr 2 – wzór Formularza oferty;

Załącznik nr 3 – wzór Formularza cenowego;

Załącznik nr 4 – wzór oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;

Załącznik nr 5 – wzór wykazu zamówień;

Załącznik nr 6 – wzór oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia z postępowania;

Załącznik nr 7 – wzór oświadczenia o podwykonawstwie;

Załącznik nr 8 – wzór Umowy



Załącznik nr 1 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług polegających na udzielaniu informacji pasażerskiej w zakresie kolejowych usług przewozowych świadczonych przez Zamawiającego (dalej: „Usługi Call Center”).
2. Usługi Call Center świadczone będą całodobowo przez 7 dni w tygodniu. Informacje udzielane będą w języku polskim i angielskim.
3. Usługi Call Center obejmują:
 - 3.1 Udzielanie kompleksowej informacji dotyczącej:
 - a) rozkładów jazdy pociągów Zamawiającego oraz innych przewoźników kolejowych, którzy występują w połączeniu z pociągami Zamawiającego,
 - b) ofert przewozowych i taryfowych,
 - c) opóźnień i utrudnień w kursowaniu pociągów,
 - d) cen biletów,
 - e) dostosowania stacji i przystanków do potrzeb osób niepełnosprawnych,
 - f) udogodnień dostępnych na stacjach i przystankach (parking dla samochodów, parking dla rowerów, przystanki autobusowe i tramwajowe wraz z numerami linii – bez szczegółowych informacji),
 - g) dostępnych kanałów dystrybucji/zakupu biletów,
 - h) eventów, pociągów specjalnych, działań promocyjnych, itp.,
 - 3.2 Przyjmowanie zgłoszeń mailowych i telefonicznych o przejeździe osoby niepełnosprawnej. Zgłoszenie musi obejmować poniższe informacje:
 - a) data podróży,
 - b) relacja (stacja odjazdu i przyjazdu, stacja przesiadania się) ze wskazaniem na jakiej stacji potrzebna będzie pomoc,
 - c) godzina odjazdu i przyjazdu zgodna z rozkładem jazdy pociągów,
 - d) rodzaj niepełnosprawności,
 - e) informacja, czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun lub pies asystujący),
 - f) informacja o przewożonym przez pasażera bagażu,
 - g) imię i nazwisko podróżnego, telefon kontaktowy oraz e-mail,
 - h) inne dodatkowe informacje.Każde zgłoszenie mailowe oraz telefoniczne musi być bezzwłocznie przesłane drogą mailową na wyznaczony przez Zamawiającego adres.



- 3.3 Przyjmowanie reklamacji i przekazywanie ich na adres e-mail: reklamacje@lka.lodzkie.pl,
- 3.4 Przekazywanie na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail zgłoszeń nie będących w kompetencji Call Center, po uprzednim zarejestrowaniu ich przez Konsultantów w systemie rejestracji zgłoszeń,
- 3.5 Prowadzenie na zlecenie Zamawiającego kampanii informacyjnych SMS tj. przygotowywanie treści wiadomości na podstawie danych z systemu lub danych przekazanych przez Zamawiającego oraz ich przesłanie do wskazanej przez Zamawiającego grupy adresatów.
4. Świadczenie usług obejmuje następujące kanały kontaktu:
- 4.1 Przychodzące - telefon Wykonawcy (0-42...), e-mail wskazany przez Zamawiającego, formularz WEB (dedykowany osobom niepełnosprawnym), media społecznościowe (co najmniej Facebook),
- 4.2 Wychodzące – e-mail, SMS, media społecznościowe wskazane przez Zamawiającego (co najmniej Facebook).
5. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca udostępni klientom Zamawiającego usługę pn.: „Infolinia Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”.
W tym celu Wykonawca uruchomi oraz będzie utrzymywał i obsługiwał przez cały okres realizacji zamówienia numer telefonu (nr kierunkowy 0-42...), dostępny w całym kraju, dedykowany wyłącznie na potrzeby udzielania kompleksowej informacji w zakresie usług świadczonych przez Zamawiającego.
Pozostałe wymagania związane z funkcjonowaniem Infolinii Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej:
- średni czas oczekiwania na odebranie połączenia nie dłuższy niż 20 sekund,
 - nagrywanie rozmów i ich archiwizacja na potrzeby reklamacyjne, zgodnie z wymaganiami umownymi.
6. Zamawiający przewiduje możliwość uruchomienia dedykowanego dodatkowego numeru alarmowego, w czasie nie dłuższym niż 30 minut od momentu zgłoszenia.
7. Obowiązki Wykonawcy związane z raportowaniem i statystyka:
- 7.1 Sporządzanie raportów oraz ich analiza w cyklu comiesięcznym, w zakresie świadczenia usługi przez poszczególne kanały kontaktu,
- 7.2 W ramach ww. raportów Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu informacje w ujęciu statystycznym dot. w szczególności: dat realizacji oraz rodzajów zapytań kierowanych przez Klientów w podziale na poszczególne kanały kontaktu oraz linie, na których Zamawiający prowadzi usługi przewozowe, liczby oraz dat wysłania wiadomości SMS.



8. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zagwarantuje udział pracowników Call Center bezpośrednio zatrudnionych przy udzielaniu informacji Podróżnym w szkoleniach z zakresu oferty handlowej i przewozowej obowiązującej u Zamawiającego (przynajmniej raz na kwartał), organizowanych przez Zamawiającego w wyznaczonych lokalizacjach na terenie miasta Łodzi. Czas szkolenia do 8 godz. roboczych, przy czym w celu umożliwienia uczestnictwa w szkoleniu wszystkim pracownikom odbywać się będą na przestrzeni 3 – 5 dni roboczych.
9. Zasady przekazywania Wykonawcy przepisów taryfowych, wytycznych oraz instrukcji obowiązujących w ŁKA w zakresie przedmiotu Umowy:
- 9.1 W ramach świadczonej usługi Wykonawca otrzyma od Zamawiającego m.in.:
- Taryfę Przewozową Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej sp. z o.o. (ŁKA-TP);
 - Regulamin Regulaminu Obsługi Podróżnych, Odprawy oraz Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt (RPO- ŁKA);
 - wytyczne i inne przepisy przekazane przez Zleceniodawcę w celu realizacji zapisów przedmiotowej Umowy.
- 9.2 Przekazanie dokumentów lub informacji wskazanych w pkt 1) nastąpi nie później niż do dnia podpisania Umowy. W przypadku zmiany danych, o których mowa w pkt 1) Zamawiający zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania Wykonawcy dokumentów lub informacji dotyczących zmiany.
- 9.3 Przekazywanie danych wraz z załącznikami przez Zamawiającego następować będzie przez dedykowaną stronę www udostępnioną przez Wykonawcę lub na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail.
10. Wynagrodzenie Wykonawcy składa się z następujących elementów:
- 10.1 Abonament - stała opłata ryczałtowa naliczana za miesiąc realizacji usług. Abonament obejmuje 2 tys. kontaktów.
- 10.2 Opłata jednostkowa - opłata ryczałtowa za jeden kontakt, naliczana po zrealizowaniu limitu kontaktów przewidzianych w ramach abonamentu. Opłata jest naliczana wg liczby faktycznie zrealizowanych kontaktów
- UWAGA:** jeden kontakt rozumie się jako:
- jednorazowe połączenie telefoniczne, bez względu na czas trwania tego połączenia,
 - załatwienie pojedynczego tematu/wątku, nawet przy kilkukrotnym zwróceniu się przez Klienta i każdorazowej odpowiedzi przez Konsultanta (e-mail, media społecznościowe)
- 10.3 Opłata za pakiet wiadomości SMS - stała opłata ryczałtowa za pakiet 1 tys. wiadomości SMS. Opłata będzie naliczana wyłącznie w przypadku zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego oraz realizacji usługi przez Wykonawcę. Zamawiający przewiduje możliwość nieskorzystania z usługi w danym okresie



rozliczeniowym. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim Zamawiający może skorzystać z niewykorzystanych wcześniej pakietów w kolejnych okresach rozliczeniowych aż do końca trwania umowy.

UWAGA: w okresie testowym nie będzie naliczany abonament. Wynagrodzenie Wykonawcy rozliczane będzie wyłącznie wg opłaty jednostkowej oraz ilości faktycznie zrealizowanych kontaktów. W okresie testowym nie przewiduje się korzystania z pakietu wiadomości SMS.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl
tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

Załącznik nr 2 do SIWZ

Wykonawca:¹

(firma, siedziba i adres,
nr tel., nr fax, adres e-mail
NIP, REGON)

Zamawiający:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź
fax. +48 42 235 02 05

OFERTA

W odpowiedzi na ogłoszenie o postępowaniu w sprawie udzielenia zamówienia publicznego sektorowego, działając w imieniu i na rzecz

(firma, siedziba i adres Wykonawcy²)

oferuję/emy wykonanie zamówienia pn: Świadczenie usług w zakresie informacji pasażerskiej Call Center.

1. Oświadczam/y, że zapoznaliśmy się z wymaganiami Zamawiającego, dotyczącymi przedmiotu zamówienia i warunków jego realizacji, zamieszczonymi w SIWZ oraz Opisie Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1 do SIWZ jak również wzorze umowy, stanowiącym Załącznik nr 8 do SIWZ, wraz ze wszystkimi wyjaśnieniami i zmianami i nie wnoszę/my do nich żadnych zastrzeżeń, uznając się za związanych określonymi w nich postanowieniami.
2. Oświadczam/y, że zapoznaliśmy się ze wzorem umowy, stanowiącym Załącznik nr 8 do SIWZ i zobowiązuję/my się w przypadku wyboru naszej oferty jako najkorzystniejszej do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w SIWZ oraz wskazanym wzorze umowy, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego oraz do dostarczenia wypełnionej ankiety, zgodnie z systemami jakości i bezpieczeństwa Zamawiającego.

¹W przypadku wykonawców występujących wspólnie należy podać dane wszystkich wykonawców, ze wskazaniem pełnomocnika

²W przypadku wykonawców występujących wspólnie należy podać dane wszystkich wykonawców



3. Oferuję/my wykonanie zamówienia na maksymalną cenę w kwocie:

Cena netto: _____ PLN

Cena brutto: _____ PLN

słownie: _____ PLN

VAT: _____ PLN.

4. Oferujemy wykonanie Zamówienia w terminie do dnia 30 czerwca 2019 r. lub do chwili wykorzystania maksymalnej wartości zamówienia, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej.
5. Oświadczam/y, że jesteśmy związani niniejszą ofertą przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert.
6. Oświadczam/y, że nie zamierzamy powierzyć podwykonawcom wykonania żadnej części Zamówienia/ zamierzamy powierzyć podwykonawcom wykonanie części Zamówienia, szczegółowo określonych w Wykazie podwykonawstwa, stanowiącym Załącznik nr ____ do oferty³.
7. Oświadczam/y, że informacje zawarte w ofercie na stronach od ____ do ____ oferty stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i zastrzegamy, że nie mogą być udostępniane⁴.
8. Oświadczam/y, że osobą uprawnioną/osobami uprawnionymi do kontaktów z Zamawiającym jest/są⁵:
_____, tel. _____, fax _____, e-mail _

_____, tel. _____, fax _____, e-mail _

9. Jako rachunek bankowy lidera Konsorcjum tj. _____⁶ na potrzeby dokonywania rozliczeń finansowych z Zamawiającym wskazuję/my rachunek bankowy w banku _____.
10. Ofertę niniejszą wraz z załącznikami składamy na ____ kolejno ponumerowanych stronach.

³ Niewłaściwe skreślić. Oświadczenie o zamiarze powierzenia podwykonawcom wykonania części zamówienia będzie skuteczne wyłącznie w przypadku jednoczesnego załączenia wykazu podwykonawstwa.

⁴ UWAGA: nie mogą stanowić tajemnicy przedsiębiorstwa informacje podawane do wiadomości podczas otwarcia ofert, tj.: informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach

⁵ Niepotrzebne skreślić

⁶ Wskazać lidera Konsorcjum



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl
tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

11. Załącznikami do niniejszej oferty są:

1. wypełniony Formularz Cenowy
2. _____
3. _____

(miejscowość, data)

(podpis osoby uprawnionej do
reprezentowania
Wykonawcy/Wykonawców występujących
wspólnie)



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl
tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

Załącznik nr 3 do SIWZ

Wykonawca:⁷

(firma, siedziba i adres,
nr tel., nr fax, adres e-mail
NIP, REGON)

Zamawiający:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” Sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź,
fax. +48 42 235 02 05

FORMULARZ CENOWY

Nr poz.	Działanie	Jedn. miary	Ilość	Cena jedn. netto w PLN	Wartość netto pozycji w PLN /kolumna 4 x kolumna 5/
1	2	3	4	5	6
1	Abonament	Ryczałt za 1 miesiąc	36
2	Opłata jednostkowa	Ryczałt za 1 kontakt	36 070
3	Opłata za pakiet wiadomości SMS	Ryczałt za 1 pakiet	36
4	Łączna cena netto w PLN /suma pozycji od 1 do 3/				
5	Podatek VAT % w PLN				
6	Łączna cena brutto w PLN /suma poz. 4 i 5/				

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis osoby uprawnionej do
reprezentowania Wykonawcy/
Wykonawców występujących wspólnie)

⁷ W przypadku wykonawców występujących wspólnie należy podać dane wszystkich wykonawców, ze wskazaniem pełnomocnika



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl
tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

Załącznik nr 4 do SIWZ

(Oznaczenie Wykonawcy/
Wykonawców występujących wspólnie)

OŚWIADCZENIE⁸
o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na:
Świadczenie usług w zakresie informacji pasażerskiej Call Center

Oświadczam/y, że spełniam/y* warunki udziału w wyżej wymienionym postępowaniu.

(miejsowość, data)

(podpis osoby uprawnionej do
reprezentowania Wykonawcy/
Wykonawców występujących
wspólnie)

⁸ W przypadku wykonawców występujących wspólnie oświadczenie należy złożyć w imieniu wszystkich wykonawców



(Oznaczenie Wykonawcy/

Wykonawców występujących wspólnie)

WYKAZ ZAMÓWIEŃ

Wykaz wykonanych zamówień w zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, określonych w postępowaniu na:

Świadczenie usług w zakresie informacji pasażerskiej Call Center

Lp.	Przedmiot zamówienia	Wartość	Daty wykonania dd/mm/rrrr	Odbiorca	Wykonawca

UWAGA: do wykazu należy załączyć dokumenty potwierdzające, że ww. zamówienia zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

(miejsowość, data)

(podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy/
Wykonawców występujących
wspólnie)



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl
tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

Załącznik nr 6 do SIWZ

(Oznaczenie Wykonawcy/
Wykonawców występujących wspólnie)

**OŚWIADCZENIE⁹
o braku podstaw do wykluczenia z postępowania**

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na:

Świadczenie usług w zakresie informacji pasażerskiej Call Center

Oświadczam/y, że nie podlegamy wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie art. 19 ust. 1 Regulaminu ŁKA.

(miejsowość, data)

(podpis osoby uprawnionej do
reprezentowania Wykonawcy/
Wykonawców występujących
wspólnie)

⁹ W przypadku wykonawców występujących wspólnie oświadczenie składa każdy Wykonawca oddzielnie



Załącznik nr 7 do SIWZ

(Oznaczenie Wykonawcy/

Wykonawców występujących wspólnie)

WYKAZ PODWYKONAWSTWA

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na:

Świadczenie usług w zakresie informacji pasażerskiej Call Center
oświadczam/y, że wykonanie następujących części Zamówienia zamierzamy powierzyć podwykonawcom:

Lp.	Opis części zamówienia przeznaczonych do podwykonania
1.	
2.	
3.	
4.	

(miejsowość, data)

(podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy/
Wykonawców występujących wspólnie)



UMOWA NR _____ - WZÓR

Niniejsza umowa nr/2016 (dalej: „Umowa”), zostaje zawarta w dniu
2016r., w Łodzi, pomiędzy:

1. Łódzką Koleją Aglomeracyjną spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą z siedzibą w Łodzi (90-051) przy Al. Marsz. J. Piłsudskiego 12, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000359408, o kapitale zakładowym w wysokości: 34 520 000,00 zł, REGON: 100893710, NIP: 725-202-58-42, zwaną w dalszej części Umowy „Zamawiającym”,
reprezentowaną przez:

.....
.....

uprawnionych do łącznej reprezentacji,

oraz

2. z siedzibą, przy ul., wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS:, o kapitale zakładowym w wysokości:, REGON:, NIP:
zwaną w dalszej części Umowy „Wykonawcą”,
reprezentowaną przez:

.....

Zamawiający i Wykonawca będą dalej łącznie zwani: „Stronami”, a każdy z nich z osobna także „Stroną”,

na podstawie oferty wybranej w wyniku postępowania przeprowadzonego w oparciu o art. 33 Regulaminu udzielania zamówień sektorowych w „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółce z ograniczoną odpowiedzialnością., znak: 8/ZFP/2016, została zawarta umowa o następującej treści:



§ 1

DEFINICJE

1. **Call Center** – centrum obsługi Klienta prowadzone przez Wykonawcę, za pomocą środków komunikacji i w sposób określony w załączniku nr 1 do Umowy.
2. **Baza danych** – baza danych Call Center zawierająca m.in. rozkłady jazdy pociągów ŁKA oraz innych przewoźników krajowych świadczących kolejowe przewozy pasażerskie na terenie kraju.
3. **Klient** – osoba dzwoniąca do Call Center w celu uzyskania od Konsultanta informacji o usługach świadczonych przez Zamawiającego oraz o rozkładzie jazdy pociągów innych przewoźników kolejowych, którzy występują w połączeniu z pociągami Zamawiającego.
4. **Konsultant** – pracownik Wykonawcy obsługujący Klientów w ramach świadczonych Usług Call Center.
5. **System Informacji Pasażerskiej** – oprogramowanie dostarczane przez Wykonawcę, umożliwiające wyszukiwanie połączeń kolejowych, oparte na stosownej licencji, zawierające m.in. Bazę danych, w wersji dostępnej wyłącznie dla Konsultantów, dedykowanej dla potrzeb realizacji Umowy i umożliwiające realizowanie funkcjonalności wymienionych w załączniku nr 1 do Umowy (Opis Przedmiotu Zamówienia).
6. **Usługi Call Center** – usługi polegające na udzielaniu informacji pasażerskiej, szczegółowo opisane w załączniku nr 1 do Umowy (Opis Przedmiotu Zamówienia).

§ 2

PRZEDMIOT I ZAKRES UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Usługi Call całodobowo, przez 7 dni w tygodniu.
2. Szczegółowy opis przedmiotu Umowy określa Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Usługi Call Center zostaną uruchomione z dniem 1 lipca 2016r. Potwierdzenie uruchomienia Usług Call Center stanowi podpisany przez Strony protokół odbioru Usługi, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy.
4. Uruchomienie Usług Call Center zostanie poprzedzone przeprowadzeniem testów. Testy zostaną rozpoczęte nie wcześniej niż 23 czerwca 2016 r. oraz zakończone nie później niż 30 czerwca 2016 r. Konkretny termin rozpoczęcia testów zostanie wskazany przez Zamawiającego odrębnym powiadomieniem, przekazanym Wykonawcy minimum 1 dzień przed ich rozpoczęciem.



§ 3

WARUNKI WYKONYWANIA UMOWY

1. Wykonawca oświadcza, że przedmiot Umowy zostanie wykonany zgodnie z jej postanowieniami oraz że posiada odpowiednią wiedzę, doświadczenie, zasoby finansowe i osobowe, by świadczyć Usługę oraz że wykona je z zachowaniem najwyższej zawodowej staranności.
2. W toku realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie informować Zamawiającego o zaistniałych przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym również o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na wywiązanie się Wykonawcy z postanowień Umowy. Sposób informowania następować będzie zgodnie z postanowieniami Załącznika Nr 3 do Umowy (Dane kontaktowe).
3. W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany jest w szczególności:
 - 1) uruchomić i utrzymywać przez cały okres realizacji Umowy numer telefonu wskazany w § 7 ust. 1 Umowy,
 - 2) zapewnić zasoby osobowe dla potrzeb udzielania Klientom informacji,
 - 3) zapewnić niezbędne zasoby techniczne, w tym wszelkie urządzenia techniczne oraz lokal, w którym realizowane będą Usługi Call Center wraz z jego wyposażeniem,
 - 4) zapewnić System Informacji Pasażerskiej, o której mowa w § 1 ust. 5 Umowy,
 - 5) dostarczać i aktualizować Bazy danych,
 - 6) zapewnić niezbędną infrastrukturę telekomunikacyjną do świadczenia usług Call Center,
 - 7) zapewnić nagrywanie przez Wykonawcę rozmów Klientów z Konsultantami, przechowywanie nagrań przez Wykonawcę przez okres co najmniej 12 miesięcy i udostępniania Zamawiającemu na każde żądanie, pod warunkiem podania numeru telefonu dzwoniącego oraz daty i godziny rozmowy, w szczególności celem udzielenia przez Zamawiającego odpowiedzi na ewentualne reklamacje Klientów.
4. Strony postanawiają, iż okresem rozliczeniowym Umowy jest miesiąc kalendarzowy. Wykonawca po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego przesyła na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail raport zawierający informacje niezbędne do rozliczenia Usług Call Center, w tym w szczególności:
 - 1) liczbę kontaktów przychodzących z poszczególnych kanałów kontaktów,
 - 2) średni czasy oczekiwania na połączenie.
5. Do obowiązków Zamawiającego należy współpraca z Wykonawcą w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, tj. w szczególności:



- 1) dostarczenie wszelkich aktualnych i niezbędnych informacji, w tym na żądanie Wykonawcy w formie elektronicznej, niezbędnych do prawidłowej konfiguracji i obsługi Usługi Call Center, w szczególności wymienionych w Załączniku Nr 1 do Umowy;
 - 2) nagranie zapowiedzi głosowych zgodnie z ustaloną przez Strony treścią w formacie ustalonym przez Strony w trybie roboczym, którą Wykonawca zaimplementuje na potrzeby realizacji Usług Call Center;
 - 3) przeprowadzania cyklicznych szkoleń dla pracowników Wykonawcy z zakresu oferty handlowej i przewozowej obowiązującej u Zamawiającego, szczegółowo opisanych w pkt 8 Załącznika nr 1 do Umowy.
6. Zamawiający dołoży należytej staranności, aby informacje przekazywane Wykonawcy, w oparciu o które Wykonawca udziela informacji Klientom, były prawdziwe, pełne i aktualne.
7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie Klientowi błędnej informacji przez Konsultanta, jeśli nastąpiło to na skutek nie wywiązania się przez Zamawiającego z obowiązku określonego w ust.6 niniejszego paragrafu. Uwolnienie Wykonawcy od odpowiedzialności może nastąpić tylko w przypadku, gdy okoliczności o których mowa w zdaniu poprzednim zostaną przez Wykonawcę należycie udokumentowane.
8. Zamawiający ma prawo do dokonania kontroli jakości świadczonych przez Wykonawcę usług w każdym czasie bez uprzedniego powiadomienia Wykonawcy a Wykonawca obowiązany jest zapewnić pełen dostęp niezbędny celem dokonania tak określonej kontroli.

§ 4

CZAS TRWANIA UMOWY

Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony do dnia **30 czerwca 2019 r.** lub do chwili wykorzystania maksymalnej wartości Umowy określonej w § 6 ust. 3, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej, z zastrzeżeniem zapisów § 2 ust. 3 i 4 Umowy.

§ 5

ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Zamawiający ma prawo w każdym czasie rozwiązać Umowę pisemnie pod rygorem nieważności bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy:
 - 1) z powodów zawinionych przez Wykonawcę Klienci Zamawiającego nie mogli korzystać z Usług Call Center co najmniej 3 razy w ciągu miesiąca kalendarzowego, przy czym każdorazowy okres przerwy w świadczeniu Usług liczony od czasu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego wynosił nie mniej niż 1 godzinę;



- 2) Wykonawca nienależycie wykonuje usługi będące przedmiotem niniejszej Umowy, mimo uprzedniego wezwania do zmiany sposobu wykonania i wyznaczenia mu przez Zamawiającego w tym celu odpowiedniego, nie krótszego niż 14 dni, terminu.
2. Wykonawca ma prawo w każdym czasie rozwiązać Umowę pisemnie pod rygorem nieważności z zachowaniem jedno miesięcznego okresu wypowiedzenia, gdy Zamawiający w sposób rażący nie wywiązuje się ze swoich obowiązków, o których mowa w § 3 ust. 5 pkt 1) – 3), po wcześniejszym wezwaniu Zamawiającego do usunięcia nieprawidłowości w terminie nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania.

§ 6

WYNAGRODZENIE

1. Z tytułu należytego świadczenia przez Wykonawcę Usług Call Center stanowiących przedmiot umowy Zamawiający będzie uiszczał na rzecz Wykonawcy wynagrodzenie miesięczne, zgodnie z zasadami określonymi w pkt 10 Załącznika nr 1 do Umowy (Opis Przedmiotu Zamówienia) oraz zgodnie z cenami jednostkowymi określonymi w Formularzu Cenowym stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
2. Z tytułu świadczenia przez Wykonawcę usług w okresie testowym, o którym mowa w § 2 ust. 4 Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie jednorazowe na podstawie opłaty jednostkowej określonej w Formularzu cenowym stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy oraz ilości faktycznie zrealizowanych kontaktów.
3. Maksymalne łączne wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy ustala się na kwotę netto zł (słownie:) plus VAT zł, co stanowi razem kwotę brutto zł (słownie:).
4. Wynagrodzenie jest płatne na podstawie faktur VAT wystawionych przez Wykonawcę w miesiącu następującym po miesiącu, w którym była świadczona usługa (a w przypadku wynagrodzenia za okres testowy – po jego zakończeniu), z terminem płatności 21 dni licząc od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT Zamawiającemu . Za datę płatności przyjmuje się dzień uznania rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Opłaty z tytułu świadczenia usług naliczane będą od dnia rozpoczęcia ich świadczenia tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Usługi, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do Umowy, z zastrzeżeniem postanowień § 2 ust. 4 Umowy.
6. W przypadku niepełnego okresu rozliczeniowego miesięczna opłata abonamentowa naliczana jest proporcjonalnie (1/30 stawki określonej w Tabeli opłat podstawowych za każdy dzień) do okresu, w którym faktycznie świadczone usługi.
7. Faktury będą dostarczane na adres Zamawiającego wskazany w komparycji Umowy.



§ 7

INFOLINIA ŁÓDZKIEJ KOLEI AGLOMERACYJNEJ

1. Dla potrzeb realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca udostępni Klientom Zamawiającego usługę pod nazwą „Infolinia Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” **pod numerem telefonu (42.....)**, spełniającą wszystkie wymagania określone w pkt 5 Załącznika nr 1 do Umowy.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za treści przekazywane przez Konsultantów Klientom korzystającym z usługi „Infolinia Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej”, jeśli przekazana treść jest niezgodna z danymi i informacjami przekazanymi przez Zamawiającego lub narusza normy prawne i obyczajowe.
3. W przypadku wpływu zasadnych skarg lub reklamacji Klientów w zakresie rzetelności informacji udzielanych przez Konsultantów lub ich zachowania, Wykonawca zobowiązuje się podjąć działania naprawcze eliminujące przypadki opisane w zasadnych skargach lub reklamacjach, pod warunkiem, że nierzetelność przekazywanych informacji nie wynika z błędnie przekazanych informacji przez Zamawiającego.

§ 8

ODPOWIEDZIALNOŚĆ I PODWYKONAWCY

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za należyte wykonanie przedmiotu Umowy, z wyjątkiem sytuacji, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy spowodowane zostanie Siłą Wyższą lub okolicznościami zawinionymi przez Zamawiającego.
2. Przy wykonywaniu Umowy Wykonawca: nie będzie posługiwał się osobami trzecimi/ będzie posługiwał się osobami trzecimi przy realizacji następujących części zamówienia:
.....
3. Przy wykonywaniu Umowy Wykonawca może posługiwać się osobami trzecimi po uzyskaniu uprzedniej pisemnej pod rygorem nieważności zgody Zamawiającego.
4. W terminie 3 dni od dnia zawarcia niniejszej Umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę osób trzecich, którymi zamierza posługiwać się przy jej wykonywaniu.
5. Za działania lub zaniechania osób trzecich, którymi Wykonawca posługuje się przy wykonywaniu Umowy, Wykonawca odpowiada jak za swoje własne działania lub zaniechania.



§9

POUFNOŚĆ

1. Strony oraz osoby wykonujące czynności objęte Umową w ich imieniu zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania osobom trzecim, jakichkolwiek danych oraz informacji technicznych, technologicznych, ekonomicznych, handlowych, prawnych i organizacyjnych dotyczących drugiej Strony (informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa), uzyskanych w trakcie realizacji Umowy.
2. Obowiązek, o którym mowa w ust. 1, obejmuje okres obowiązywania Umowy oraz 3 lata po jej ustaniu, rozwiązaniu lub wygaśnięciu z jakiegokolwiek powodu.
3. Strony oświadczają, iż będą wykorzystywały informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa wyłącznie w celu należytego wykonania swoich obowiązków. Informacje te będą ujawniane wyłącznie pracownikom i podwykonawcom Stron oraz osobom, którymi Strony się posługują, i tylko w zakresie w jakim odbiorca informacji musi mieć dostęp do nich dla celów określonych w zdaniu poprzedzającym.
4. Strony zobowiązują się nie kopiować, nie powielać, ani w jakikolwiek sposób nie rozpowszechniać informacji, o których mowa w ust. 1, z wyjątkiem uzasadnionej potrzeby dla celów określonych w ust. 3 zd. 1.
5. Wymogi zawarte niniejszym paragrafie nie będą miały zastosowania do informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które:
 - 1) są opublikowane, powszechnie znane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości;
 - 2) zostały przekazane przez uprawnioną osobę trzecią bez naruszenia zobowiązań zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa;
 - 3) zostaną ujawnione przez Stronę za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony;
 - 4) podlegają ujawnieniu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów praw, jeżeli zostały ujawnione w trybie przewidzianym tymi przepisami.
6. Nieuprawnione udostępnienie tajemnicy przedsiębiorstwa stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503, z późn. zm.).

§10

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Strony ustalają, że w celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy tj. w celu świadczenia Usługi Call Center oraz w zakresie niezbędnym dla jej wykonania przez Wykonawcę, Zamawiający powierza Wykonawcy możliwość przetwarzania danych osobowych Klientów. Przetwarzanie nastąpi wyłącznie



- w celu i zakresie ustalonym Umową, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2015r. poz. 2135 ze zm.) (dalej: Ustawa).
2. Zamawiający wyraża zgodę na upoważnianie przez Wykonawcę swoich pracowników, którzy będą przetwarzać dane osobowe zawarte w zbiorach danych osobowych przetwarzanych w związku ze świadczeniem usługi objętej przedmiotem Umowy.
 3. Wykonawca oświadcza, iż znane mu są przepisy prawa regulujące przetwarzanie danych osobowych i zobowiązuje się do ich przestrzegania, w szczególności do zastosowania środków technicznych i organizacyjnych, określonych w Rozdziale V Ustawy, zapewniających ochronę przetwarzanych danych oraz zabezpieczenia danych osobowych przed ich: udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem Ustawy, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
 4. Wykonawca oświadcza, iż sposób prowadzenia i zakres dokumentacji, o której mowa w art. 39a Ustawy oraz środki techniczne i organizacyjne zastosowane w celu zapewnienia ochrony przetwarzanych danych są zgodne z przepisami Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024) (dalej: Rozporządzenie).
 5. Wykonawca może przetwarzać powierzone mu dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu przewidzianym w niniejszej Umowie.
 6. Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych, w lokalizacji znajdującej się w
 7. Zamawiający uprawniony jest do przeprowadzania kontroli przestrzegania przez Wykonawcę zasad przetwarzania danych osobowych.
 8. W przypadku podzlecenia przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę, odpowiada on za wszelkie szkody powstałe w wyniku działań lub zaniechań osób trzecich, którym powierzył wykonanie czynności na rzecz Zamawiającego, tak jak za czynności własne.
 9. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, iż podczas realizacji Umowy w zakresie przestrzegania przepisów art. 36-39a Ustawy, ponosi odpowiedzialność jak Zamawiający.
 10. Wykonawca, najpóźniej w ciągu 7 dni licząc od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, zobowiązany jest do zwrotu wszelkich powierzonych danych osobowych do Zamawiającego oraz usunięcia ze swoich zbiorów wszystkich danych osobowych, które przetwarzał w związku z wykonywaniem Umowy.



§ 11

PRAWA WŁAŃNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Każda ze Stron gwarantuje, że oprogramowanie, wszelka dokumentacja i informacje dostarczone przez nią drugiej Stronie w celu świadczenia usług oraz inne elementy dostarczone na podstawie Umowy nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich.
2. Strony ustalają, że nie przenoszą na siebie żadnych praw własności intelektualnej (np. do programów komputerowych/ aplikacji) lub prawa własności przemysłowej, a wszelki przedmiot takich praw dostarczony może być przez Stronę tylko w celu i w związku z wykonywaniem przez drugą Stronę zobowiązań z Umowy na rzecz Strony dostarczającej.

§ 12

SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie odpowiadają za niewykonanie swoich zobowiązań w przypadku zaistnienia okoliczności wpływających na realizację zobowiązań, których nie można przewidzieć i których skutkom nie można zapobiec, zwanych dalej “siłą wyższą”.
2. Strona powołująca się na okoliczność siły wyższej zobowiązana jest powiadomić drugą Stronę niezwłocznie za pomocą środków komunikacji na odległość zgodnie z danymi kontaktowymi stanowiącymi załącznik do niniejszej umowy oraz potwierdzić na piśmie w czasie 24 godzin liczonych od wystąpienia tych okoliczności wskazując jednocześnie przewidywany lub dający się przewidzieć termin, w którym te okoliczności ustaną, z zastrzeżeniem, że jeżeli wykonanie Umowy nie zostanie podjęte w ciągu 30 dni po tym zawiadomieniu, druga strona może, przez pisemne zawiadomienie złożone Stronie, której to dotyczy, wypowiedzieć niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym.
3. Niezwłocznie po ustaniu okoliczności siły wyższej, Strona powołująca się na tę okoliczność jest zobowiązana powiadomić o tym zdarzeniu drugą Stronę i podjąć działania dla likwidacji jej skutków.

§ 13

ZMIANY UMOWY

1. Zmiana postanowień Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zakazuje się zmian istotnych postanowień Umowy, za wyjątkiem okoliczności wskazanych w niniejszej Umowie oraz:
 - a) zmian korzystnych dla Zamawiającego,



- b) zmian, których konieczność wprowadzenia wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy,
- c) zmian wynikających ze zmiany przepisów prawa obowiązujących na dzień zawarcia Umowy.

§ 14

KARY UMOWNE

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w następujących przypadkach i wysokościach:
 - a. w przypadku udowodnionego udzielenia Klientowi błędnej informacji przez Konsultanta Call Center – w wysokości 200 zł za każde zdarzenie. Nie dotyczy to przypadku błędnego udzielenia informacji przez Konsultanta Call Center z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego
 - b. w przypadku odstąpienia od niniejszej przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub jej wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia na zasadach określonych w §5 ust. 1- w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia umownego Wykonawcy brutto liczonego za pełen zakładany okres trwania umowy wskazany w §4 .
2. Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przenoszącego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.

§ 15

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Do kontaktów w sprawie realizacji Umowy Zamawiający upoważnia ze swej strony zaś Wykonawca upoważnia ze swej strony
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego przenieść praw / należności wynikających z Umowy na osoby trzecie.
4. Zamawiający nie może bez pisemnej zgody Wykonawcy przenieść praw / należności wynikających z Umowy na osoby trzecie.
5. Wszelkie spory wynikłe w związku z zawarciem i realizacją Umowy rozstrzygane będą przez Sąd powszechny właściwy miejscowo dla Zamawiającego.
6. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyjątkiem zmian osób wskazanych do kontaktu w Załączniku nr 3 do Umowy.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
e-mail: biuro@lka.lodzkie.pl
www.lka.lodzkie.pl
tel.: +48 42 236 17 00
fax: +48 42 235 02 05

7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
8. Załączniki do niniejszej Umowy:
 - 1) Załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia;
 - 2) Załącznik nr 2 – Formularz cenowy;
 - 3) Załącznik nr 3 – Dane kontaktowe;
 - 4) Załącznik nr 4 – Wzór Protokołu odbioru usług.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA



DANE KONTAKTOWE

1. Kontakt w sprawach operacyjnych (w tym sytuacjach nadzwyczajnych):
 - 1) Zamawiający :
 - 2) Wykonawca:
2. Kontakt w sprawach technicznych:
 - 1) Zamawiający :
 - 2) Wykonawca:
3. Kontakt do kierownika zmiany po stronie Wykonawcy
.....
4. Kontakt w sprawie reklamacji i skarg kierowanych do Zamawiającego:
Konsultanci infolinii dedykowanej ŁKA przekazywać będą niezwłocznie reklamacje i skargi otrzymane od podróżnych na adres reklamacje@lka.lodzkie.pl,
5. Sposób przekazywania Wykonawcy danych, o których mowa w pkt 9 Załącznika nr 1 do Umowy:
 - 1) Adres witryny:
 - 2) login:
 - 3) hasło: hasło przekazane zostanie roboczo osobie kontaktowej po stronie Zamawiającego
 - 4) Adres e-mail p.iwanicki@lka.lodzkie.pl, który Zamawiający dopisze do aliasu ... do przekazywania informacji.
6. Adresy poczty elektronicznej i inne dane po stronie Zamawiającego w zakresie:
 - 1) obsługi osób niepełnosprawnych
.....
 - 2) spraw różnych (problematyczne, gdy Konsultant nie zna odpowiedzi):
.....
 - 3) obsługi systemów sprzedaży internetowej - m.in. i-ŁKA, (kontakt do administratora lub osób decyzyjnych):
.....
 - 4) przesyłania raportu:
.....



Załącznik Nr 4 do Umowy

WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU USŁUG

Podstawa wykonania: Umowa nr

Miejsce i data odbioru:,2016 r.

Zakres Usługi:

.....

Skład Komisji odbioru Usługi:

Przedstawiciele Zamawiającego:

1.

2.

Przedstawiciele Wykonawcy:

1.

2.

Komisja dokonała odbioru Usługi oraz stwierdziła, że;

1. Usługę przygotowano zgodnie / niezgodnie* z umową.

2. Usługę wykonano w terminie określonym umową.

3. Stwierzone wady i braki w wykonaniu Usługi:

.....

4. Termin usunięcia wad i braków

5. Usługę przyjęto / nie przyjęto*.

* *niepotrzebne skreślić*

Podpisy komisji:

Przedstawiciele Zamawiającego:

1.

2.

Przedstawiciele Wykonawcy:

1.

2.