

ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT

Zamówienie w oparciu o postanowienia Regulaminu udzielania zamówień publicznych, wprowadzonego Zarządzeniem nr 5/2021 Dyrektora ZTM z dnia 01.03.2021 r.

Zamawiający przekazuje zaproszenie do składania ofert, zwane dalej „zaproszeniem”, w postępowaniu o udzielenie zamówienia sektorowego w trybie zapytania ofertowego na wdrożenie wielokanałowej platformy do kontaktu typu Contact Center wraz z łączami SIP trunk dla infolinii ZTM oraz udzielenie ZTM licencji do Platformy w modelu SaaS.

Nazwa i adres Zamawiającego oraz godziny pracy:

Zarząd Transportu Metropolitalnego
ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice.

Godziny pracy Zamawiającego: poniedziałek-piątek od godz. 7.00 do 15.00.

I. Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie wielokanałowej platformy do kontaktu typu Contact Center wraz z łączami SIP trunk dla infolinii ZTM (dalej jako „**Platforma**”) oraz udzielenie ZTM licencji do Platformy w modelu SaaS (dalej jako „**Licencja**”).

OGÓLNE FUNKCJE SYSTEMU

- Kanały komunikacji, telefon, e-mail, SMS, formularz zgłoszeniowy osadzony na stronie WWW, Czat, Messenger - rozwiązanie chmurowe.
- Obsługa co najmniej dziesięciu jednoczesnych połączeń przychodzących.
- System oceny jakości obsługi wraz z analizą i statystyką gromadzonych danych.
- Możliwość monitorowania obsługiwanych połączeń głosowych - funkcja podsłuchu wraz z opcją podpowiadania konsultantowi.
- Możliwość komunikacji pomiędzy Systemem a Klientem w obu kierunkach: email, telefon, SMS, czat, messenger.
- Wszystkie funkcjonalności użytkowników (konsultant, zarządca, administrator) będą dostępne z poziomu przeglądarki WWW w ramach pojedynczego interfejsu użytkownika.
- Automatyczne identyfikowanie połączeń przychodzących, zapamiętywanie typów spraw, które były obsługiwane dla danego numeru przychodzącego.
- Funkcja modułu do oddzwonień z możliwością osadzenia go na stronie www Zamawiającego.
- Możliwość kierowania dowolnych typów mediów według reguł ACD oraz według umiejętności przypisanych konsultantom.
- Tworzenie dowolnej liczby kont użytkowników oraz dostarczenie licencji dla minimum 6 obsługujących równocześnie zgłoszenia konsultantów, wraz z aplikacją umożliwiającą przeprowadzenie rozmów telefonicznych poprzez VoIP przez każdego z konsultantów równocześnie.
- Wykonawca dostarczy licencje do systemu chmurowego, których termin ważności będzie nie krótszy niż jeden rok od daty uruchomienia systemu.

FUNKCJE PANELU KONSULTANTA – ZARZĄDCY – ADMINISTRATORA – ZARZĄDZANIE SYSTEMEM

- Zakres dostępnych funkcji profilowany na podstawie przypisanej do użytkownika roli konsultanta – zarządcy – administratora.
- System po zainicjowaniu zgłoszenia przez klienta (pasażera) do ZTM prześle klientowi (pasażerowi) automatyczne potwierdzenie zarejestrowania zgłoszenia wraz z unikalnym numerem ewidencyjnym sprawy po wcześniejszej walidacji wskazanych pól.
- Kolejowanie zgłoszeń bez właściciela. Wątkowanie przyjętych przez konsultanta zgłoszeń (po przyjęciu zlecenia konsultant musi mieć możliwość ustawienia mu odpowiedniego typu zgłoszenia. Po zakończeniu zlecenia system Contact Center musi zamykać wątek zlecenia, a do zgłaszającego musi wysyłać informacje o tym fakcie.
- Możliwość edycji zgłoszenia przez konsultanta, a w szczególności dodanie zgłoszenia, dodanie komentarza do zgłoszenia, określenie cech zgłoszenia w ramach list wybieralnych, użycia zdefiniowanych szablonów odpowiedzi mailowej, przepięcie zgłoszenia na innego konsultanta, wykonanie konsultacji telefonicznej z innym pracownikiem.
- Narzędzie ułatwiające tworzenie i konfigurację scenariusza rozmowy pozwalające na definiowanie pól formularza.
- Oznaczanie zgłoszeń statusami – etapy procedowania (informacja tekstowa z wybieralnej listy wyboru) wyświetlanymi w ramach modułu zgłoszeń. Minimalny zestaw statusów musi posiadać co najmniej 5 statusów i 5 cech wyboru z automatycznym wyborem kanału komunikacji.
- Wszystkie wiadomości wysyłane przez klienta (pasażera) zawierające w tytule identyfikator zgłoszenia muszą być automatycznie dołączane do tego zgłoszenia.
- System będzie udostępniał funkcję zarządzania statusami użytkowników z ich prezentacją w czasie rzeczywistym.
- Narzędzia monitorowania obsługi w czasie rzeczywistym na poziomie różnych obiektów typu konsultant, kolejka, kampania.
- System oceny jakości obsługi wraz z analizą i statystyką gromadzonych danych.
- Nagrywanie i archiwizacja według centralnie zdefiniowanych reguł nagrywania obsługiwanych kanałów komunikacyjnych.
- Wyłączenie/ włączenie nagrywania dla konkretnych agentów.
- Dane konfiguracyjne, historyczne oraz nagrania składowane w systemie chmurowym będą fizycznie przechowywane na serwerach znajdujących się na terenie krajów Unii Europejskiej.

SYSTEM RAPORTOWANIA

- Generowanie raportów historycznych na podstawie danych składowanych w chmurze. Zestaw informacji importowanych automatycznie do zgłoszenia z repozytorium informacji o kliencie (pasażerze) zostanie określony przez Zamawiającego.
- System udostępni funkcje generowania raportów w formacie XLS.

FUNKCJONALNOŚĆ IVR

- Funkcjonalność IVR z możliwością budowy dowolnej ilości drzew obsługowych.
- Kolejowanie połączeń dla minimum dziesięciu rozmów oczekujących – z możliwością rozbudowy.
- Konfiguracja IVR przez Zamawiającego z poziomu aplikacji WWW.

- Aplikacja do konfiguracji IVR zapewni możliwość importu zapowiedzi głosowych jako plików dźwiękowych oraz przygotowania zapowiedzi bezpośrednio z interfejsu WWW.
- Podsystem IVR umożliwi budowę aplikacji wielojęzycznych z obsługą zapowiedzi dla dowolnej ilości zdefiniowanych języków.

WARUNKI TECHNICZNE

- Wszystkie moduły systemu dostępne w języku polskim.
- Możliwość zalogowania użytkownika na dowolnym typie aparatu telefonicznego zdefiniowanego w systemie i obsługującym protokół SIP (telefon stacjonarny, telefon programowy, telefon WebRTC).
- Architektura systemu musi wspierać obsługę łączy telekomunikacyjnych w standardzie SIP trunk i zapewni obsługę co najmniej jednego łącza typu SIP trunk - z możliwością późniejszej rozbudowy.
- Całość komunikacji pomiędzy komponentami systemu a chmurą odbywać się będzie w kanale szyfrowanym HTTPS/TLS.
- Obsługa dowolnych aparatów telefonicznych pracujących w standardzie SIP oraz aparatów programowych (softphone) pracujących w standardzie SIP jak i WebRTC (obsługa komunikacji głosowej z poziomu przeglądarki WWW – dla przeglądarek wspierających ten standard).
- Możliwość integracji z systemami firm trzeciej klasy CRM z wykorzystaniem API.
- Wykonawca zobowiąże się do konfiguracji łącza typu SIP trunk, które umożliwi podłączenie systemu do Operatora telekomunikacyjnego (w tym wykona testy potwierdzające prawidłowe działanie).
- Wykonawca zobowiąże się do przeprowadzania szkoleń z zakresu działania systemu.
- Wykonawca musi zapewnić wsparcie swego BOK w reżimie minimum od godz. 8 do godz. 18 od poniedziałku do piątku z czasem reakcji na zgłoszenie do 4 godzin w przypadku awarii uniemożliwiających prowadzenie działalności przy użyciu systemu.

II. Termin wykonania zamówienia oraz związania ofertą

1. Termin wdrożenia Platformy: do dnia 15-12-2021r.
2. Okres udzielenia Licencji: 12 miesięcy od dnia wdrożenia Platformy.
3. Wykonawca jest związany złożoną ofertą do dnia **26-11-2021** r. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

III. Informacja o dokumentach, jakie mają dostarczyć Wykonawcy.

1. Zamawiający wymaga, by każda oferta zawierała wypełniony i podpisany przez Wykonawcę formularz ofertowy – wzór formularza stanowi załącznik nr 1 do zaproszenia.
2. Wykonawca załączy do oferty opis funkcji systemu contact center w podziale na:
 - ogólne funkcje systemu,
 - funkcje panelu konsultanta, zarządcy, administratora systemu, zarządzanie systemem,
 - system raportowania,
 - opis funkcjonalności IVR,
 - warunki techniczne, konieczne do uruchomienia Platformy Contact Center.
3. Ponadto, do oferty należy dołączyć:
 - a) listę funkcji usług,
 - b) regulamin świadczenia usług,

- c) wykaz usług i cen do umowy zawartej po przeprowadzeniu przedmiotowego postępowania,
 - d) załącznik techniczny,
 - e) klauzulę informacyjną - zasady przetwarzania danych osobowych Klienta.
4. Dokumenty, o których mowa w pkt 2 oraz 3 stanowią integralną część oferty.

IIIa. Warunki udziału w postępowaniu oraz podstawy wykluczenia

1. O udzielenie zamówienia może ubiegać się Wykonawca, który jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 10 lub art. 224 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r. poz. 576), prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. Jeżeli Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, warunek, o którym mowa w pkt. 1., ma spełniać Wykonawca, który będzie świadczył usługi Platformy Contact Center.
3. Wykonawca składa w ofercie oświadczenie (pkt 3 formularza ofertowego) stanowiące potwierdzenie, że Wykonawca spełnia warunek udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 1.

IV. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń i dokumentów:

1. Wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, oferty oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy mogą przekazywać pisemnie (adres Zamawiającego podany w zaproszeniu) lub drogą elektroniczną na adres wskazany w pkt VI.1 zaproszenia.
2. Wykonawcy mogą składać zapytania do treści zaproszenia do dnia **26-10-2021 r.**
3. Na zapytania doręczone Zamawiającemu po terminie wskazanym w pkt 2 Zamawiający nie będzie miał obowiązku udzielenia odpowiedzi.

V. Osoba po stronie Zamawiającego uprawniona do porozumiewania się z Wykonawcami.

1. Osobą uprawnioną do porozumiewania się z Wykonawcami i udzielania wyjaśnień w sprawach proceduralnych i merytorycznych jest
Jacek Nazimek, e-mail: jnazimek@metropoliaztm.pl
2. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści zaproszenia od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.00 do 15.00 do dnia **26-10-2021 r.**

VI. Miejsce i termin składania i otwarcia ofert.

1. Ofertę cenową należy przesłać drogą elektroniczną na adres: **jnazimek@metropoliaztm.pl** lub złożyć w siedzibie Zarządu Transportu Metropolitalnego ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice, parter, pok. 011 (kancelaria) w terminie **do 28-10 2021 r. do godziny 10.00.**
2. Otwarcie ofert, bez udziału Wykonawców, nastąpi **w dniu 28-10-2021 r. o godz. 10.30** w siedzibie Zamawiającego.

VII. Opis sposobu obliczenia ceny.

1. Na formularzu ofertowym (wypełniony przez Wykonawcę załącznik nr 1 do zaproszenia) należy przedstawić cenę brutto realizacji przedmiotu zamówienia.
2. Cenę oferty należy wpisać w złotych polskich do dwóch miejsc po przecinku oraz słownie.
3. Cena ma zawierać wszystkie koszty realizacji przedmiotu zamówienia.

VIII. Kryteria oceny ofert (dla każdej części).

I.p.	Kryterium	Waga kryterium
I.	C - cena oferty (brutto)	80%
II.	F - szczegółowy opis funkcji systemu contact center	20%

Ocena ogólna poszczególnych ofert dokonywana będzie w oparciu o poniższą formułę:

$$Q=C+F$$

Q – łączna ocena – suma punktów przyznana w poszczególnych kryteriach

C – liczba punktów uzyskana w kryterium cena

F – liczba punktów uzyskana podczas oceny szczegółowego opisu funkcji systemu contact center

Oferta, która otrzyma największą, łączną ilość punktów w ww. kryteriach (I, II) uznana zostanie za najkorzystniejszą.

Liczba punktów w kryterium „cena” (C) zostanie obliczona wg następującego wzoru

$$P_c = C_n / C_o \times 80$$

gdzie C_n oznacza najniższą cenę spośród cen wszystkich ofert,

zaś C_o oznacza cenę ocenianej oferty;

Liczba punktów w kryterium „opis funkcji systemu contact center” (F) zostanie przyznana na podstawie dołączonego do oferty opisu funkcji:

Zamawiający może przyznać maksymalnie 20 punktów, w tym:

OGÓLNE FUNKCJE SYSTEMU	5,5 pkt	
Kanały komunikacji, obejmujące minimum: telefon, e-mail, SMS, formularz zgłoszeniowy osadzony na stronie WWW, Czat, Messenger - rozwiązanie chmurowe.	0,5	
Obsługa co najmniej dziesięciu jednoczesnych połączeń przychodzących.	0,5	
System oceny jakości obsługi wraz z analizą i statystyką gromadzonych danych.	0,5	
Możliwość monitorowania obsługiwanych połączeń głosowych - funkcja podsłuchu wraz z opcją podpowiadania konsultantowi.	0,5	
Komunikacji pomiędzy Systemem a Klientem w obu kierunkach: wszystkimi udostępnianymi kanałami komunikacyjnymi.	0,5	
Wszystkie funkcjonalności użytkowników (konsultant, zarządca, administrator) będą dostępne z poziomu przeglądarki WWW w ramach pojedynczego interfejsu użytkownika.	0,5	

Automatyczne identyfikowanie połączeń przychodzących oraz zapamiętywanie typów spraw, które były obsługiwane dla danego numeru przychodzącego.	0,5	
Moduł do oddzwonień z możliwością osadzenia go na stronie www zamawiającego.	0,5	
Kierowanie dowolnych typów mediów według reguł ACD oraz według umiejętności przypisanych konsultantom.	0,5	
Tworzenie minimum 50 kont użytkowników oraz dostarczenie licencji dla minimum 6 obsługujących równocześnie zgłoszenia konsultantów, wraz z aplikacją umożliwiającą przeprowadzenie rozmów telefonicznych poprzez VoIP przez każdego z konsultantów równocześnie.	0,5	
Licencje do systemu chmurowego, których termin ważności będzie nie krótszy niż jeden rok od daty uruchomienia systemu.	0,5	
FUNKCJE PANELU KONSULTANTA – ZARZĄDCY - ADMINISTRATORA - ZARZĄDZANIE SYSTEMEM	6,5 pkt	
Zakres dostępnych funkcji profilowany na podstawie przypisanej do użytkownika roli konsultanta – zarządcy – administratora.	0,5	
System po zainicjowaniu zgłoszenia przez klienta (pasażera) do ZTM prześle klientowi (pasażerowi) automatyczne potwierdzenie zarejestrowania zgłoszenia wraz z unikalnym numerem ewidencyjnym sprawy po wcześniejszej walidacji wskazanych pól.	0,5	
Kolejkowanie zgłoszeń. Wątkowanie przyjętych przez konsultanta zgłoszeń (Po przyjęciu zlecenia konsultant powinien mieć możliwość ustawienia mu odpowiedniego typu zgłoszenia. Po zakończeniu zlecenia system Contact Center zamknie wątek zlecenia, a do zgłaszającego musi wysyłać informacje o tym fakcie.	0,5	
Możliwość edycji zgłoszenia przez konsultanta, a w szczególności dodanie zgłoszenia, dodanie komentarza do zgłoszenia, określenie cech zgłoszenia w ramach list wybieralnych, użycia zdefiniowanych szablonów odpowiedzi mailowej, przepięcie zgłoszenia na innego konsultanta, wykonanie konsultacji telefonicznej z innym pracownikiem.	0,5	
Narzędzie ułatwiające tworzenie i konfigurację scenariusza rozmowy pozwalające na definiowanie pól formularza.	0,5	
Oznaczanie zgłoszeń statusami – etapy procedowania (informacja tekstowa z wybieralnej listy wyboru) wyświetlanymi w ramach modułu zgłoszeń. Minimalny zestaw statusów powinien posiadać minimum 5 statusów i 5 cech wyboru z automatycznym wyborem kanału komunikacji.	0,5	
Wszystkie wiadomości wysyłane klienta (pasażera) zawierające w tytule identyfikator zgłoszenia muszą być automatycznie dołączane do tego zgłoszenia.	0,5	
System będzie udostępniał funkcję zarządzania statusami użytkowników z ich prezentacją w czasie rzeczywistym.	0,5	
Narzędzia monitorowania obsługi w czasie rzeczywistym na poziomie różnych obiektów typu konsultant, kolejka, kampania.	0,5	

System oceny jakości obsługi wraz z analizą i statystyką gromadzonych danych.	0,5	
Nagrywanie i archiwizacja według centralnie zdefiniowanych reguł nagrywania obsługiwanych kanałów komunikacyjnych.	0,5	
Wyłączenie/ włączenie nagrywania dla konkretnych agentów.	0,5	
Dane konfiguracyjne, historyczne oraz nagrania składowane w systemie chmurowym będą fizycznie przechowywane na serwerach znajdujących się na terenie krajów Unii Europejskiej.	0,5	
SYSTEM RAPORTOWANIA	1 pkt	
Generowanie raportów historycznych na podstawie danych składowanych w chmurze. Zestaw informacji importowanych automatycznie do zgłoszenia z repozytorium informacji o kliencie (pasażerze) zostanie określony przez Zamawiającego.	0,5	
System udostępni funkcje generowania raportów w formacie XLS.	0,5	
FUNKCJONALNOŚĆ IVR	2,5 pkt	
Funkcjonalność IVR z możliwością budowy dowolnej ilości drzew obsługowych.	0,5	
Kolejkowanie połączeń dla minimum dziesięciu rozmów oczekujących – z możliwością rozbudowy.	0,5	
Konfiguracja IVR przez Zamawiającego z poziomu aplikacji WWW.	0,5	
Aplikacja do konfiguracji IVR zapewni możliwość importu zapowiedzi głosowych jako plików dźwiękowych oraz przygotowania zapowiedzi bezpośrednio z interfejsu WWW.	0,5	
Podsystem IVR umożliwi budowę aplikacji wielojęzycznych z obsługą zapowiedzi dla dowolnej ilości zdefiniowanych języków.	0,5	
WARUNKI TECHNICZNE	4,5 pkt	
Wszystkie moduły systemu dostępne w języku polskim.	0,5	
Możliwość zalogowania użytkownika na dowolnym typie aparatu telefonicznego zdefiniowanego w systemie i obsługującym protokół SIP (telefon stacjonarny, telefon programowy, telefon WebRTC).	0,5	
Architektura systemu musi wspierać obsługę łączy telekomunikacyjnych w standardzie SIP trunk i zapewni obsługę co najmniej jednego łącza typu SIP trunk - z możliwością późniejszej rozbudowy.	0,5	
Całość komunikacji pomiędzy komponentami systemu a chmurą odbywać się będzie w kanale szyfrowanym HTTPS/TLS.	0,5	
Obsługa dowolnych aparatów telefonicznych pracujących w standardzie SIP oraz aparatów programowych (softphone) pracujących w standardzie SIP jak i WebRTC (obsługa komunikacji głosowej z poziomu przeglądarki WWW – dla przeglądarek wspierających ten standard).	0,5	
Możliwość integracji z systemami firm trzecich klasy CRM z wykorzystaniem API.	0,5	
Wykonawca zobowiąże się do konfiguracji łącza typu SIP trunk, które umożliwi podłączenie systemu do Operatora telekomunikacyjnego (w tym wykona testy potwierdzające prawidłowe działanie).	0,5	

Wykonawca zobowiąże się do przeprowadzania szkoleń z zakresu działania systemu.	0,5	
Wykonawca musi zapewnić wsparcie swego BOK w reżimie minimum od 8 do 18 od poniedziałku do piątku z czasem reakcji na zgłoszenie do 4 godzin w przypadku awarii uniemożliwiających prowadzenie działalności przy użyciu systemu.	0,5	

IX. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia.

1. O wyborze oferty Zamawiający zawiadomi niezwłocznie Wykonawców, którzy złożyli oferty.
2. Zamawiający zawrze umowę niezwłocznie po przekazaniu zawiadomienia o wyborze oferty.
3. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert (najwyżej ocenioną), bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

X. Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119z 04.05.2016 r., str. 1), zwanego dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że:

- 1) Administratorem danych osobowych jest Zarząd Transportu Metropolitalnego, z siedzibą przy ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice, adres email: kancelaria@metropoliaztm.pl, strona internetowa: bip.metropoliaztm.pl;
- 2) Została wyznaczona osoba do kontaktu w sprawie przetwarzania danych osobowych, adres email: iod@metropoliaztm.pl;
- 3) Dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
 - a) oceny złożonych ofert i wyboru najkorzystniejszej,
 - b) archiwizacja dokumentacji.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest:

 - a) niezbędność przetwarzania do zrealizowania zadania w interesie publicznym (art. 6 ust. 1 lit. e rozporządzenia) wynikająca z art. 44 i art. 47 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych,
 - b) obowiązek prawny administratora wynikający z art. 6 ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
- 4) Dane osobowe będą ujawniane osobom upoważnionym przez administratora danych osobowych oraz podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, operatorowi pocztowemu lub kurierowi w zakresie korespondencji papierowej, podmiotom świadczącym usługi informatyczne ZTM. Ponadto w zakresie stanowiącym informację publiczną dane będą ujawniane każdemu zainteresowanemu taką informacją lub publikowane na portalu BIP;
- 5) Dane osobowe będą przechowywane przez okres: wynikający z przepisów prawa dot. archiwizacji, tj. 5 lat licząc od dnia 1 stycznia roku następującego po roku

rozstrzygnięciu ogłoszenia lub do wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania.

- 6) Wykonawcy przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 7) Podanie danych osobowych jest obowiązkowe a konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości zawarcia lub realizacji oraz rozliczenia umowy.
- 8) Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani profilowania, o którym mowa w art. 22 RODO.

IX. Postanowienia końcowe.

1. Postępowanie o udzielenie przedmiotowego zamówienia prowadzone jest w trybie zapytania ofertowego na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych obowiązującego u Zamawiającego i dostępnego na stronie internetowej: <https://bip.metropoliaztm.pl/arttykul/427/882/regulamin-udzielania-zamowien-publicznych> .
2. W postępowaniu nie mają zastosowania przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm.).
3. Zamawiający może w każdym czasie podjąć decyzję o unieważnieniu postępowania bez podania przyczyn.

Załącznik:

1. Formularz ofertowy.
2. Wzór umowy

Dyrektor
Zarządu Transportu
Metropolitalnego
(-) Małgorzata Gutowska