***Załącznik Nr 3***

***do Zapytania Ofertowego***

**KRYTERIA OCENY OFERT**

Ocena punktowa ofert zostanie przeprowadzona na podstawie przedstawionych poniżej kryteriów w następujący sposób:

**Kryterium Cena (C)**   **80 %**

Cenę oferty należy obliczyć uwzględniając zakres zamówienia określony w Zapytaniu ofertowym oraz ewentualne ryzyko wynikające z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania umowy. Cenę oferty proszę podawać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

* 1. Punkty za kryterium **CENA (C)** Zamawiający będzie brał pod uwagę cenę brutto za realizację przedmiotu zamówienia

Maksymalna ilość punktów do uzyskania – 80

**C =**

gdzie:

***C min****.* – cena minimalna spośród wszystkich ważnych ofert

***C bad*.** – cena oferty badanej

**Kryterium Usuwanie Błędów/Awarii (UB)**  **20 %**

* 1. Punkty za kryterium **Usuwanie Błędów/Awarii (UB)** zostaną przyznane na podstawie złożonej przez Wykonawcę w Formularzu Ofertowym deklaracji o Czasie reakcji i Czasie naprawy szybszym niż wymagany zgodnie z poniższą regułą:
     1. **0 pkt** za minimalny wymagany poziom usuwania błędów/awarii działania systemu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria problemu** | **Czas reakcji** | **Czas naprawy** |
| Błąd Krytyczny | od 6 h do 12 h | od 12 h do 16 h |
| Błąd Poważny | od 12 h do 16 h | od 16 h do 3 dni roboczych |
| Błąd Niski | od 16 h do 24 h | od 3 dni roboczych do 5 dni roboczych |

* + 1. **2 pkt** za spełnienie warunku do świadczenia usług związanych z usuwaniem błędów/awarii w oprogramowaniu Symfonia ERP, według przedstawionych poniżej parametrów czasowych:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria problemu** | **Czas reakcji** | **Czas naprawy** |
| Błąd Krytyczny | do 6 h | do 12 h |
| Błąd Poważny | do 12 h | do 16 h |
| Błąd Niski | do 16 h | do 3 dni roboczych |

* + 1. **6 pkt** za spełnienie warunku do świadczenia usług związanych z usuwaniem błędów/awarii w oprogramowaniu Symfonia ERP, według przedstawionych poniżej parametrów czasowych:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria problemu** | **Czas reakcji** | **Czas naprawy** |
| Błąd Krytyczny | do 4 h | do 8 h |
| Błąd Poważny | do 8 h | do 12 h |
| Błąd Niski | do 10 h | do 2 dni roboczych |

* + 1. **12 pkt** za spełnienie warunku do świadczenia usług związanych z usuwaniem błędów/awarii w oprogramowaniu Symfonia ERP, według przedstawionych poniżej parametrów czasowych, oraz korzystniejszych:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria problemu** | **Czas reakcji** | **Czas naprawy** |
| Błąd Krytyczny | do 1 h | do 2 h |
| Błąd Poważny | do 3 h | do 4 h |
| Błąd Niski | do 6 h | do 8 h |

* 1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w niniejszym Zapytaniu ofertowym i została oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane kryteria oceny ofert.

**Ocena oferty (O) stanowi sumę ww. kryteriów.**

**O = C+UB**

Za ofertę najkorzystniejszą uznana zostanie oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów wyliczoną jako sumę punktów uzyskanych w ww. kryteriach.