Załacznik nr 1

Wrocław, 17.11.2022 r.

# **ZAPYTANIE OFERTOWE NR 01/2022/1.2/RPO**

**DOT. INNOWACYJNA TECHNOLOGIA USPRAWNIENIA PROCESU PERSONALIZACJI OFERTY ZWIĘKSZAJĄCA POZIOM RETENCJI KLIENTÓW FIRMY CRP WE WROCŁAWIU**

1. **ZAMAWIAJĄCY**

CRP we Wrocławiu sp. z o.o.,

ul. Wielka 67, 53-340 Wrocław (dolnośląskie),

KRS 0000550228,

REGON 361113983,

NIP 8971806649

www.crp.wroclaw.pl

CRP we Wrocławiu Sp. z o.o. zaprasza do złożenia oferty na przygotowanie innowacyjnej technologii usprawnienia procesu personalizacji oferty zwiększającej poziom retencji klientów firmy CRP we Wrocławiu w ramach realizacji projektu pn. „BONY NA WSPARCIE INNOWACYJNOŚCI DOLNOŚLĄSKICH PRZEDSIĘBIORSTW”, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego, Oś Priorytetowa 1 Przedsiębiorstwa i innowacje, Działanie 1.2 Innowacyjne Przedsiębiorstwa Typ 1.2.C.b Usługi dla przedsiębiorstw – „Bon na innowacje”.

Postępowanie prowadzone jest w formie zapytania ofertowego zgodnie z zasadą konkurencyjności obowiązującą
w ramach wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w zakresie Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych, ale nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

1. **OPIS USŁUGI WYTWARZANEJ PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO**

Wstępna analiza danych firmy CRP wykazała, że istnieje biznesowe uzasadnienie poznania potrzeb i zainteresowań potencjalnych klientów firmy CRP w celu lepszego dopasowania oferty cenowej produktów (kursów). Użytkownicy, korzystając z dostępnej strony www, mają możliwość wyszukiwania, przeglądania oraz zakupu kursów. Jednakże, wyszukiwarka kursów dostępna dla klientów firmy CRP jest prostą wyszukiwarką, która wyszukuje jedynie hasła podane przez użytkowników w tytułach kursów. W wielu przypadkach powoduje to utratę potencjalnych klientów, którzy wpisując np. „pies” nie znajdują kursu „Dogoterapia”. Dotychczas, problem ten był rozwiązywany poprzez ręczne dodawanie słów kluczowych do wyszukiwarki, co charakteryzuje się niską efektywnością i elastycznością - konieczność angażowania zasobów ludzkich. W związku z tym, istnieje potrzeba opracowania metody, która w oparciu o **zapytania użytkowników zarekomenduje do wyświetlenia kursy, które są semantycznie zbieżne z hasłami podanymi przez użytkownika**. Dodatkowo, w oparciu o analizę historii dotychczasowych zakupów innych klientów, istnieje potrzeba wyświetlania kursów nowemu użytkownikowi, które są najlepiej dopasowane do jego aktualnych potrzeb.

Kolejną potrzebą firmy CRP jest **optymalizacja polityki zniżek dla potencjalnych klientów**. Wynika to
z powszechnego braku wiedzy o ich potrzebach i preferencjach. Analiza historycznych zachowań klientów w systemie CRM, z wykorzystaniem metod uczenia maszynowego, pozwoli na opracowanie modelu predykcji potencjalnych zakupów klienta. To z kolei pozwoli na automatyczne dopasowanie polityki cenowej do potrzeb istniejących i nowych użytkowników systemu.

Rozwiązanie powyższych problemów zwiększy zarówno współczynnik klikalności (ang. click rate) ofert prezentowanych na stronie firmy, jak również ilość sprzedanych produktów (tj. wzrost poziomu retencji).

Celem projektu jest wdrożenie innowacyjnej technologii usprawnienia procesu personalizacji oferty firmy CRP zwiększającej poziom sprzedaży oraz retencji klientów. Powyższy cel zostanie osiągnięty poprzez opracowanie modułu inteligentnej rekomendacji kursów i modułu automatycznego kształtowania polityki cenowej. W pracach badawczych wykorzystane zostaną metody maszynowego uczenia (w tym głębokiego uczenia), metody przetwarzania języka naturalnego, a także zewnętrzne zasoby typu słowniki, bazy leksykalne, tezaurusy czy ontologie.

1. **KODY CPV PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

79930000-2 Specjalne usługi projektów

1. **TERMIN SKŁADANIA OFERT**

Oferty można składać do 01.12.2022 r. do godz. 10:00.

1. **SPOSÓB SKŁADANIA OFERTY**

Decyduje data i godzina wpływu oferty do biura poprzez dowolną z poniższych form:

a) Poczta tradycyjna:

CRP we Wrocławiu Sp. Z o.o. ul. Wielka 67, 53-340 Wrocław

b) Poczta elektroniczna:

m.perczynska@crp.wroclaw.pl

**Uwaga**: w przypadku przesłania oferty drogą elektroniczną, załącznik 1- 4 powinny stanowić skany dokumentów podpisane przez osobę/ osoby upoważnioną do sporządzenia oferty. Zamawiający akceptuje wyłącznie pliki z rozszerzeniem .pdf, .doc, .docx, odt. Zaleca się aby każdy załącznik wielostronicowy był zapisany w jednym pliku. Zaleca się aby każdy załączony plik miał nadaną inną nazwę własną. W przypadku problemów technicznych związanych z otwarciem lub wydrukiem e-maila, spowodowanych niezastosowaniem się do powyższych zaleceń konsekwencje powyższego obciążają Wykonawcę, który oświadcza, iż nie będzie z tego tytułu wysuwał roszczeń względem Zamawiającego. Liczy się data i godzina otrzymania oferty drogą elektroniczną.

Formularz ofertowy wraz z załącznikami należy przesłać pocztą tradycyjną lub elektroniczną lub dostarczyć osobiście w zaklejonej kopercie, zawierającej nazwę oraz dane teleadresowe Oferenta, z dopiskiem „Oferta- zapytanie ofertowe nr 01/2022/1.2/RPO”

Oferty należy złożyć zgodnie z wzorem stanowiącym załączniki nr 1 i 2 do niniejszego zapytania ofertowego.

Wymagane jest, aby oferta była czytelnie podpisana przez Oferenta i opatrzona datą sporządzenia.

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie innowacyjnej technologii usprawnienia procesu personalizacji oferty firmy CRP zwiększającej poziom sprzedaży oraz retencji klientów. Powyższy cel zostanie osiągnięty poprzez opracowanie modułu inteligentnej rekomendacji kursów i modułu automatycznego kształtowania polityki cenowej. W pracach badawczych wykorzystane zostaną metody maszynowego uczenia (w tym głębokiego uczenia), metody przetwarzania języka naturalnego, a także zewnętrzne zasoby typu słowniki, bazy leksykalne, tezaurusy czy ontologie.

1. **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**

Badania zostały podzielone na 4 główne etapy:

1. Analiza danych historycznych. Celem niniejszego etapu jest przygotowanie zbioru uczącego do zadania 4, a także wstępna analiza danych historycznych, która pozwoli na znalezienie istotnych statystycznie zależności wpływających na sprzedaż kursów edukacyjnych firmy CRP (badania przemysłowe). Zostaną wykonane następujące działania:
2. Pozyskanie danych – dane dotyczące klientów, zostaną pobrane z istniejącego systemu CRM oraz z systemu [www.synerise.com](http://www.synerise.com), z których korzysta firma CRP. Pozyskane dane będą zapisane w postaci zbioru danych dotyczących użytkowników oraz markerów opisujących ich retencję.
3. Selekcja cech danych – przeprowadzona zostanie selekcja tych cech danych, które mogą być wykorzystane do budowy modelu danych w metodach maszynowego uczenia.
4. Transformacja wartości - polega na zamianie wartości zmiennych źródłowych na wartości, które mogą być przetwarzane przez metody maszynowego uczenia. W niniejszym zadaniu również zostaną przeprowadzone działania mające na celu standaryzację i normalizację pozyskanych danych.
5. Opracowanie metody rekomendacji kursów w oparciu o zapytania użytkowników oraz historię zakupów (badania przemysłowe). Zostaną wykonane następujące działania:
6. Analiza dotychczasowych zapytań użytkowników wyszukiwarki kursów dostępnej na stronie firmy CRP
7. Przetwarzanie zapytań użytkowników: tokenizacja, usunięcie słów stopu, lematyzacja
8. Wybór oraz dołączenie zewnętrznych baz leksykalnych w celu znalezienia synonimów, hiponimów itp.
9. Opracowanie metody obliczania miary semantycznego podobieństwa między zapytaniem użytkownika, a opisem kursu
10. Analiza wzorców zachowań klienta firmy CRP w celu opracowania metody rekomendacji kursów
11. Budowa i testowanie prototypu modułu rekomendacji w systemie CRM (badania eksperymentalne rozwojowe). Wybór odpowiedniej technologii i architektury komunikacji, uwzględniającej model przetwarzania danych i format ich wymiany. Wybór właściwej metody testowania prototypu.
12. Budowa i testowanie prototypu modułu kształtowania polityki cenowej systemu CRM (badania eksperymentalne rozwojowe). Etap ten podzielony został na trzy zadania dotyczące opracowania:
13. Klasyfikatora klientów w celu prognozy zakupu wskazanego kursu
14. Klasteryzatora klientów w celu prognozy zakupu wielu kursów
15. Opracowanie algorytmu obliczania zniżek (rabatów) dla klienta na podstawie wyników działania modeli maszynowego uczenia.

W ramach zadania dotyczącego opracowania klasyfikatorów, w początkowej fazie badań planowane jest opracowanie modelu podstawowego, czyli klasyfikatora binarnego opartego na wielowarstwowej sztucznej sieci neuronowej. Zastosowana zostanie sieć z dwiema lub trzema warstwami ukrytymi oraz pojedynczym neuronem na wyjściu sieci, który będzie w sposób probabilistyczny opisywał retencję poszczególnego klienta i prognozował zakup konkretnego produktu. W następnej fazie rozwinięty zostanie model podstawowy. Celem prac będzie optymalizacja uczenia się sieci neuronowej. Dobrana zostanie właściwa struktura sieci neuronowej oraz zostaną określone optymalne hiperparametry modeli (liczba warstw ukrytych, tempo nauki, funkcje aktywacji, maski dla warstw konwolucyjnych, dropout, regularyzacja, liczba epok, batch size). Znalezienie optymalnych hiperparametrów dla modelu pozwoli na jego generalizację, szybką naukę oraz możliwie najdokładniejsze opisanie działania. W przypadku zidentyfikowania niewystarczającej dokładności opracowanego klasyfikatora, w kolejnej fazie opracowany zostanie klasyfikator oparty o sieci rekurencyjne. W tym przypadku rozwinięty zostanie model podstawowy poprzez wstawienie warstwy rekurencyjnej. Wprowadzenie tej warstwy zwiększy znacząco liczbę parametrów modelu, co wpłynie na wzrost poziomu złożoności obliczeniowej, ale istnieje duże prawdopodobieństwo, że klasyfikator będzie pracował z większą dokładnością.

Zadanie drugie dotyczy opracowania klasteryzatora. W uczeniu sieci bez nadzoru algorytm sam znajduje wewnętrzne cechy w strukturze danych i na ich podstawie potrafi tworzyć klastry obiektów o podobnych cechach w celu prognozowania zakupu wielu produktów (kursów). W przypadku nauczania bez nadzoru planowane jest zastosowanie modelu map samoorganizujących (SOM), w jego najpopularniejszym wariancie - sieci Kohonena. Wszystkie opracowane modele zostaną wstępnie sparametryzowane.

Po opracowaniu każdego rodzaju modelu realizowany będzie proces uczenia i testowania. Zbiór danych opracowany w etapie 1 podzielony zostanie w sposób losowy na zbiory: uczący, walidacyjny i testowy.

Wykorzystane zostaną dwa rodzaje uczenia:

1. Uczenie nadzorowane – w odniesieniu do opracowanych modeli typu klasyfikator. Dla każdego wektora wejściowego podana będzie wartość wektora wyjściowego (wskazanie czy klient zakupił dany produkt, czy go nie zakupił).
2. Uczenie nienadzorowane – w odniesieniu do opracowanych modeli typu klasteryzator. Sieć sama wypracowuje funkcje klasteryzacji w prognozowania zakupu wielu produktów.

Uczenie zostanie przeprowadzone w odniesieniu do wszystkich modeli. W każdym przypadku podczas uczenia modeli dane zostaną poddane standaryzacji i normalizacji.

W trakcie procesu uczenia i testowania nastąpi optymalizacja doboru parametrów opracowanych modeli uczenia maszynowego w odniesieniu do badania retencji użytkowników kursów. Przeprowadzenie niniejszej analizy pozwoli na zwiększenie możliwości generalizacji/uogólniania wyuczonych modeli. W efekcie doprowadzi to do większej zdolności klasyfikowania/klasteryzacji nowych danych dotyczących klientów (danych, które nie zasilały modeli w procesie uczenia). Zakłada się osiągnięcie dokładności opracowanych modeli na poziomie minimum 70% (oszacowano na podstawie analizy literatury przedmiotu w odniesieniu do podobnych problemów).

Trzecie zadanie dotyczy opracowania algorytmu kalkulacji zniżek cenowych. Danymi wejściowymi algorytmu będą dane wyjściowe opracowanych wcześniej modeli maszynowego uczenia. Algorytm będzie funkcjonował przede wszystkim w oparciu o automatyczne reguły kalkulacji zniżek cenowych.

1. **Opis rezultatów projektu/usługi**

Głównym rezultatem projektu będzie wdrożenie innowacyjnej technologii usprawnienia procesu personalizacji oferty w postaci:

1. modułu inteligentnej rekomendacji kursów
2. modułu automatycznego kształtowania polityki cenowej.

Wynikami realizacji projektu będą również:

1. Model danych, który zostanie wykorzystany do opracowania modułów. Wynikiem będzie również algorytm funkcji przekształcającej automatycznie dane wejściowe w wektor wejściowy dla metod uczenia maszynowego
2. Modele maszynowego uczenia dokonujące prognozy zakupów klientów na podstawie danych o retencji tych klientów oraz algorytm kalkulacji zniżek/rabatów cenowych
3. Miary semantycznego podobieństwa między dwoma frazami - Inteligentna wyszukiwarka produktów

Opracowane modele i algorytm zostaną zaimplementowane jako moduł (aplikacja komputerowa), który będzie zintegrowany z systemami CRM i [www.synerise.com](http://www.synerise.com).

**Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych ani wariantowych.**

1. **TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI USŁUGI**

Termin realizacji nie może być dłuższy niż 5 miesięcy

Zamawiający zastrzega sobie prawo przesunięcia terminu realizacji zamówienia w przypadku późniejszego terminu podpisania umowy o dofinansowanie

Wybór Oferenta zaplanowany jest na: 12.2021

Planowany termin podpisania umowy: 12.2021

1. **WYMAGANIA WOBEC OFERENTÓW I WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

**Wiedza i doświadczenie**

O udzielenie zamówienia może ubiegać się Oferent, który posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie zapewniające należyte wykonanie przedmiotu zamówienia tj.:

- doświadczenie z zakresu analizy dużych zbiorów danych oraz uczenia maszynowego;

- doświadczenie w opracowywaniu, projektowaniu i uruchamianiu mechanizmów uczenia maszynowego;

- doświadczenie w opracowaniu polityki cenowej dla przedsiębiorstw;

- powyższe doświadczenie potwierdzone udziałem w co najmniej 2 projektach obejmujące powyższe obszary w projektach dla przedsiębiorstw;

Powyższe doświadczenie zostanie wykazane w załączniku nr 3 do niniejszego zamówienia, gdzie należy wskazać doświadczenie w realizacji minimum 6 usług z w/w zakresu ( co najmniej po jednej z spisu powyżej)zrealizowane w przeciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy (w przypadku firm) to w okresie prowadzenia działalności.

Weryfikacja wymogu nastąpi na podstawie oświadczenia zawartego w zał. nr 3 do Zapytania ofertowego. Zamawiający może zwrócić się z prośbą do Oferenta o dokumentację potwierdzającą zrealizowanie zamówień (protokoły zdawczo-odbiorcze, referencje).

W celu potwierdzenia spełnienia warunku dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia wymagane jest wypełnienie i przedłożenie oświadczenia potwierdzającego doświadczenie Ekspertów wg. wzoru zamieszczonego w Załączniku nr 3 do zapytania ofertowego (załącznik nr 3 Oświadczenie Oferenta)

Sposób określania danych w załączniku „Wykaz potencjału osobowego wraz z doświadczeniem” – w przypadku, gdy Wykonawca dysponuje wskazaną w wykazie osobą (ekspertem) na podstawie stosunku prawnego łączącego go bezpośrednio z tą osobą należy wpisać w załączniku w kolumnie „Podstawa dysponowania osobą” – „dysponowanie bezpośrednie” oraz podać podstawę do dysponowania osobą wskazaną w wykazie, np. umowa o pracę, umowa zlecenie, inny stosunek prawny łączący wskazaną osobę z Wykonawcą np. współpraca z osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą itp.

Natomiast w przypadku, gdy wskazana osoba jest udostępniana przez inny podmiot (podmiot trzeci) należy wpisać w załączniku w kolumnie „Podstawa dysponowania osobą” – „dysponowanie pośrednie” oraz wskazać charakter stosunku jaki będzie łączył Wykonawcę z innym podmiotem, z który będzie udostępniał osoby zdolne do wykonania zamówienia.

Zamawiający w celu oceny czy wykonawca będzie dysponował zasobami innych podmiotów w stopniu niezbędnym dla należytego wykonania zamówienia oraz oceny czy stosunek łączący wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów może zażądać dokumentów dotyczących zakresu dostępnych zasobów, sposobu wykorzystania tych zasobów, charakteru stosunku jaki będzie łączył wykonawcę z innym podmiotem, zakresu i udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia. W przypadku wykonywania usługi przez osobę prywatną składającą ofertę, należy wpisać dysponowanie bezpośrednie i opisać wymagane doświadczenie.

**Sytuacja ekonomiczna i finansowa**

O udzielenie zamówienia może ubiegać się Oferent spełniający poniższe warunki:

• Oferent znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

• Oferent nie jest przedmiotem wszczętego postępowania upadłościowego ani jego upadłość nie jest ogłoszona, nie jest poddany procesowi likwidacyjnemu, a jego sprawy nie są objęte zarządzeniem komisarycznym lub sądowym.

W celu potwierdzenia spełnienia warunku wymagane jest wypełnienie i przedłożenie Załącznika nr 2 do zapytania ofertowego (załącznik nr 2 Oświadczenia o spełnieniu warunków uczestnictwa w postępowaniu).

-Aktualny wypis z Krajowego Rejestru Sądowego lub wypis z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub inny dokument zaświadczający o prowadzonej działalności, nie starszy niż trzy miesiące – jeśli dotyczy.

-Pełnomocnictwo w formie oryginału lub poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii przez upoważnionych przedstawicieli Oferenta zgodnie ze sposobem reprezentacji określonym w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) lub osobę upoważnioną przez Oferenta na podstawie pełnomocnictwa (dotyczy przypadku gdy oferta i załączniki nie są podpisywane przez osobę upoważnioną do reprezentacji Oferenta zgodnie z formą reprezentacji określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Oferenta) – jeśli dotyczy

Ocena spełnienia ww. warunków formalnych udziału w postępowaniu dokonywana będzie w oparciu o dokumenty złożone przez Wykonawcę w niniejszym postępowaniu metodą warunku granicznego: warunek graniczny: spełnia - nie spełnia. Oferta Wykonawcy niespełniającego warunków dopuszczających do udziału w postępowaniu i / lub podlegającego wykluczeniu oraz oferty złożone po terminie nie będą podlegać ocenie.

1. **DODATKOWE WARUNKI**
	1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawcy pisemnych wyjaśnień dotyczących złożonej oferty. Niezłożenie wyjaśnień w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego będzie skutkowało odrzuceniem oferty.
	2. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert. Złożenie oferty jest jednoznaczne w tym, iż Wykonawca jest związany ofertą do końca terminu jej ważności.
	3. Wykonawca zobowiązuje się do podpisania umowy w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
	4. Wybrany Wykonawca zobowiązuje się do archiwizowania dokumentacji, związanej z zamówieniem w okresie wymaganym przez obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.
	5. Na każdym etapie realizacji zamówienia Zamawiający zastrzega możliwość kontroli i oceny realizacji przedmiotu zamówienia

Ponadto, w celu uniknięcia konfliktu interesów zamówienie nie może być udzielone podmiotom powiązanym osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym, tj. powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą, polegające w szczególności na:

1. Uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
2. Posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji,
3. Pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
4. Pozostawaniu w takim stosunku prawnym lub faktycznym, który może budzić uzasadnione wątpliwości, co do bezstronności w wyborze wykonawcy, w szczególności pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku
5. **LISTA DOKUMENTÓW/OŚWIADCZEŃ WYMAGANYCH OD WYKONAWCY**

Wykaz oświadczeń lub dokumentów, jakie należy dołączyć do oferty:

1. Formularz ofertowy – Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego
2. Oświadczenie o spełnieniu warunków uczestnictwa w postępowaniu – Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego
3. Oświadczenie Oferenta – Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego
4. Aktualny wypis z Krajowego Rejestru Sądowego lub wypis z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub inny dokument zaświadczający o prowadzonej działalności, nie starszy niż trzy miesiące – jeśli dotyczy.
5. Pełnomocnictwo w formie oryginału lub poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii przez upoważnionych przedstawicieli Oferenta zgodnie ze sposobem reprezentacji określonym w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) lub osobę upoważnioną przez Oferenta na podstawie pełnomocnictwa (dotyczy przypadku gdy oferta i załączniki nie są podpisywane przez osobę upoważnioną do reprezentacji Oferenta zgodnie z formą reprezentacji określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Oferenta) – jeśli dotyczy
6. **KRYTERIUM WYBORU OFERT**

**Kryteria oceny i opis sposobu przyznawania punktacji:**

1. Poniżej podane są kryteria oceny oferty wraz z określeniem wag punktowych/procentowych przypisanych do każdego z kryteriów. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które zostaną złożone przez Wykonawców spełniających warunki określone w punkcie V i VI.
2. Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający stosować będzie kryteria:
* Kryterium „Cena brutto” (w PLN) o wadze 100% (max. 100 pkt.)
* Razem 100% = 100 pkt.
1. Oceny dokonywać będą członkowie komisji. Punkty zostaną obliczone w zaokrągleniu do drugiego miejsca po przecinku, a następnie zsumowane dla każdej z ofert. Za ofertę najkorzystniejszą uznana będzie oferta o najwyższej wartości przyznanych punktów.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość jednorazowej korekty przez Oferenta oczywistych pomyłek pisarskich. Zamawiający zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Oferenta z prośbą o udzielenie wyjaśnień lub uzupełnienie elementów oferty, które mogą budzić jego wątpliwości. W tym celu Zamawiający może zwrócić się do Oferenta z prośbą o udokumentowanie przedstawionych wyjaśnień lub uzupełnień do oferty. Oferent powinien złożyć wyjaśnienia lub uzupełnienia drogą elektroniczną na adres e-mail: m.perczynska@crp.wroclaw.pl Brak wyjaśnień lub uzupełnienia dokumentów w wyznaczonym terminie skutkować może obniżeniem punktacji lub wykluczeniem z postępowania.

**Opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie danego kryterium oceny oferty:**

1. Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie wyniku osiągniętej liczby punktów wyliczonych w oparciu o następujące kryteria i ustaloną punktację (100% = 100 pkt).
2. Zasady oceny kryterium „Cena brutto” (Pc)

W kryterium tym, oferta z najniższą ceną brutto otrzymuje 100 punktów, każda następna oferta będzie przeliczana proporcjonalnie w stosunku do oferty z ceną najniższą wg wzoru:

Pc = (Cn : Co) x 100

gdzie:

Pc – liczba punktów przyznana danej ofercie w kryterium "Cena brutto" (max. 100) Cn – cena najniższa wśród ofert - w złotych polskich

Co – cena danego Wykonawcy - w złotych polskich

1. Przy czym, jeżeli cena oferty wyda się rażąco niska w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzić będzie wątpliwości Zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego lub wynikającego z odrębnych przepisów, Zamawiający zwróci się o udzielenie wyjaśnień w określonym terminie dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny. Obowiązek wykazania, że oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny, spoczywa na Wykonawcy.
2. Zamawiający oceniając wyjaśnienia, bierze pod uwagę obiektywne czynniki, w szczególności oszczędność metody wykonania zamówienia, wybrane rozwiązania techniczne, wyjątkowo sprzyjające warunki wykonania zamówienia dostępne dla Wykonawcy. Zamawiający odrzuca ofertę wykonawcy, który nie złożył wyjaśnień lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień wraz z dostarczonymi dowodami potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia.
3. **SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY**
4. Ofertę należy przedstawić na załączonym do zapytania ofertowego formularzu (zał. nr 1).
5. Oferta zawierać będzie cenę całkowitą usługi wyrażoną w złotych polskich w kwocie brutto. Cena podana w ofercie powinna obejmować wszystkie koszty związane z wykonaniem zamówienia tzn. powinna zawierać podatek VAT lub inne podatki i składki ubezpieczeniowe.
6. Oferent może złożyć tylko jedną ofertę.
7. Nieodłączny element oferty stanowią załączniki wymagane w niniejszym zapytaniu ofertowym.
8. Oferta może być wypełniona odręcznie lub komputerowo, jednak w przypadku wypełnienia odręcznego należy tego dokonać dużymi drukowanymi literami w sposób czytelny.
9. Koszt przygotowania i dostarczenia oferty pokrywa Oferent.
10. Oferta powinna zostać złożona w języku polskim.
11. Poprzez złożenie oferty w ramach zapytania ofertowego rozumie się, iż Oferent zapoznał się i spełnia wszystkie
12. wymagania zawarte w niniejszym zapytaniu ofertowym.
13. Oferta musi być podpisana przez osobę do tego upoważnioną np. która widnieje w Krajowym Rejestrze Sądowym, wypisie z ewidencji działalności gospodarczej lub innym dokumencie zaświadczającym o jej umocowaniu prawnym
14. W przypadku podpisywania oferty przez osobę nie wymienioną w dokumentach rejestracyjnych (ewidencyjnych) Oferenta, należy do oferty dołączyć stosowne pełnomocnictwo. Pełnomocnictwo powinno być przedstawione w formie oryginału lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopii przez upoważnionych przedstawicieli Oferenta zgodnie ze sposobem reprezentacji określonym w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) lub osobę upoważnioną przez Oferenta na podstawie pełnomocnictwa.
15. Wszystkie strony oferty wraz z załącznikami muszą być trwale spięte.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany lub uzupełnienia treści niniejszego zapytania ofertowego przed upływem terminu na składanie ofert.

1. **WARUNKI DOKONANIA ZMIANY UMOWY**
	1. Niedopuszczalna jest pod rygorem nieważności zmiana istotnych postanowień zawartej Umowy do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy z zastrzeżeniem pkt. 1):
		* Zamawiający dopuszcza zmianę postanowień zawartej umowy dotyczącej terminu realizacji w okolicznościach niezależnych od Wykonawcy ( przy zachowaniu przez niego należytej staranności) skutkujących niemożliwością dotrzymania terminu realizacji przedmiotu zamówienia związanych z:
			+ zdarzeniem zewnętrznym o charakterze niezależnym od Stron, którego Strony nie mogły przewidzieć przed zawarciem Umowy, oraz którego Strony nie mogły uniknąć ani któremu nie mogły zapobiec przy zachowaniu należytej staranności;
			+ za siłę wyższą; warunkującą zmianę umowy uważać się będzie w szczególności: powódź, pożar, inne klęski żywiołowe, załamania warunków atmosferycznych, promieniowanie lub skażenia;
			+ zmianą założeń lub warunków realizacji zamówienia w trakcie prowadzenia prac, niezależną od Wykonawcy lub zamiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia lub świadczenia Stron;
			+ działaniami osób trzecich uniemożliwiających wykonanie prac, które to działania nie są konsekwencją winy którejkolwiek ze stron umowy.
			+ Podstawą do stosownego przedłużenia w wyżej wymienionych przypadkach terminu wykonania zamówienia będzie pisemny wniosek Wykonawcy wraz z udokumentowanym podjęciem działań przez Wykonawcę, mających na celu realizację prac w terminie założonym w opisie przedmiotu zamówienia i określeniem przyczyny i rozmiaru opóźnienia.
			+ Termin realizacji zamówienia może zostać przedłużony stosownie do okresu zaistniałego opóźnienia w sytuacjach opisanych powyżej lub odpowiednio do konsekwencji zmiany założeń lub warunków realizacji zamówienia, niezależnej od Wykonawcy.
	2. Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty gdy konieczność wprowadzenia zmian będzie następstwem zmian wprowadzonych w umowach pomiędzy Zamawiającym a inną niż Wykonawca stroną, w szczególności Instytucją Zarządzającą, Pośredniczącą I i II stopnia oraz gdy konieczność wprowadzenia zmian będzie następstwem zmian wytycznych i zaleceń Instytucji Zarządzającej lub Instytucji Pośredniczącej I i II stopnia.
2. **SPOSÓB UDZIELANIA WYJAŚNIEŃ DOTYCZĄCYCH TREŚCI ZAPYTANIA OFERTOWEGO**
3. Oferent może zwrócić się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego tylko w formie pisemnej za pomocą poczty elektronicznej.
4. Wszelkich informacji dotyczących procedury przeprowadzenia zamówienia udziela Małgorzata Perczyńska, e-mail: m.perczynska@crp.wrocław.pl
5. **INFORMACJE DODATKOWE**

W związku z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia informujemy:

1. Administratorem danych osobowych jest CRP we Wrocławiu Sp. z o.o. (dalej: „Administrator”), z siedzibą: ul. Wielka 67 53-340 Wrocław.
2. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Wielka 67, 53-340 Wrocław lub drogą e-mailową pod adresem: biuro@crp.wroclaw.pl
3. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie 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).
4. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się w celu przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia – analizy przedłożonej oferty, zawarcia i realizacji umowy.
5. Dane osobowe nie pochodzą od stron trzecich.
6. Administrator nie zamierza przekazywać danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez Administratora zgodnie z przepisami prawa.
8. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz o prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych.
9. Skargę na działania Administratora można wnieść do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
10. **ZAŁĄCZNIKI**
11. Formularz ofertowy – Załącznik nr 1
12. Oświadczenie o spełnieniu warunków uczestnictwa w postępowaniu – Załącznik nr 2
13. Oświadczenie Oferenta wraz z wykazem potencjału osobowe- Załącznik nr 3
14. Wzór Oferty – załącznik nr 4