

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego  
na

**Świadczenie wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle wraz z nabyciem dodatkowych licencji Oracle Tuxedo lub równoważnych.**

Wartość zamówienia przekracza równowartość kwoty 135 000 EURO

Warszawa, 2016 r.

## SPIS TREŚCI

### *ROZDZIAŁ I INFORMACJE OGÓLNE*

- I. INFORMACJA O ZAMAWIAJĄCYM*
- II. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA I WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA*
- III. OFERTY CZĘŚCIOWE, WARIANTOWE i RÓWNOWAŻNE.*
- IV. FORMA PRZEKAZYWANIA INFORMACJI, OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW W POSTĘPOWANIU*
- V. OSOBY UPRA WNIONE DO KONTAKTÓW Z WYKONA WCAMI*
- VI. ZAMÓWIENIE UZUPEŁNIAJĄCE*
- VII. INFORMA CJE DODATKOWE*

### *ROZDZIAŁ II OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA I TERMIN WYKONANIA*

- I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA*
- II. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA*

### *ROZDZIAŁ III. WYSOKOŚĆ I ZASADY WNIESIENIA WADIUM*

- I. WYSOKOŚĆ WADIUM*
- II. FORMA WADIUM*
- III. TERMIN I MIEJSCE WNIESIENIA WADIUM*
- IV. ZWROT WADIUM*
- V. ZATRZYMANIE WADIUM*

### *ROZDZIAŁ IV .OFERTA ORAZ DOKUMENTY WYMAGANE OD WYKONAWCY*

- I. WYMOGI FORMALNE OFERTY*
- II. WYMAGANE DOKUMENTY*
- III. ZASADY UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU WYKONAWCÓW WYSTĘPUJĄ CYCH WSPÓLNIE*
- IV. FORMA DOKUMENTÓW*
- V. OPAKOWANIE OFERTY*

### *ROZDZIAŁ V OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY OFERTY*

### *ROZDZIAŁ VI INFORMACJE O MIEJSCU I TERMINIE SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT*

- I. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT*
- II. MIEJSCE I TERMIN OTWARCIA OFERT*
- III. PUBLICZNE OTWARCIE OFERT*
- IV. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ*
- V. ZMIANA I WYCOFANIE OFERTY*

### *ROZDZIAŁ VII KRYTERIA I ZASADY OCENY OFERT*

- I. TRYB OCENY OFERT*
- II. KRYTERIA WYBORU NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY*
- III. ZASADY OCENY OFERT WEDŁUG USTALONYCH KRYTERIÓW*

### *ROZDZIAŁ VIII ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY*

### *ROZDZIAŁ IX WZÓR UMOWY*

### *ROZDZIAŁ X POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ*

### *ROZDZIAŁ XI FORMALNOŚCI PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY*

- I. INFORMACJA O WYBORZE OFERTY*
- II. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY*

### *ROZDZIAŁ XII ZMIANA UMOWY*

## Rozdział I INFORMACJE GÓLNE

### **I. INFORMACJA O ZAMAWIAJĄCYM**

Zamawiającym jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych z siedzibą w Warszawie ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa, tel. 22 667 17 04 lub 05, fax 22 667 17 33 lub 22 667 17 36.

### **II. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA I WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA**

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015r. poz. 2164 ) zwanej dalej ustawą.

Wartość zamówienia przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 135 000 euro, o której mowa w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy.

### **III. OFERTY CZĘŚCIOWE, WARIANTOWE I ROWNÓWAŻNE**

1. Każdy Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę.
2. Oferta musi obejmować całość przedmiotu zamówienia, wskazanego w Rozdziale II Specyfikacji.
3. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych w rozumieniu art. 2 pkt 7 ustawy.
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
5. Ze względu na specyfikę przedmiotu zamówienia, **Zamawiający dopuszcza składanie ofert równoważnych** na zasadach opisanych w rozdz. II podrozdz. I pkt 6.

### **IV. FORMA PRZEKAZYWANIA INFORMACJI, OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW W POSTĘPOWANIU ORAZ KOPII ODWOŁAŃ**

1. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują faksem na numer (22) 667-17-33 lub 667-17-36, lub mailem w postaci skanu dokumentu z podpisem, z uwzględnieniem pkt 2. Adres Zamawiającego, na który Wykonawcy przekazują dokumenty: SekretariatDZP@zus.pl.
2. Forma pisemna zastrzeżona jest dla złożenia oferty wraz z załącznikami (dotyczy również uzupełnienia oferty - art. 26 ust. 3 ustawy), w tym oświadczeń i dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz oświadczeń i dokumentów potwierdzających spełnianie przez oferowany przedmiot zamówienia wymagań określonych przez Zamawiającego, a także zmiany lub wycofania oferty.
3. Wykonawca potwierdza niezwłocznie fakt otrzymania oświadczenia, wniosku, zawiadomienia lub informacji poprzez podpisanie pierwszej strony dokumentu i jej odesłanie na faks lub mail Zamawiającego.
4. Dokument uważa się za złożony w terminie jeżeli jego treść dotarła do adresata przed

upływem wyznaczonego terminu, z zastrzeżeniem ust. 2.

5. W przypadku wniesienia odwołania, odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu za pomocą faksu - wyłącznie na numer (22) 667-17-33 lub 667-17-36 lub drogą elektroniczną - wyłącznie na adres SekretariatDZP@zus.pl.

## **V. OSOBY UPRAWNIONE DO KONTAKTÓW Z WYKONAWCAMI**

Osobą uprawnioną do kontaktu z Wykonawcami jest:

Imię i nazwisko: Ewa Dolecka-Kot

Stanowisko służbowe: Główny Specjalista

tel.: +48 22 667 16 96, fax.: +48 22 667 17 33 lub +48 22 667 17 36,

Godziny urzędowania: 8.30 -15.00

## **VI. ZAMÓWIENIE UZUPEŁNIAJĄCE**

Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówienia uzupełniającego na przedmiot zamówienia określony w Rozdziale II niniejszej Specyfikacji.

## **VII. INFORMACJE DODATKOWE**

1. Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem: TZ/271/34/2016. Wskazane jest aby Wykonawcy we wszelkich kontaktach z Zamawiającym powoływali się na ten znak.
2. Istnieje możliwość uzyskania formularza oferty w wersji elektronicznej (do edycji), pod warunkiem przekazania Zamawiającemu prośby wraz z podaniem adresu poczty elektronicznej (email) Wykonawcy.

## **Rozdział II**

### **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA I TERMIN WYKONANIA**

#### **I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest:
  - 1) Świadczenie usług wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle w okresie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy;
  - 2) Nabycie dodatkowych bezterminowych licencji/sublicencji\* Oracle Tuxedo lub równoważnych z prawem użytkowania dla 79 rdzeni procesora, wraz z usługą wsparcia przez okres od daty podpisania Protokołu odbioru licencji do końca okresu świadczenia usług wsparcia i opieki serwisowej dla oprogramowania wskazanego w pkt 1.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w Załączniku nr 1 do SIWZ.
3. Miejscem świadczenia usług wsparcia i opieki serwisowej będą:
  - 1) Centralny Ośrodek Obliczeniowy C/ZUS 01-748 Warszawa, ul. Szamocka 3,5,
  - 2) Zapasowy Centralny Ośrodek Obliczeniowy C/ZUS 00-701 Warszawa, ul. Czerniakowska 16.
4. Szczegółowe warunki realizacji zamówienia zostały zawarte we wzorze umowy, stanowiącym Załącznik nr 3 do Specyfikacji.

5. Przedmiot zamówienia wg Wspólnego Słownika Zamówień:

**CPV 48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne;**

**CPV 72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów;**

**CPV 72611000-6 Usługi w zakresie wsparcia technicznego.**

6. Jako rozwiązanie równoważne dla oprogramowania monitora transakcyjnego Oracle Tuxedo rozumie się oprogramowanie zapewniające spełnienie następujących warunków:

- 1) Kompatybilność na poziomie binariów z wykorzystywanymi przez Zamawiającego aplikacjami Tuxedo (tzw. Serwery Tuxedo).
- 2) Wbudowana w oprogramowanie koncepcja budowy oraz udostępniania usług biznesowych jako niezależne, atomowe operacje.
- 3) Możliwość komunikacji oprogramowania z wykorzystywanym przez Zamawiającego oprogramowaniem Tuxedo za pomocą Tuxedo ATMI.
- 4) Zgodność z interfejsem programistycznym Tuxedo ATMI.
- 5) Możliwość implementacji usług za pomocą następujących języków programowania: C, C++, Java, COBOL.
- 6) Możliwość zarządzania i kontrolowania rozproszonych transakcji (monitor transakcyjny) w tym zgodność ze standardem X/Open XA.
- 7) Możliwość dynamicznego skalowania – zwiększanie/zmniejszanie liczby procesów systemu operacyjnego obsługujących określoną grupę usług implementowanych na platformie.
- 8) Możliwość konfiguracji oprogramowania jako domeny umożliwiającej komunikację z innymi i użytkowanymi przez Zamawiającego domenami Tuxedo. Komunikacja powinna odbywać się za pomocą „TDomain Gateway” i umożliwiać określenie zasad komunikacji pomiędzy nową domeną a istniejącymi domenami za pomocą pliku o strukturze zgodnej z DMCONFIG.
- 9) Interfejsy implementowanych usług muszą być zdefiniowane jako bufory FML/FML32.
- 10) Możliwość konfiguracji usług za pomocą pliku o strukturze zgodnej z UBBCONFIG.
- 11) Możliwość uruchomienia posiadanych i wykorzystywanych przez Zamawiającego programów działających obecnie w środowisku KSI w ramach warstwy architektonicznej Tuxedo. Wymagana jest zgodność na poziomie skompilowanych programów/ serwerów Tuxedo dla środowiska Itanium/HPUX, tak aby zapewnić

działanie na poziomie co najmniej odpowiadającym obecnemu w środowisku równoważnym.

## **II. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

1. Termin realizacji zamówienia - 12 miesięcy od zawarcia umowy.
  - 1) Świadczenie usług wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle w okresie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy,
  - 2) Dostawa dodatkowych licencji/sublicencji\* na oprogramowanie Oracle Tuxedo lub oprogramowanie równoważne z prawem użytkowania dla 79 rdzeni procesora w dniu zawarcia umowy, wraz z usługą wsparcia świadczoną przez okres od daty podpisania Protokołu odbioru licencji do końca okresu świadczenia usług wsparcia i opieki serwisowej dla oprogramowania wskazanego w pkt 1.

### **Rozdział III**

## **WYSOKOŚĆ I ZASADY WNIESIENIA WADIUM**

### **I. WYSOKOŚĆ WADIUM**

Wykonawca składający ofertę jest zobowiązany wnieść wadium w wysokości: **669 000,00 zł** (słownie: sześćset sześćdziesiąt dziewięć tysięcy złotych).

### **II. FORMA WADIUM**

Wadium może być wniesione w jednej lub kilku z poniższych form:

1. pieniądzu;
2. poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym;
3. gwarancjach bankowych;
4. gwarancjach ubezpieczeniowych;
5. poręczeniach udzielonych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275 ze zm.).

### **III. TERMIN I MIEJSCE WNIESIENIA WADIUM**

1. Wadium należy wnieść przed upływem terminu składania ofert określonego w Rozdziale VI, podrozdział I pkt 1.
2. W przypadku wnoszenia wadium w pieniądzu ustaloną kwotę należy wpłacić na rachunek bankowy Zamawiającego w banku PKO BP S.A. nr: 81 1020 5590 0000 0602 9000 7017. Zaleca się aby na przelewie umieścić informację: dotyczy postępowania TZ/271/34/16 „*Świadczenie wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle wraz z nabyciem dodatkowych licencji Oracle Tuxedo lub równoważnych*”.
3. W przypadku wnoszenia wadium w pozostałych dopuszczalnych formach określonych w podrozdziale II kserokopię dokumentu potwierdzającego wniesienie wadium zaleca się

dołączyć do oferty, a oryginał należy złożyć w siedzibie Zamawiającego w Warszawie ul. Szamocka 3, 5 skrzydło „C”, piętro I, pok. 104.

4. Z dokumentu wadium wniesionego w formie gwarancji bankowej/ubezpieczeniowej powinno wynikać jednoznacznie gwarantowanie wypłat należności w sposób nieodwołalny, bezwarunkowy i na pierwsze żądanie Zamawiającego zawierające oświadczenie o okolicznościach stanowiących podstawę do żądania wypłaty należności. Wadium takie powinno obejmować cały okres związania ofertą, poczynając od daty składania ofert.

5. Nie wniesienie wadium w wymaganym terminie (także na przedłużony okres związania ofertą), w wymaganej wysokości lub formie skutkuje wykluczeniem Wykonawcy z postępowania.

#### **IV. ZWROT WADIUM**

1. Zamawiający zwróci wadium wszystkim wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub unieważnieniu postępowania, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, z zastrzeżeniem ust. 2 działu V - „Zatrzymanie Wadium”.
2. Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, Zamawiający zwróci wadium niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie zamówienia publicznego oraz wniesieniu zabezpieczenia należytego wykonania umowy, jeżeli jego wniesienia żądano.
3. Zamawiający zwróci wadium niezwłocznie na pisemny wniosek Wykonawcy, który wycofał ofertę przed upływem terminu składania ofert.
4. Jeżeli wadium wniesiono w pieniądzu, Zamawiający zwraca je wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.

#### **V. ZATRZYMANIE WADIUM**

1. Wykonawca, którego oferta została wybrana traci wadium wraz z odsetkami na rzecz Zamawiającego w sytuacjach, gdy:
  - 1) odmówił podpisania umowy na warunkach określonych w ofercie,
  - 2) nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
  - 3) zawarcie umowy stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
2. Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 ustawy, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył dokumentów lub oświadczeń, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy, pełnomocnictw, listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy, lub informacji o tym, że nie należy do grupy kapitałowej, lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3 ustawy, co powodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez wykonawcę jako najkorzystniejszej.

**Rozdział IV**  
**WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU, OFERTA ORAZ DOKUMENTY**  
**WYMAGANE OD WYKONAWCY**

**I. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

1. O udzielenie zamówienia ubiegać się mogą Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:
  - 1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
  - 2) posiadania wiedzy i doświadczenia;
  - 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
  - 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.
2. O udzielenie zamówienia ubiegać się mogą Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.
3. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia, zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków.

**II. WYMOGI FORMALNE OFERTY**

1. Oferta musi spełniać następujące wymogi:
  - 1) treść oferty musi odpowiadać treści Specyfikacji,
  - 2) oferta musi zostać sporządzona w języku polskim w formie pisemnej, na maszynie do pisania, komputerze lub inną trwałą i czytelną techniką,
  - 3) oferta i załączone do niej oświadczenia i dokumenty, wymagane przez Zamawiającego, sporządzone przez Wykonawcę muszą być podpisane; za podpisanie uznaje się własnoręczny podpis złożony (w sposób umożliwiający identyfikację osoby) przez osobę(-y) upoważnioną(-e) do reprezentowania Wykonawcy,
  - 4) poprawki lub zmiany w ofercie, muszą być dokonane w sposób czytelny, parafowane własnoręcznie przez osobę (-y) podpisującą (-e) ofertę.
2. Zaleca się, aby:
  - 1) każda strona oferty była parafowana przez osobę podpisującą ofertę,
  - 2) wszystkie strony oferty wraz z załącznikami były ponumerowane oraz połączone w sposób trwały,
  - 3) materiały nie wymagane przez Zamawiającego, tj. nie stanowiące oferty (druki i foldery reklamowe) były wyraźnie oznaczone i oddzielone od oferty,
  - 4) osoba podpisująca ofertę opatrzyła swój podpis pieczętą imienną.
3. W przypadku, gdy informacje zawarte w ofercie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), **Wykonawca powinien to wyraźnie zastrzec w ofercie** i odpowiednio oznaczyć zastrzeżone informacje **oraz**



**wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.**

Zgodnie z art. 11 ust. 4 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.

W świetle powołanego przepisu, zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 3 października 2000 r. (I CKN 304/00), określona informacja stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa, jeżeli spełnia łącznie trzy warunki:

- 1) ma charakter techniczny, technologiczny, organizacyjny przedsiębiorstwa lub posiada wartość gospodarczą,
- 2) nie została ujawniona do wiadomości publicznej,
- 3) podjęto w stosunku do niej niezbędne działania w celu zachowania poufności.

Wskazane jest wyodrębnienie dokumentów zawierających zastrzeżone informacje.

Informujemy, iż zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy Pzp, **Zamawiający nie będzie występował o uzupełnienie lub wyjaśnienie złożonego w ofercie zastrzeżenia tajemnicy przedsiębiorstwa oraz jego uzasadnienia.** Zamawiający oceni zastrzeżenie tajemnicy przedsiębiorstwa oraz jego uzasadnienie. W przypadku uznania przez Zamawiającego, że Wykonawca nie wykazał w ofercie, że informacje i dokumenty stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, **Zamawiający uzna to zastrzeżenie za bezskuteczne.** W takim przypadku oferta będzie jawna również w zakresie nieskutecznie objętym tajemnicą przedsiębiorstwa, o czym Zamawiający poinformuje Wykonawcę.

Nie podlegają zastrzeżeniu informacje obejmujące: nazwę (firmę) oraz adres Wykonawcy, cenę oferty, termin wykonania zamówienia, okres gwarancji i warunki płatności.

### **III. WYMAGANE DOKUMENTY**

1. Wykonawca składa wraz z ofertą następujące dokumenty i oświadczenia:

1.1. oświadczenia i dokumenty potwierdzające spełnianie warunków udziału w postępowaniu:

- 1) oświadczenie potwierdzające spełnianie przez Wykonawcę warunków określonych w art. 22 ust. 1 ustawy, sporządzone wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do Specyfikacji;
- 2) jeżeli Wykonawca polega na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia, zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia.

1.2. oświadczenia i dokumenty o braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia:

- 1) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia wg wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ;

- 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. 24 ust. 1 pkt 2) ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 3) aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
- 4) aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
- 5) aktualna informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4-8) oraz 10 i 11 ustawy - wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
- 6) aktualna informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy - wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
- 7) lista podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy lub informacja o tym, że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej.

### 1.3. Inne wymagane oświadczenia i dokumenty:

- 1) w przypadku, gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik - pełnomocnictwo określające jego zakres i podpisane przez osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy;
  - 2) w przypadku, gdy ofertę składają wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia wymagane jest załączenie dokumentu pełnomocnictwa określającego zakres umocowania pełnomocnika ustanowionego do reprezentowania ich w postępowaniu, stosownie do art. 23 ust. 2 ustawy;
  - 3) dokument potwierdzający wniesienie wadium, jeżeli zostało wniesione w innej formie niż w pieniądzu (zaleca się dołączyć);
2. Jeżeli, w przypadku Wykonawcy mającego siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 5-8, 10 i 11 ustawy, mają miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Wykonawca składa w odniesieniu do nich zaświadczenie właściwego organu sądowego albo administracyjnego miejsca zamieszkania dotyczące niekaralności tych osób w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 5-8, 10 i 11 ustawy, wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem

terminu składania ofert, z tym że w przypadku gdy w miejscu zamieszkania tych osób nie wydaje się takich zaświadczeń - zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego miejsca zamieszkania tych osób, lub przed notariuszem.

### 3. Wykonawcy zagraniczni

#### 3.1. Wykonawca zagraniczny (mający siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej) zamiast dokumentów wskazanych w pkt 1.2.:

- 1) ppkt 2), 3), 4), 6) - składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
  - a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
  - b) nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
  - c) nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie - wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
- 2) ppkt 5 - składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego miejsca zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4 - 8, 10 i 11 ustawy - wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

#### 3.2. Jeżeli w kraju miejsca zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 3.1, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przed notariuszem – wystawione odpowiednio w terminach określonych w pkt 3.1.

## **IV. ZASADY UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU WYKONAWCÓW WYSTĘPUJĄCYCH WSPÓLNIE**

1. Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
2. Wykonawcy, o których mowa w pkt 1, składają jedną ofertę, przy czym:
  - 1) wymagane oświadczenia i dokumenty wskazane w podrozdziale III pkt 1.2 niniejszego Rozdziału składa każdy z Wykonawców,
  - 2) oświadczenie potwierdzające spełnianie warunków określonych w art. 22 ust. 1 ustawy - wszyscy Wykonawcy wspólnie,
  - 3) pozostałe dokumenty składają wszyscy Wykonawcy wspólnie.

## **V. FORMA DOKUMENTÓW**

1. Wymagane dokumenty powinny być złożone w formie oryginału lub kserokopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w podrozdziale I ust. 3 Wykonawca zobowiązany jest przedstawić pisemne zobowiązanie w formie oryginału lub kopii potwierdzonej notarialnie.
2. Za osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy uznaje się osoby upoważnione do reprezentowania firmy, wskazane we właściwym rejestrze bądź w stosownym pełnomocnictwie, które należy załączyć do oferty w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osobę udzielającą pełnomocnictwa lub poświadczone notarialnie.
3. W przypadku, gdy załączone do oferty dokumenty zostały sporządzone w języku obcym (w tym dokumenty składane przez Wykonawcę zagranicznego) niezbędne jest przedstawienie ich tłumaczenia na język polski.
4. Jeżeli złożone kserokopie dokumentów będą nieczytelne lub będą budzić wątpliwości co do ich prawdziwości, Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu.
5. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz w przypadku innych podmiotów, na zasobach których wykonawca polega na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio wykonawcy lub tych podmiotów są poświadczane za zgodność z oryginałem odpowiednio przez wykonawcę lub te podmioty.

## **VI. OPAKOWANIE OFERTY**

Ofertę należy złożyć w dwóch zamkniętych kopertach. Kopertę zewnętrzną należy oznaczyć w następujący sposób:

Zakład Ubezpieczeń Społecznych Departament Zamówień Publicznych

01-748 Warszawa, ul. Szamocka 3, 5

Oferta przetargowa

**„Świadczenie wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle wraz z nabyciem dodatkowych licencji Oracle Tuxedo lub równoważnych”.**

Koperta wewnętrzna musi być oznakowana w następujący sposób:

Zakład Ubezpieczeń Społecznych **Oferta przetargowa**

i zaadresowana na adres Wykonawcy.

## **Rozdział V**

### **OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY OFERTY**

1. Wykonawca poda cenę oferty w sposób określony w Formularzu ofertowym w części V - „Formularz cenowy” (Załącznik nr 2 do niniejszej Specyfikacji).
2. Stawka podatku VAT jest określana zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2016 poz. 710 ze zm.).
3. Wszystkie wartości powinny być podane w złotych polskich. Cena oferty powinna być wyrażona cyfrowo i słownie oraz podana z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

4. Ceny podane w ofercie powinny zawierać wszystkie koszty Wykonawcy wynikające z realizacji umowy oraz uwzględniać inne opłaty i podatki, a także ewentualne upusty i rabaty.
6. Cena całkowita brutto za nabycie dodatkowych licencji/sublicencji\* oprogramowania Oracle Tuxedo\* /Oprogramowania równoważnego\* z prawem użytkowania dla 79 rdzeni wraz ze wsparciem - **nie może być większa niż 53 % ceny całkowitej brutto oferty.**
7. Jeżeli cena całkowita brutto dostarczonych licencji/sublicencji\* oprogramowania Oracle Tuxedo\* /Oprogramowania równoważnego\* wraz ze wsparciem przekroczy 53 % ceny całkowitej brutto oferty, **oferta taka, na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy Prawo zamówień publicznych podlegać będzie odrzuceniu.**

## **Rozdział VI**

### **INFORMACJE O MIEJSCU I TERMINIE SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT**

#### **I. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT**

1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5, piętro I, skrzydło C, pok. Nr 104 Departament Zamówień Publicznych, **do dnia 12.08.2016 r., do godziny 9:00**
2. Oferty złożone po tym terminie zostaną zwrócone bez otwierania zgodnie z zasadą określoną w art. 84 ust. 2 ustawy.
3. Każdy Wykonawca składający ofertę otrzyma od Zamawiającego potwierdzenie z numerem wpływu odnotowanym także na kopercie oferty.
4. Oferty przesłane faxem nie będą rozpatrywane.

#### **II. MIEJSCE I TERMIN OTWARCIA OFERT**

Otwarcie ofert nastąpi w dniu upływu terminu składania ofert w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5, piętro I, skrzydło C, sala narad 135, o godzinie **9:30**.

#### **III. PUBLICZNE OTWARCIE OFERT**

1. Otwarcie ofert jest jawne.
2. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
3. Dokonując otwarcia ofert Zamawiający poda imię i nazwisko, nazwę (firmę) i adres (siedzibę) Wykonawcy, cenę oferty, a także termin wykonania, okres gwarancji oraz warunki płatności, jeżeli ich podanie w ofercie było wymagane.

#### **IV. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ**

Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez okres 60 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

#### **V. ZMIANA I WYCOFANIE OFERTY**

1. Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę

poprzez złożenie pisemnego powiadomienia przed upływem wyznaczonego terminu składania ofert. Powiadomienie musi być podpisane przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy.

2. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian winno zostać złożone w sposób i formie przewidzianych w niniejszej Specyfikacji dla złożenia oferty, z zastrzeżeniem, że koperta zewnętrzna będzie zawierała dodatkowe oznaczenie „ZMIANA” i zostanie podany numer wpływu z potwierdzenia, o którym mowa w podrozdziale I pkt 3 niniejszego Rozdziału.

## **Rozdział VII**

### **KRYTERIA I ZASADY OCENY OFERT**

#### **I. TRYB OCENY OFERT**

1. Zamawiający poprawia w ofercie:

- 1) oczywiste omyłki pisarskie,
- 2) oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
- 3) inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, nie powodujące istotnych zmian w treści oferty,

- niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

2. Oferta Wykonawcy, który w terminie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie omyłki, o której mowa w ust. 1 pkt 3), będzie podlegała odrzuceniu.

#### **II. KRYTERIA WYBORU NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY**

Przy wyborze oferty Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami.

Kryterium wyboru		Znaczenie
1	Cena oferty (C)	97 %
2	Maksymalny czas naprawy przy zgłoszeniu błędu krytycznego (S)	3 %

#### **III. ZASADY OCENY OFERT WEDŁUG USTALONYCH KRYTERIÓW**

1. Ocena ofert dokonywana będzie wg poniższych kryteriów:

- 1) Cena całkowita brutto (z podatkiem VAT) za realizację zamówienia - wg poniższego wzoru:

najniższa cena ofertowa brutto

$C = \frac{\text{cena oferty badanej brutto}}{\text{cena oferty badanej brutto}} \times 97$  (znaczenie kryterium)

- 2) Maksymalny czas naprawy przy zgłoszeniu błędu krytycznego.

Zamawiający informuje, iż maksymalny akceptowalny przez Zamawiającego czas naprawy przy zgłoszeniu błędu krytycznego, **wynosi maksymalnie 10 godzin.**

S = Liczba punktów w kryterium „maksymalny czas naprawy przy zgłoszeniu błędu krytycznego” przydzielana będzie Wykonawcy w następujący sposób:

- a) gwarantowany przez Wykonawcę maksymalny czas naprawy do 10 godzin - **0 pkt**,
- b) gwarantowany przez Wykonawcę maksymalny czas naprawy do 8 godzin - **1 pkt**,
- c) gwarantowany przez Wykonawcę maksymalny czas naprawy do 6 godzin - **2 pkt**,
- d) gwarantowany przez Wykonawcę maksymalny czas naprawy do 4 godzin i krócej -**3 pkt**.

Wykonawca zobowiązany jest wskazać w ofercie gwarantowany maksymalny czas naprawy w pełnych godzinach.

W przypadku, gdy Wykonawca nie określi w ofercie maksymalnego czasu naprawy przy zgłoszeniu błędu krytycznego, Zamawiający przyjmie, że czas ten wynosi maksymalnie 10 godzin.

W przypadku zaofiarowania czasu naprawy przy zgłoszeniu błędu krytycznego powyżej 10 godzin, Zamawiający odrzuci ofertę na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2) ustawy.

2. Dla kryteriów oceny oferty przyjmuje się, że **1% = 1 pkt** i tak zostanie przeliczona liczba punktów w tym kryterium.
3. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów po zsumowaniu kryterium C oraz kryterium S, tj. wg wzoru:

Liczba punktów uzyskana w kryterium cena oferty + liczba punktów uzyskana w kryterium **maksymalny czas naprawy przy zgłoszeniu błędu krytycznego** = łączna liczba uzyskanych punktów.

4. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## **Rozdział VIII**

### **ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

1. Wykonawca zobowiązany jest wnieść przed podpisaniem umowy zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości **10 % ceny oferty** zawierającej podatek VAT.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy może być wniesione w jednej lub kilku z następujących form:
  - 1) pieniądzu,
  - 2) poręczeniu bankowym lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo - kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
  - 3) gwarancji bankowej,
  - 4) gwarancji ubezpieczeniowej,

- 5) poręczeniu udzielonym przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275 z późn zm.).
3. W przypadku wnoszenia zabezpieczenia należytego wykonania umowy:
- 1) w pieniądzu - odpowiednią kwotę należy wpłacić na rachunek bankowy Zamawiającego, 81 1020 5590 0000 0602 9000 7017, a dokument potwierdzający wpłatę (pokwitowanie) należy złożyć w siedzibie Zamawiającego w Warszawie ul. Szamocka 3, 5, skrzydło C, piętro I, pok. 104 Departament Zamówień Publicznych, najpóźniej przed podpisaniem umowy;
  - 2) w przypadku wniesienia zabezpieczenia w pozostałych dopuszczalnych formach dokument zabezpieczenia należy złożyć w siedzibie Zamawiającego w Warszawie ul. Szamocka 3, 5, skrzydło C, piętro I, pok. 104 Departament Zamówień Publicznych, najpóźniej przed podpisaniem umowy.
4. Z dokumentu zabezpieczenia należytego wykonania umowy wniesionego w formie gwarancji bankowej/ubezpieczeniowej powinno wynikać jednoznacznie gwarantowanie wypłat należności w sposób nieodwołalny, bezwarunkowy i na pierwsze żądanie Zamawiającego zawierające oświadczenie o okolicznościach stanowiących podstawę do żądania wypłaty należności.
5. Warunki i termin zwolnienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy określone zostały we wzorze umowy.

## **Rozdział IX**

### **WZÓR UMOWY**

Wzór umowy określający szczegółowe warunki, na których Zamawiający zawrze umowę w sprawie udzielenia zamówienia publicznego, stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej Specyfikacji.

## **Rozdział X**

### **POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ**

Wykonawcy, uczestnikowi konkursu, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej, o których mowa w Dziale VI ustawy Prawo zamówień publicznych – Środki Ochrony Prawnej.

## **Rozdział XI**

### **FORMALNOŚCI PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY**

#### **I. INFORMACJA O WYBORZE OFERTY**

Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający powiadomi 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 ofertom w każdym z kryteriów oceny ofert i ich łączną punktację,

2. Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, podając uzasadnienie faktyczne i prawne,
3. Wykonawcach, którzy zostali wykluczeni z postępowania podając uzasadnienie faktyczne i prawne,
4. Terminie, określonym zgodnie z art. 94 ust. 1 lub 2 ustawy P.zp., po którego upływie umowa w sprawie zamówienia publicznego może być zawarta.

## **II. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY**

1. Zamawiający wskaże termin i miejsce podpisania umowy Wykonawcy, którego oferta została wybrana w zawiadomieniu o wyborze oferty.
2. Przed podpisaniem umowy Wykonawca, którego oferta została wybrana, zobowiązany jest do sporządzenia i przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób - dedykowanego Zamawiającemu zespołu inżynierów Oprogramowania (przynajmniej trzech polskojęzycznych) do realizacji zadań wynikających z zapisów Umowy.
3. Przed podpisaniem umowy Wykonawca, którego oferta została wybrana, zobowiązany jest do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy na warunkach i w formie określonych w Rozdziale VIII niniejszej Specyfikacji.
4. Umowa zostanie zawarta w terminie nie krótszym niż 10 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty.
5. Zamawiający może zawrzeć umowę w sprawie zamówienia publicznego przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 4, jeżeli w postępowaniu o udzielenie zamówienia została złożona tylko jedna oferta.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Specyfikacji istotnych warunków zamówienia mają zastosowanie przepisy ustawy - Prawo zamówień publicznych oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

## **Rozdział XII**

### **ZMIANA UMOWY**

1. Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania zmian umowy w zakresie opisu przedmiotu zamówienia i jego cech oraz sposobu i terminu jego realizacji - jeżeli zmiany są korzystne dla Zamawiającego lub wywołane okolicznościami, których nie można było przewidzieć w momencie składania oferty. Szczegółowe warunki zawarte są w § 9 wzoru umowy.
2. Zamawiający nie dopuszcza możliwości zmiany umowy w zakresie przeniesienia praw i obowiązków wynikających z umowy na osoby trzecie w zakresie cesji wierzytelności.

3. Zmiana umowy wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy lub zmiany te są korzystne dla Zamawiającego.
4. Zmiana postanowień umowy następuje w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.
5. Z wnioskiem o zmianę postanowień umowy może wystąpić zarówno Wykonawca, jak i Zamawiający.

**\*) zgodnie ze złożoną ofertą**

#### LISTA ZAŁĄCZNIKÓW DO SPECYFIKACJI

Wymienione poniżej załączniki stanowią integralną część niniejszej Specyfikacji:

Załącznik nr 1 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia,

Załącznik nr 2 - Formularz ofertowy,

Załącznik nr 3 - Wzór umowy,

Załącznik nr 4 - Wzór oświadczenia potwierdzającego spełnianie przez Wykonawcę warunków określonych w art. 22 ust 1 ustawy Prawo zamówień publicznych,

Załącznik nr 5 - Wzór oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia.

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) świadczenie usług wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania ORACLE posiadanego przez Zamawiającego (dalej: Oprogramowania), tj.:

Produkt i liczba licencji		CSI
Oracle Service Architecture Leveraging Tuxedo (SALT) - Processor Perpetual	12	18336228
Oracle Service Architecture Leveraging Tuxedo (SALT) - Processor Perpetual	4	16372742
Oracle Tuxedo - Processor Perpetual	4	16372742
Oracle Service Architecture Leveraging Tuxedo (SALT) - Processor Perpetual	1	17779780
BEA eLink Adapter Mainframe Tier 1 - Tiered Server Perpetual	1	15985105
Oracle Tuxedo - Processor Perpetual	118	16668998
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	19562528
Oracle Coherence Grid Edition - Processor Perpetual	4	19562528
Oracle API Gateway - Processor Perpetual	4	19562528
Oracle Enterprise Repository - Processor Perpetual	2	19562528
Oracle Service Architecture Leveraging Tuxedo (SALT) - Processor Perpetual	8	19562528
Oracle Tuxedo - Processor Perpetual	16	19562528
Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	4	19562528
Oracle SOA Suite for Oracle Middleware - Processor Perpetual	4	19562528

w terminie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy.

- 2) nabycie dodatkowych licencji/sublicencji\* na oprogramowanie Oracle Tuxedo lub oprogramowania równoważnego\* z prawem użytkowania dla 79 rdzeni procesora wraz ze wsparciem od daty podpisania Protokołu odbioru licencji do końca świadczenia opieki serwisowej dla oprogramowania wskazanego w ust. 1 pkt 1.

Wymagania odnośnie licencji/sublicencji\*:

- a) Wykonawca dostarczy licencje/sublicencje\* na oprogramowanie Oracle Tuxedo lub równoważne, umożliwiające zainstalowanie i uruchomienie tego oprogramowania na posiadanych przez Zamawiającego serwerach opartych o architekturę procesora Intel Itanium.
- b) Liczba licencji/sublicencji\* na oprogramowanie musi zapewnić możliwość jego uruchomienia na posiadanych przez Zamawiającego serwerach z procesorami Intel Itanium o łącznej liczbie 79 rdzeni.
- c) Dla Oprogramowania Wykonawca zapewni usługę obejmującą co najmniej dostęp do: dokumentacji, poprawek, nowych wersji oprogramowania oraz dostęp do wsparcia udzielanego przez producenta oprogramowania przez okres 12 miesięcy od daty podpisania umowy.
- d) Licencje/sublicencje\* nie mogą być związane z konkretnym sprzętem, powinny natomiast umożliwiać przenoszenie licencjonowanego oprogramowania pomiędzy poszczególnym sprzętem w ramach KSI ZUS.
- e) Wymagania ogólne dla zaoferowanych licencji/sublicencji\*:
  - i. Wszystkie komponenty oferowanego oprogramowania powinny być gotowe w momencie złożenia oferty.
  - ii. Wszystkie komponenty oferowanego oprogramowania muszą posiadać gotową w momencie złożenia oferty dokumentację w języku polskim lub angielskim. Dokumentacja powinna być publicznie dostępna lub możliwa do wglądu dla Zamawiającego w momencie złożenia oferty.
  - iii. Licencje/sublicencje\* nie mogą być ograniczone czasowo.
  - iv. Oferowane oprogramowanie realizujące funkcjonalność TUXEDO musi mieć zagwarantowaną długość życia (wsparcia) na 3 lata od daty wydania oferowanego oprogramowania, bez konieczności instalacji nowych wersji oferowanego oprogramowania.
  - v. Nowe wersje oferowanego oprogramowania nie mogą odbierać możliwości korzystania ze wsparcia z poprzednich wersji w okresie długości ich życia.

- vi. Wymagana jest gwarancja niezmienności (kompatybilności) interfejsów programistycznych oferowanego oprogramowania przez okres jego życia, tj., uaktualnienia nie sprawią, że sposób użycia niektórych funkcji ulegnie zmianie.
  - vii. Dostawa oprogramowania Oracle Tuxedo lub równoważnego\* zostanie zrealizowana poprzez pobranie oprogramowania ze strony www wskazanej przez Wykonawcę, w dniu podpisania umowy oraz potwierdzona Protokołem odbioru licencji.
- 3) Ze względu na specyfikę przedmiotu zamówienia, nie można go opisać za pomocą dostatecznie dokładnych określeń. Jako rozwiązanie równoważne dla oprogramowania monitora transakcyjnego Oracle Tuxedo rozumie się oprogramowanie zapewniające spełnienie następujących warunków:
- a) Kompatybilność na poziomie binariów z wykorzystywanymi przez Zamawiającego aplikacjami Tuxedo (tzw. Serwery Tuxedo).
  - b) Wbudowana w oprogramowanie koncepcja budowy oraz udostępniania usług biznesowych jako niezależne, atomowe operacje.
  - c) Możliwość komunikacji oprogramowania z wykorzystywanym przez Zamawiającego oprogramowaniem Tuxedo za pomocą Tuxedo ATMI.
  - d) Zgodność z interfejsem programistycznym Tuxedo ATMI.
  - e) Możliwość implementacji usług za pomocą następujących języków programowania: C, C++, Java, COBOL.
  - f) Możliwość zarządzania i kontrolowania rozproszonych transakcji (monitor transakcyjny) w tym zgodność ze standardem X/Open XA.
  - g) Możliwość dynamicznego skalowania – zwiększanie/zmniejszanie liczby procesów systemu operacyjnego obsługujących określoną grupę usług implementowanych na platformie.
  - h) Możliwość konfiguracji oprogramowania jako domeny umożliwiającej komunikację z innymi i użytkowanymi przez Zamawiającego domenami Tuxedo. Komunikacja powinna odbywać się za pomocą „TDomain Gateway” i umożliwiać określenie zasad komunikacji pomiędzy nową domeną a istniejącymi domenami za pomocą pliku o strukturze zgodnej z DMCONFIG.
  - i) Interfejsy implementowanych usług muszą być zdefiniowane jako bufory FML/FML32.
  - j) Możliwość konfiguracji usług za pomocą pliku o strukturze zgodnej z UBBCONFIG.

- k) Możliwość uruchomienia posiadanych i wykorzystywanych przez Zamawiającego programów działających obecnie w środowisku KSI w ramach warstwy architektonicznej Tuxedo. Wymagana jest zgodność na poziomie skompilowanych programów/ serwerów Tuxedo dla środowiska Itanium/HPUX, tak aby zapewnić działanie na poziomie co najmniej odpowiadającym obecnemu w środowisku równoważnym.
2. W ramach świadczenia wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania wskazanego w ust. 1 Wykonawca zobowiązany będzie:
- 1) dostarczać Zamawiającemu poprawki lub nowsze wersje oprogramowania;
  - 2) świadczyć opiekę serwisową oraz wsparcie oprogramowania także na nowszych wersjach oprogramowania – dostarczonych w ramach umowy;
  - 3) udzielić wsparcia w trakcie instalacji dokonywanych przez Zamawiającego dostarczonego oprogramowania, poprawek, nowych wersji oprogramowania;
  - 4) zapewnić rozwiązywanie problemów związanych z instalacją i funkcjonowaniem dostarczonego oprogramowania;
  - 5) zapewnić przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych potwierdzanych zgłoszeniem elektronicznym (System HP Service Manager lub e-mail-w przypadku niedostępności systemu HP Service Manager) w trybie 24x7x365 od Zamawiającego;
  - 6) nie później niż w ciągu 30 minut od momentu otrzymania zgłoszenia potwierdzić przyjęcie zgłoszenia;
  - 7) zapewnić czas naprawy na zgłoszone problemy, przy zgłoszeniu błędu krytycznego w czasie zadeklarowanym w złożonej przez Wykonawcę ofercie, jednak nie dłużej niż 10 godzin od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia, a przy zgłoszeniu błędu niekrytycznego 36 godzin od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia - krytyczność zgłoszenia określa Zamawiający;
  - 8) zapewnić dostęp do aktualnej bazy wiedzy o serwisowanym/ dostarczonym Oprogramowaniu;
  - 9) dokonać w piątym i dziesiątym miesiącu obowiązywania umowy, przeglądu konserwacyjnego Oprogramowania na poniższych zasadach:
    - a) sprawdzanie poprawności Oprogramowania w zakresie wersji, poziomu, patchowania i kompletności,
    - b) analiza zapisów w logach pod kątem ewentualnych błędów, ostrzeżeń, niestandardowych i nieoptymalnych zachowań,
    - c) testowanie diagnostyczne, regulacje, strojenia oraz zabiegi konserwacyjne mające na celu utrzymanie oprogramowania w prawidłowym stanie,

- d) wszystkie czynności mają być wykonane w sposób zgodny z zaleceniami producenta oprogramowania oraz niezbędny do zapewnienia jego poprawnej i wydajnej pracy.
- e) zakończenie każdego z przeglądów konserwacyjnych zostanie potwierdzone Protokołem wykonania przeglądu konserwacyjnego sporządzonym przez Wykonawcę, zgodnie z załącznikiem nr 7 do Umowy, zawierającym zakres wykonanych prac oraz zalecenia i wnioski końcowe.
- 10) zapewnić e-mail`owe i telefoniczne konsultacje w zakresie Oprogramowania oraz jego współpracy z platformami, na których jest osadzone, w trybie 24x7x365.
- 11) sporządzać i przekazywać Zamawiającemu raz w miesiącu Zbiorczy miesięczny raport z wykonanych usług serwisowych Oprogramowania.
- 12) imiennie wskazać dedykowany Zamawiającemu zespół inżynierów (przynajmniej 3 polskojęzycznych) oprogramowania wskazanego w ust. 1 pkt 1 oraz pkt 2 do realizacji zadań wynikających z zapisów umowy.
- 13) zapewnić wsparcie eksperckie (dedykowany zespół wskazany w pkt 12 w zakresie realizowanych przez Zamawiającego projektów dotyczących modernizacji lub optymalizacji istniejącej architektury, w której wykorzystywane jest oprogramowanie wskazane w ust. 1 pkt 1 oraz pkt 2.
- 14) zapewnić dostęp do inżynierów supportowych zdolnych do dokonywania zmian w kodzie Oprogramowania oraz odbycia wizyt serwisowych w miejscu świadczenia usług wsparcia i opieki serwisowej.
- 15) w terminie do czwartego miesiąca trwania umowy wesprzeć Zamawiającego w opracowaniu procedury okresowej weryfikacji wykorzystania licencji przedmiotowego oprogramowania, w szczególności przygotować narzędzia pozwalające na automatyczną weryfikację.
- 16) cyklicznie, w czwartym, ósmym i dwunastym miesiącu trwania umowy, oraz dodatkowo 2 razy na żądanie Zamawiającego, nie wcześniej niż w czwartym miesiącu trwania umowy, dokonać weryfikacji ilości wykorzystanych licencji przedmiotowego oprogramowania zgodnie z opracowaną do tego celu procedurą wskazaną w pkt 15.

\*) stosownie do złożonej oferty.

.....  
(miejsowość, data)

.....  
Nazwa i adres  
Wykonawcy

.....  
Nr faksu, adres e-mail do  
korespondencji

Zakład Ubezpieczeń  
Społecznych  
ul. Szamocka 3, 5  
01-748 Warszawa  
(Zamawiający)

## OFERTA

### I. PRZEDMIOT OFERTY

Oferujemy realizację zamówienia, którego przedmiotem jest **Świadczenie wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle wraz z nabyciem dodatkowych licencji Oracle Tuxedo lub równoważnych.**

Oferowany przedmiot zamówienia spełnia wszystkie wymagania Zamawiającego określone w Opisie przedmiotu zamówienia zawartym w rozdz. II Specyfikacji i Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do SIWZ..

### II. CENA OFERTY

Oferujemy wykonanie zamówienia za cenę całkowitą brutto .....zł, (słownie złotych: ..... )

Ceny jednostkowe zostały określone w części V Oferty - Formularz cenowy zgodnie z postanowieniami rozdziału V Specyfikacji.

### III. DEKLAROWANE WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

1. Deklarujemy następujące warunki realizacji zamówienia: Oferujemy termin realizacji zamówienia - 12 miesięcy od zawarcia umowy, w tym:

- 1) Świadczenie usług wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle (Oprogramowania) w terminie 12 miesięcy od daty zawarcia umowy,



- 2) Dostawę, w dniu zawarcia umowy, dodatkowych bezterminowych licencji<sup>1</sup>/sublicencji<sup>1</sup> na oprogramowanie Oracle Tuxedo<sup>1</sup> lub oprogramowanie równoważne<sup>1</sup> z prawem użytkowania dla 79 rdzeni procesora wraz ze wsparciem przez okres od daty podpisania Protokołu odbioru licencji do końca okresu świadczenia usług opieki serwisowej dla oprogramowania wskazanego w pkt 1.
2. Gwarantowany maksymalny czas naprawy przy zgłoszeniu:
- 1) błędu krytycznego wyniesie ..... **godzin<sup>2</sup> od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia,**
  - 2) błędu niekrytycznego wyniesie 36 godzin od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
3. Płatności:
- 1) Płatności z tytułu świadczenia usług wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle, o których mowa w Rozdz. II podrozdz. I ust. 1 pkt 1 SIWZ, będą dokonywane z dołu za okresy miesięcy kalendarzowych, w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego - Departament Zarządzania Systemami Informatycznymi, sekretariat – 01-748 Warszawa ul. Szamocka 3, 5 - prawidłowo wystawionych faktur wraz z dołączonym podpisanym przez obie Strony bez zastrzeżeń Zbiorczym miesięcznym Raportem z wykonanych usług serwisowych, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy;
  - 2) Płatność za udzielenie dodatkowych licencji/sublicencji dla 79 rdzeni wraz ze wsparciem, o których mowa w Rozdz. II podrozdz. I ust. 1 pkt 2 SIWZ, będzie dokonana w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego - Departament Zarządzania Systemami Informatycznymi, sekretariat – 01-748 Warszawa ul. Szamocka 3, 5 prawidłowo wystawionej faktury wraz z dołączonym podpisanym przez obie Strony bez zastrzeżeń Protokołem odbioru licencji, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy;
  - 3) Płatności wynagrodzenia, o których mowa w pkt 1 i 2, będą dokonane w formie przelewu bankowego na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w Umowie.
4. Wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 10 % łącznej ceny oferty z podatkiem VAT, w formie .....
5. Podwykonawcom zamierzamy powierzyć wykonanie zamówienia w części dotyczącej:
- .....  
(określić odpowiedni zakres lub pozostawić bez wypełnienia jeżeli nie dotyczy).

#### IV. OŚWIADCZENIA

1. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją istotnych warunków zamówienia i zobowiązujemy się do stosowania i ścisłego przestrzegania

<sup>1</sup> Niepotrzebne skreślić.

<sup>2</sup> Wykonawca zobowiązany jest podać oferowany czas w pełnych godzinach. W przypadku niewskazania czasu naprawy, przyjmuje się, że maksymalny wymagany czas naprawy błędu krytycznego wyniesie 10 godzin od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.

warunków w niej określonych.

2. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w Specyfikacji istotnych warunków zamówienia, tj. 60 dni od upływu terminu składania ofert.
3. Oświadczamy, że zawarty w Specyfikacji istotnych warunków zamówienia wzór umowy został przez nas zaakceptowany i zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na warunkach określonych we wzorze w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
4. Jesteśmy świadomi, że w przypadku nie dojścia do zawarcia umowy z przyczyn leżących po naszej stronie wniesione wadium ulega przepadkowi na rzecz Zamawiającego.
5. Jesteśmy świadomi, że w przypadku nie złożenia z przyczyn leżących po naszej stronie, dokumentów lub oświadczeń, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy, pełnomocnictw, listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy, lub informacji o tym, że nie należymy do grupy kapitałowej, lub nie wyrazimy zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3 ustawy, co powodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej jako najkorzystniejszej, wniesione wadium ulega przepadkowi na rzecz Zamawiającego.
6. Oświadczamy, że wnieśliśmy wadium w formie ..... Zwrotu wadium należy dokonać na rachunek bankowy Wykonawcy: .....  
.....(*dotyczy Wykonawców, którzy wnieśli wadium w formie pieniądza*).
7. W związku z art. 91 ust. 3a. ustawy Prawo zamówień publicznych, obowiązującym od dnia 01.07.2015 r., oświadczamy, że wybór naszej oferty:
  - 1) **nie będzie** prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami dotyczącymi **podatku od towarów i usług\***,
  - 2) **będzie** prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami dotyczącymi **podatku od towarów i usług\***, w związku z tym:  
Oświadczamy, że **towary/usługi\***, których **dostawa/świadczanie\*** będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego to:  
..... (wpisać nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, gdy nie dotyczy pozostawić bez wypełnienia )  
Wartość wskazanych powyżej **towarów/usług\*** bez podatku VAT wynosi:  
.....zł.

\* - niepotrzebne skreślić

**Jeżeli Wykonawca błędnie określi powstanie u Zamawiającego obowiązku podatkowego, Zamawiający stosuje się do art. 17 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2016 r. poz. 710 ze zm.).**

## V. FORMULARZ CENOWY

Tabela nr I							
	Oferowane oprogramowanie	Liczba licencji/sublicencji*	Cena jednostkowa netto (w PLN)	Stawka VAT	Cena jednostkowa brutto, tj. wraz z VAT (w PLN) [kol. 3 + (kol. 3 × kol. 4)]	Cena całkowita netto (w PLN) (kol. 2 × kol. 3)	Cena całkowita brutto, tj. wraz z podatkiem VAT (w PLN) (kol. 2 × kol. 5)
	1	2	3	4	5	6	7
Nabycie dodatkowych licencji/sublicencji* oprogramowania Oracle Tuxedo* / oprogramowania równoważnego* z prawem użytkowania dla 79 rdzeni procesora wraz ze wsparciem	.....**) Nazwa/Producent	.....	.....	.....%	.....	.....	.....
Tabela nr II							
		Liczba miesięcy	Cena netto za 1 miesiąc świadczenia usługi (w PLN)	Stawka VAT	Cena brutto, tj. z VAT, za 1 miesiąc świadczenia usługi (w PLN) [kol. 2 + (kol. 2 × kol. 3)]	Cena całkowita netto (w PLN) (kol. 1 × kol. 2)	Cena całkowita brutto, tj. wraz z podatkiem VAT (w PLN) (kol. 1 × kol. 4)
		1	2	3	4	5	6
Świadczenie usługi wsparcia i opieki serwisowej dla Oprogramowania		12	.....	.....%	.....	.....	.....
<b>Cena całkowita oferty w PLN</b> - (suma cen całkowitych z Tabeli I i Tabeli II)						.....	.....

\*) zaznaczyć właściwe w zależności od oferowanego oprogramowania i licencji.

\*\*) wypełnić w przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego.

Oświadczamy, że podane wyżej ceny zawierają w sobie wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, określone w SIWZ oraz że nie będą podlegały zmianie w okresie obowiązywania umowy. Wartości liczbowe należy podawać zgodnie z postanowieniami Rozdziału V ust. 3 SIWZ.

Cena całkowita brutto za nabycie dodatkowych licencji/sublicencji\* oprogramowania Oracle Tuxedo\* /Oprogramowania równoważnego\* z prawem użytkowania dla 79 rdzeni wraz ze wsparciem (Tabela I kol. 7) - nie może być większa niż 53 % ceny całkowitej brutto oferty.

Jeżeli cena całkowita brutto dostarczonych licencji/sublicencji\* oprogramowania Oracle Tuxedo\* /Oprogramowania równoważnego\* wraz ze wsparciem przekroczy 53 % ceny całkowitej brutto oferty, oferta taka, na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy Prawo zamówień publicznych podlegać będzie odrzuceniu.

**\*) niepotrzebne skreślić**

## **VI. ZAŁĄCZNIKI DO OFERTY**

1. Oświadczenia i dokumenty potwierdzające spełnianie warunków udziału w postępowaniu:
  - 1) oświadczenie potwierdzające spełnianie przez Wykonawcę warunków określonych w art. 22 ust. 1 ustawy, sporządzone wg wzoru stanowiącego załącznik nr 4 do Specyfikacji;
  - 2) jeżeli Wykonawca polega na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia, zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia.
  
2. Oświadczenia i dokumenty o braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia:
  - 1) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia wg wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do SIWZ;
  - 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. 24 ust. 1 pkt 2) ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
  - 3) aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
  - 4) aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
  - 5) aktualna informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4-8) oraz 10 i 11 ustawy - wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
  - 6) aktualna informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy - wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
  - 7) lista podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy lub informacja o tym, że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej.
  
3. Inne wymagane oświadczenia i dokumenty:

- 1) w przypadku, gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik - pełnomocnictwo określające jego zakres i podpisane przez osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy;
- 2) w przypadku, gdy ofertę składają wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia wymagane jest załączenie dokumentu pełnomocnictwa określającego zakres umocowania pełnomocnika ustanowionego do reprezentowania ich w postępowaniu, stosownie do art. 23 ust. 2 ustawy;
- 3) dokument potwierdzający wniesienie wadium, jeżeli zostało wniesione w innej formie niż pieniądzu (zaleca się dołączyć).

.....

**(podpis osoby upoważnionej  
do reprezentowania Wykonawcy)**

## WZÓR UMOWY

### UMOWA NR .....

zawarta w dniu ..... w Warszawie pomiędzy:

**Zakładem Ubezpieczeń Społecznych** z siedzibą w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5 posiadającym NIP nr 521-30-17-228, REGON nr 000017756, reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej „**Zamawiającym**”,

a

..... z siedzibą w ....., ul. ...., działająca w oparciu o ....., posiadającym NIP ....., REGON ....., wysokość kapitału zakładowego ..... (jeśli dotyczy),

reprezentowaną przez:

.....

zwanym w treści umowy „**Wykonawcą**”,

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”, a każda z osobna „**Stroną**”

w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego realizowanego na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164) została zawarta umowa (dalej: „**Umowa**”) o następującej treści:

### § 1

#### Przedmiot Umowy

4. Przedmiotem Umowy jest:

- 1) Świadczenie usług wsparcia oraz opieki serwisowej oprogramowania Oracle w okresie 12 miesięcy od daty zawarcia Umowy;
- 2) Nabycie dodatkowych bezterminowych licencji/sublicencji<sup>1</sup> Oracle Tuxedo lub równoważnych<sup>3</sup> z prawem użytkowania dla 79 rdzeni procesora wraz ze wsparciem przez okres od daty podpisania Protokołu odbioru licencji do końca okresu świadczenia usług opieki serwisowej dla oprogramowania wskazanego w pkt 1

zgodnie z wymaganiami określonymi w Szczegółowym opisie przedmiotu Umowy stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.

5. Wykonawca będzie świadczył usługi wsparcia i opieki serwisowej, o których mowa w ust. 1, w:

- 1) Centralnym Ośrodkiem Obliczeniowym C/ZUS – 01-748 Warszawa, ul. Szamocka 3, 5;
- 2) Zapasowym Centralnym Ośrodkiem Obliczeniowym C/ZUS – 00-701 Warszawa, ul. Czerniakowska 16.

---

<sup>3</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za dotrzymanie deklarowanych w Umowie warunków realizacji przedmiotu Umowy, zgodnie z ofertą Wykonawcy.
7. Celem usługi wsparcia oraz opieki serwisowej jest zapewnienie najbardziej efektywnego, sprawnego, prawidłowego i profesjonalnego użytkownika oprogramowania objętego przedmiotem Umowy przez Zamawiającego. Usługi będą świadczone przez wykwalifikowane w zakresie technicznym osoby, które udostępni Wykonawca, zdolne do świadczenia pomocy serwisowej w zakresie Oprogramowania będącego przedmiotem serwisowania, na poziomie zgodnym z wymaganiami Umowy, określonymi w Załączniku nr 1 do Umowy.
8. Podwykonawcom zostaje powierzone wykonanie zamówienia w części dotyczącej .....<sup>4</sup>
9. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania podwykonawców tak jak za działania własne.
10. Dla potrzeb Umowy znaczenie pojęć zapisanych z wielkiej litery oraz rozwinięcie skrótów określa Załącznik nr 11 do Umowy.

## § 2

### Nabycie licencji

1. Zamawiający w ramach przedmiotu Umowy nabywa dodatkowe licencje/sublicencje<sup>5</sup> na oprogramowanie Oracle Tuxedo lub oprogramowanie równoważne<sup>6</sup> z prawem użytkownika dla 79 rdzeni procesora wraz usługą wsparcia, zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Wykonawca dostarczy dodatkowe licencje/sublicencje<sup>7</sup> w dniu zawarcia Umowy, zgodnie z wymogami zawartymi w Załączniku nr 1 do Umowy.
3. Dostawa oprogramowania zostanie zrealizowana poprzez pobranie przez Zamawiającego oprogramowania Oracle Tuxedo/oprogramowania równoważnego<sup>1</sup> ze strony wskazanej przez Wykonawcę: www....., w dniu podpisania umowy oraz potwierdzona Protokołem odbioru licencji, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Wykonawca gwarantuje, że posiada prawo dysponowania licencjami/sublicencjami<sup>8</sup> na oprogramowanie, o którym mowa w ust. 1.
5. Licencje/sublicencje<sup>1</sup> na oprogramowanie, o którym mowa w ust. 1, są udzielone na czas nieokreślony.
6. Wykonawca zapewnia, że oprogramowanie, o którym mowa w ust. 1, objęte udzielonymi licencjami/sublicencjami<sup>9</sup> jest wolne od jakichkolwiek praw osób trzecich, a ponadto, że nie zachodzą jakiegokolwiek podstawy do zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń do tych praw w przyszłości.

---

<sup>4</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

<sup>5</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

<sup>6</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

<sup>7</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

<sup>8</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

<sup>9</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.



7. Z dniem podpisania Protokołu odbioru licencji, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu nieodwołalnej, niewyłącznej i niezbywalnej licencji/sublicencji<sup>1</sup> na korzystanie z oprogramowania, o którym mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem możliwości wypowiedzenia jedynie w przypadku rażącego naruszenia przez Zamawiającego warunków licencyjnych. W ramach licencji/sublicencji na korzystanie z oprogramowania, o którym mowa w ust. 1, Zamawiający jest uprawniony do:
- 1) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie,
  - 2) instalacji, uruchamiania, przechowywania i korzystania,
  - 3) implementacji w środowisku operacyjnym Zamawiającego,
  - 4) wprowadzania i przechowywania w pamięci komputerów zgodnie z dostarczonym przez Wykonawcę dokumentem licencyjnym,
  - 5) uruchamiania, wyświetlania i stosowania w celach zgodnych z dokumentacją,
  - 6) przystosowywania, wprowadzania zmian układu lub innych zmian wyłącznie w zakresie, w jakim to przystosowywanie lub zmiany będą niezbędne do korzystania z zgodnie z przeznaczeniem.
8. Pozostałe warunki korzystania z oprogramowania Oracle Tuxedo/ oprogramowania równoważnego<sup>10</sup> określa dokument licencyjny, dostarczony Zamawiającemu przez Wykonawcę w terminie, o którym mowa w ust. 2.
9. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie jakichkolwiek roszczeń z tytułu praw własności intelektualnej objętych powyższymi zapewnieniami Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich kroków prawnych zapewniających należyłą ochronę Zamawiającego przed takimi roszczeniami osób trzecich, a także zobowiązuje się zrekompensować Zamawiającemu wszelkie szkody (w tym koszty), jakie może ponieść Zamawiający lub jakie będzie zobowiązany zapłacić osobie trzeciej w związku z roszczeniem lub pozwem sądowym o naruszenie patentu, prawa autorskiego, zastrzeżonego wzoru lub praw ze znaku towarowego, jakie ta osoba zgłosi w związku z tym, że Zamawiający eksploatuje przedmiot licencji/sublicencji<sup>1</sup> w sposób zgodny z umową, posiada lub użytkuje przedmiot licencji/sublicencji<sup>1</sup>, pod warunkiem, że Zamawiający zawiadomi Wykonawcę o naruszeniu prawa własności intelektualnej niezwłocznie po powzięciu wiadomości o takim naruszeniu.

### § 3

#### Wynagrodzenie i zasady rozliczeń

2. **Łączne wynagrodzenie** należne Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1, nie przekroczy kwoty: brutto, tj. z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT), ..... PLN (słownie złotych: .....), netto ..... PLN (słownie złotych: .....), zgodnie z Formularzem cenowym, stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy.
3. **Oplata miesięczna** za świadczenie usług, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 1 wynosi brutto, tj. z podatkiem VAT, ..... PLN (słownie złotych: .....), netto .....

---

<sup>10</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

PLN (słownie złotych: .....), na podstawie Formularza cenowego, stanowiącego Załącznik nr 3 do Umowy.

4. **Jednorazowa opłata z tytułu udzielenia licencji/sublicencji<sup>11</sup>** wraz ze świadczeniem usługi wsparcia, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 2, wynosi: brutto, tj. z podatkiem VAT, ..... PLN (słownie złotych .....), netto ..... PLN (słownie złotych: .....), na podstawie Formularza cenowego stanowiącego Załącznik nr 3 do Umowy.
5. Warunki płatności:
  - 1) Płatności z tytułu świadczenia usług, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 1, będą dokonywane z dołu za okresy miesięcy kalendarzowych, w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego - Departament Zarządzania Systemami Informatycznymi, sekretariat – 01-748 Warszawa ul. Szamocka 3, 5 - prawidłowo wystawionych faktur wraz z dołączonym podpisanym przez obie Strony bez zastrzeżeń Zbiorczym miesięcznym raportem z wykonanych usług serwisowych, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy;
  - 2) Płatność za udzielenie dodatkowych licencji/sublicencji<sup>12</sup> na oprogramowanie Oracle Tuxedo lub równoważne<sup>13</sup> dla 79 rdzeni wraz z usługą wsparcia, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 2, będzie dokonana w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego - Departament Zarządzania Systemami Informatycznymi, sekretariat – 01-748 Warszawa ul. Szamocka 3, 5 prawidłowo wystawionej faktury wraz z dołączonym podpisanym przez obie Strony bez zastrzeżeń Protokołem odbioru licencji, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy;
  - 3) Płatności wynagrodzenia, o których mowa w pkt 1 i 2, będą dokonane w formie przelewu bankowego na rachunek bankowy Wykonawcy numer: .....
6. Wysokość wynagrodzenia za niepełny miesiąc świadczenia usługi wsparcia i opieki serwisowej oprogramowania Oracle, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt. 1), będzie wyliczana w następujący sposób: opłata miesięczna za jeden miesiąc świadczenia usługi, określona w ust. 2, podzielona przez liczbę dni w danym miesiącu i pomnożona przez liczbę dni świadczenia usługi w tym miesiącu.
7. Za datę dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
8. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, zawiera w sobie wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy.

#### **§ 4**

##### **Warunki realizacji przedmiotu Umowy**

1. W ramach świadczenia usług wsparcia oraz opieki serwisowej Oprogramowania, o którym mowa w §1 ust. 1 Umowy, Wykonawca zobowiązany jest:
  - 1) dostarczać Zamawiającemu poprawki lub nowsze wersje Oprogramowania;

---

<sup>11</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

<sup>12</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

<sup>13</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą

- 2) świadczyć opiekę serwisową na zasadach określonych w Załączniku nr 8 (Zakres oraz poziom świadczenia Usługi Opieki Serwisowej) oraz wsparcie Oprogramowania także na nowszych wersjach Oprogramowania – dostarczonych w ramach Umowy;
- 3) udzielić wsparcia w trakcie instalacji dokonywanych przez Zamawiającego dostarczonego Oprogramowania, poprawek, nowych wersji Oprogramowania;
- 4) zapewnić rozwiązywanie problemów związanych z instalacją i funkcjonowaniem dostarczonego Oprogramowania;
- 5) zapewnić przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych potwierdzanych zgłoszeniem elektronicznym (HP Service Manager lub e-mail-w przypadku niedostępności HP Service Manager) w trybie 24x7x365 od Zamawiającego;
- 6) nie później niż w ciągu 30 minut od momentu otrzymania zgłoszenia potwierdzić przyjęcie zgłoszenia;
- 7) zapewnić Czas naprawy na zgłoszone problemy:
  - a) przy zgłoszeniu Błędu krytycznego ..... godzin (zgodnie ze złożoną ofertą), od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia,
  - b) przy zgłoszeniu Błędu niekrytycznego 36 godzin od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia;przy czym o krytyczności Błędu decyduje Zamawiający;
- 8) zapewnić dostęp do aktualnej bazy wiedzy o serwisowanym/ dostarczonym Oprogramowaniu;
- 9) dokonać w piątym i dziesiątym miesiącu obowiązywania Umowy, przeglądu konserwacyjnego Oprogramowania na poniższych zasadach:
  - a) sprawdzanie poprawności Oprogramowania w zakresie wersji, poziomu, patchowania i kompletności,
  - b) analiza zapisów w logach pod kątem ewentualnych błędów, ostrzeżeń, niestandardowych i nieoptymalnych zachowań,
  - c) testowanie diagnostyczne, regulacje, strojenia oraz zabiegi konserwacyjne mające na celu utrzymanie Oprogramowania w prawidłowym stanie,
  - d) wszystkie czynności mają być wykonane w sposób zgodny z zaleceniami producenta Oprogramowania oraz niezbędny do zapewnienia jego poprawnej i wydajnej pracy,
  - e) zakończenie każdego z przeglądów konserwacyjnych zostanie potwierdzone Protokołem wykonania przeglądu konserwacyjnego, sporządzonym przez Wykonawcę, na podstawie wzoru zawartego w Załączniku nr 7 do Umowy, zawierającym zakres wykonanych prac oraz zalecenia i wnioski końcowe;
- 10) zapewnić e-mail`owe i telefoniczne konsultacje w zakresie Oprogramowania oraz jego współpracy z platformami, na których jest osadzone, w trybie 24x7x365;
- 11) do sporządzania i przekazywania Zamawiającemu raz w miesiącu Zbiorczego miesięcznego raportu z wykonanych usług serwisowych, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy;

- 12) imiennie wskazać dedykowany Zamawiającemu zespół inżynierów Oprogramowania (przynajmniej 3 polskojęzycznych) do realizacji zadań wynikających z zapisów Umowy;
  - 13) zapewnić wsparcie eksperckie (dedykowany zespół wskazany w pkt 12 w zakresie realizowanych przez Zamawiającego projektów dotyczących modernizacji lub optymalizacji istniejącej architektury, w której wykorzystywane jest Oprogramowanie;
  - 14) zapewnić dostęp do inżynierów supportowych zdolnych do dokonywania zmian w kodzie Oprogramowania oraz odbycia wizyt serwisowych w miejscu świadczenia usług wsparcia i opieki serwisowej;
  - 15) w terminie do czwartego miesiąca realizacji Umowy wesprzeć Zamawiającego w opracowaniu procedury okresowej weryfikacji wykorzystania licencji przedmiotowego Oprogramowania, w szczególności przygotować narzędzia pozwalające na automatyczną weryfikację;
  - 16) cyklicznie, w czwartym, ósmym i dwunastym miesiącu realizacji Umowy oraz dodatkowo 2 razy na żądanie Zamawiającego nie wcześniej niż w czwartym miesiącu realizacji Umowy dokonać weryfikacji ilości wykorzystanych licencji na Oprogramowanie zgodnie z opracowaną do tego celu procedurą wskazaną w pkt 15.
2. Wykonawca w terminie 2 miesięcy od daty podpisania Umowy, dokona integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, co Strony potwierdzą podpisaniem Protokołu potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 5 do Umowy. Pisemne potwierdzenie integracji zostanie podpisane po pomyślnie przeprowadzonych testach wg scenariuszy testowych zgodnie z Załącznikiem nr 6 do Umowy.
  3. Adresy e-mail Zamawiającego i Wykonawcy oraz numery telefonów służące do zgłaszania i obsługi Błędów w przypadkach opisanych w ust. 1 pkt 5 oraz służące do konsultacji w zakresie Oprogramowania oraz jego współpracy z platformami, na których jest osadzone, Strony przekażą sobie wzajemnie w dniu zawarcia Umowy.
  4. Zgłoszone Błędy oraz wymiana komunikatów dotyczących ich obsługi, po integracji systemów obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, dokonywane będą z wykorzystaniem systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager). Format oraz struktura komunikatów obsługiwanych przez system obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager), jak również zakres informacji przekazywanych przy zgłaszaniu Błędów, opisany jest w Załączniku nr 6 do Umowy. Za moment zgłoszenia Błędu uznany będzie czas przesłania do Wykonawcy komunikatu o rejestracji ZS z wykorzystaniem systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager). Zamawiający oświadcza, że system obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager) umożliwi datowanie wysłania zgłoszenia Błędu.
  5. Do czasu integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego oraz w przypadku awarii systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager), lub systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy, Zamawiający będzie dokonywać zgłoszeń w formie Formularza zgłoszenia zgodnie z Załącznikiem 9 do Umowy i Strony będą wymieniać komunikaty dotyczące obsługi zgłoszeń za pośrednictwem uzgodnionych adresów mail'owych, o których mowa w ust 3. Strony zobowiązane są do niezwłocznego poinformowania o awarii swojego systemu obsługi zgłoszeń za pośrednictwem uzgodnionych adresów mail'owych. W przypadku braku takiej informacji,

zgłoszenia i komunikaty przesyłane przez system obsługi zgłoszeń będą uznane za dostarczone.

6. Wykonawca, nie później niż w ciągu 30 minut od momentu otrzymania zgłoszenia, potwierdzi przyjęcie zgłoszenia w formie takiej, jak otrzymał zgłoszenie. W przypadku braku potwierdzenia Zamawiający kontaktuje się z Wykonawcą w celu wyjaśnienia przyczyny braku potwierdzenia oraz ustalenia ewentualnego sposobu rejestracji zgłoszenia u Wykonawcy.
7. Wykonanie zgłoszenia serwisowego zostanie potwierdzone odpowiednim komunikatem z systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego zgodnie z Załącznikiem nr 6 do Umowy, a w przypadku gdy strony nie zintegrują systemów obsługi zgłoszeń, podpisaniem Protokołu wykonania zgłoszenia serwisowego, którego wzór stanowi Załącznik nr 10 do Umowy. Czasem wykonania zgłoszenia będzie czas zamknięcia ZS zgodnie z Załącznikiem nr 6 do Umowy lub czas z podpisanego Protokołu wykonania zgłoszenia serwisowego.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany struktury komunikatów opisanych w Załączniku nr 6 do Umowy. Wykonawca jest zobowiązany do dostosowania swojego systemu, do obsługi nowych mechanizmów w czasie nie przekraczającym 2 miesiące od dnia zgłoszenia zmiany mechanizmów komunikacji przez Zamawiającego. Zmiana struktury komunikatów nie powoduje konieczności sporządzania aneksu.
9. Podczas obsługi błędów krytycznych Zamawiający może równolegle kontaktować się z Wykonawcą telefonicznie. Wykonawca przekaze Zamawiającemu numer telefonu w terminie 3 dni od daty zawarcia Umowy.
10. Osobami odpowiedzialnymi za realizację przedmiotu Umowy są:
  - 1) ze strony Zamawiającego: .....(faks: ....., mail: .....)
  - 2) ze strony Wykonawcy: .....(faks: ....., mail: .....) )

## § 5

### Kary umowne i odstąpienie od Umowy

1. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu dostawy dodatkowych licencji/sublicencji<sup>14</sup>, o którym mowa w §2 ust. 2, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100.000,00 PLN (słownie złotych: sto tysięcy 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
2. W przypadku niedotrzymania Czasu naprawy, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 7 lit. a), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 8 000,00 PLN (słownie złotych: osiem tysięcy 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
3. W przypadku niedotrzymania Czasu naprawy, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 7 lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 000,00 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
4. W przypadku niedotrzymania któregokolwiek z terminów wykonania przeglądu konserwacyjnego, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 9, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu

---

<sup>14</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

karę umowną w wysokości 8 000,00 PLN (słownie złotych: osiem tysięcy 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, odrębnie za każdy z opóźnionych terminów wykonania przeglądu konserwacyjnego.

5. W przypadku niewykonania przez Wykonawcę weryfikacji ilości wykorzystanych licencji w terminach, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 16, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 4 000,00 PLN (słownie złotych: cztery tysiące 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, odrębnie za każdy z opóźnionych terminów wykonania weryfikacji ilości wykorzystanych licencji.
6. W przypadku opóźnienia terminu dokonania integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, o którym mowa w § 4 ust. 2 oraz opóźnienia terminu zmiany struktur komunikatów, o których mowa w § 4 ust. 8, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
7. W przypadku niedotrzymania czasu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia, o którym mowa w § 4 ust. 6, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 4 000,00 PLN (słownie złotych: cztery tysiące 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia liczoną od momentu przekroczenia czasu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, zobowiązuje się on zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1.
9. Każde naliczenie kar umownych zostanie udokumentowane wystawieniem i przesłaniem do Wykonawcy przez Zamawiającego noty obciążeniowej zawierającej w treści kalkulację kwot naliczonych kar umownych. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z faktur lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy. W przypadku braku takiej możliwości Zamawiający określi termin płatności w wystawionej notie obciążeniowej, liczony od daty jej otrzymania. Brak możliwości dokonania potrącenia z faktury lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy lub brak wpłaty za notę przez Wykonawcę, upoważnia Zamawiającego do wystawienia wezwania do zapłaty. Brak wpłaty w odpowiedzi na wezwanie do zapłaty spowoduje wszczęcie dochodzenia należności na drodze windykacji sądowej.
10. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych ograniczona jest do 100% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §3 ust. 1.
11. Zamawiający zastrzega sobie dochodzenie odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych.
12. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 (trzydziestu) dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy.

## **§ 6**

### **Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**

1. Wykonawca udzielił Zamawiającemu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w § 3 ust. 1, w formie:  
..... w wysokości: .....PLN (słownie złotych:

- .....) ważnego na okres obowiązywania Umowy i okres rękojmi na dostarczone licencje/sublicencje<sup>15</sup> (12 miesięcy), przedłużony o 30 dni.
2. Wykonawca może zmienić formę zabezpieczenia na inną zgodnie z przepisami art. 149 ustawy Prawo zamówień publicznych. Zmiana taka nie powoduje konieczności zmiany Umowy.
  3. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w terminie 30 (trzydziestu) dni po upływie okresu realizacji Umowy i upływie okresu rękojmi na dostarczone licencje/sublicencje<sup>16</sup> lub zatrzyma w całości lub odpowiedniej części w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę.
  4. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy pokryciu roszczeń Zamawiającego wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym potrącania kar umownych bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy.

## § 7

### **Bezpieczeństwo informacji**

1. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji, danych i wiedzy, bez względu na formę ich utrwalenia, stanowiących tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego, uzyskanych w trakcie wykonywania Umowy.
2. W szczególności Wykonawca jest zobowiązany zachować w tajemnicy pozyskane od Zamawiającego informacje dotyczące rozmieszczenia i konfiguracji infrastruktury techniczno-systemowej sieci oraz stosowanych zabezpieczeń.  

Uzyskane przez Wykonawcę, w związku z wykonywaniem Umowy, informacje nie mogą być wykorzystane do innego celu, niż do realizacji Umowy, z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie dotyczy informacji, które:
  - 1) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy,
  - 2) były znane przed otrzymaniem ich od Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu,
  - 3) podlegają ujawnieniu na mocy przepisów prawa.
4. W terminie 5 dni od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu lub zniszczenia wszelkich materiałów zawierających informację stanowiącą tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego, jakie otrzymał lub wytworzył w związku z wykonywaniem Umowy, za wyjątkiem jednej kopii ww. materiałów niezbędnych do ewentualnego dochodzenia roszczeń, które zostaną zniszczone z upływem terminu przedawnienia roszczeń. Wykonawca zapewni tym materiałom ochronę w stopniu co najmniej równym poziomowi ochrony, na jakim chroni własne informacje. Potwierdzenie zwrotu ww. materiałów dokumentuje się w protokole, który podpisują Zamawiający i Wykonawca. Niezwłocznie po upływie terminu przedawnienia potencjalnych roszczeń Wykonawca informuje pisemnie Zamawiającego o zniszczeniu kopii materiałów pozostawionych do ewentualnego dochodzenia roszczeń.
5. Osoby wykonujące zadania w związku z realizacją Umowy na terenie budynków,

---

<sup>15</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

<sup>16</sup> Zgodnie ze złożoną ofertą.

pomieszczeń lub części pomieszczeń użytkowanych przez Zamawiającego są zobowiązane do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego uregulowań wewnętrznych dotyczących bezpieczeństwa informacji. Wszystkie osoby biorące udział w realizacji przedmiotu Umowy zostaną poinformowane, iż przedmiotowe informacje stanowią tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego oraz zobowiązane będą do zachowania ich w tajemnicy. W takim przypadku Wykonawca odpowiedzialny jest za wszelkie naruszenia dokonane przez takie osoby, włącznie z odpowiedzialnością materialną.

6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia roszczeń wobec Wykonawcy, w wypadku wyrządzenia przez niego szkód Zamawiającemu lub osobom trzecim, będących wynikiem naruszenia bezpieczeństwa informacji, na zasadach określonych w kodeksie cywilnym.

## **§ 8**

### **Siła wyższa**

1. Strony Umowy będą zwolnione z odpowiedzialności za niewypełnienie swoich zobowiązań zawartych w Umowie z powodu siły wyższej, jeżeli okoliczności zaistnienia siły wyższej będą stanowiły przeszkodę w ich wypełnieniu.
2. Siłą wyższą jest zdarzenie zewnętrzne, nie posiadające swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia, przy czym dotyczy to niemożliwości zapobieżenia jego szkodliwym następstwom.
3. Strona może powołać się na zaistnienie siły wyższej tylko wtedy, gdy poinformuje ona o tym pisemnie drugą stronę w ciągu 3 (trzech) dni od jej zaistnienia.
4. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać udowodnione przez Stronę, która się na nie powołuje.

## **§ 9**

### **Postanowienia końcowe i zmiany Umowy**

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć z zawarcia i wykonania Umowy, strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164), Kodeksu cywilnego, oraz inne przepisy mające związek z Przedmiotem umowy.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość dokonania zmian Umowy w zakresie opisu przedmiotu zamówienia i jego cech oraz sposobu i terminu jego realizacji – jeżeli zmiany są korzystne dla Zamawiającego lub wywołane okolicznościami, których nie można było przewidzieć w momencie składania oferty.
4. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany Umowy, w zakresie miejsc świadczenia przez Wykonawcę usługi wsparcia i opieki serwisowej, określonych w § 1 ust. 2 Umowy, o ile zajdzie taka konieczność w wyniku zmiany lokalizacji Ośrodka Obliczeniowego C/ZUS.
5. Zamawiający przewiduje także możliwość zmian postanowień Umowy w przypadkach, gdy zmiana nie ma charakteru istotnego, a także w przypadkach gdy:



- 1) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy, chyba że zmiana taka znana była w chwili składania oferty;
- 2) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy;
- 3) powstała możliwość zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż istniejące w chwili podpisania Umowy;
- 4) konieczność zmiany Umowy wynika z rekomendacji zewnętrznego audytora;
- 5) konieczność zmiany Umowy wynika z przyczyny siły wyższej.
6. Zamawiający nie dopuszcza możliwości dokonania przez Wykonawcę cesji wierzytelności wynikających z Umowy na osoby trzecie.
7. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
8. Wszelkie zmiany i uzupełnienia dotyczące Umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności, z wyjątkiem zmiany struktur komunikatów, danych adresowych i danych kontaktowych, oraz osób odpowiedzialnych za realizację Umowy.
9. Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania jej przez obie Strony.
10. Umowę sporządzono w 3 (trzech) jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego, jeden egzemplarz dla Wykonawcy.

Wykaz załączników:

- |                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| Załącznik nr 1  | - | Szczegółowy opis przedmiotu Umowy  |
| Załącznik nr 2  | - | Protokół odbioru licencji  |
| Załącznik nr 3  | - | Formularz cenowy   |
| Załącznik nr 4  | - | Zbiorczy miesięczny raport z wykonanych usług serwisowych  |
| Załącznik nr 5  | - | Protokół potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego |
| Załącznik nr 6  | - | Komunikacja pomiędzy HP SM a systemem obsługi incydentów Wykonawcy   |
| Załącznik nr 7  | - | Protokół wykonania przeglądu konserwacyjnego   |
| Załącznik nr 8  | - | Zakres oraz poziom świadczenia Usługi Opieki Serwisowej  |
| Załącznik nr 9  | - | Formularz zgłoszenia   |
| Załącznik nr 10 | - | Protokół wykonania zgłoszenia serwisowego  |
| Załącznik nr 11 | - | Definicje pojęć oraz rozwinięcia skrótów używanych w Umowie  |

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

.....

.....

**Załącznik nr 1 do Umowy nr .....**

**Szczegółowy opis przedmiotu Umowy**  
**/ w treści zawartej w Załączniku nr 1 do SIWZ /**

### Protokół odbioru licencji

Warszawa, dnia .....

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

ul. Szamocka 3, 5

01-748 Warszawa

Niniejszym potwierdzam / nie potwierdzam\* odbiór bezterminowych licencji/sublicencji\* na oprogramowanie Oracle Tuxedo\*/ oprogramowanie równoważne \*.....:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

zgodnie z Umową nr ..... z dnia ..... roku.

Uwagi:

.....

Przedstawiciel Zamawiającego

Przedstawiciel Wykonawcy

.....

.....

(czytelny podpis – imię i nazwisko)

(czytelny podpis – imię i nazwisko)


**Załącznik nr 3 do Umowy nr .....**

**Formularz cenowy**

**/ zostanie załączony po wyborze oferty najkorzystniejszej /**

Załącznik nr 4 do Umowy nr .....

Zbiorczy miesięczny raport z wykonanych usług serwisowych

	<b>Miesięczny raport poziomu świadczenia usług serwisu</b>	
---	--	--

<b>1. Data raportu</b>	
<b>2. Numer raportu</b>	
<b>3. Raport za okres</b>	

Identyfikator usługi serwisu			TUX_USM_ODI		
Wersja metryki usługi					
Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Definicja spełnienia parametru	Wartość osiągniętego parametru w okresie raportowym	Łączny czas opóźnienia w obsłudze zgłoszeń:
ODI.OB1	Błąd niekrytyczny	<= 36 godzin	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń		
ODI.OB2	Błąd krytyczny	<= ... (zgodnie z wybraną ofertą)	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń		

<b>Uwagi i inne istotne informacje</b>	
--	--

<b>Podpis osoby sporządzającej raport</b>	
<b>Podpis osoby upoważnionej po stronie Zamawiającego</b>	
<b>Podpis osoby upoważnionej po stronie Wykonawcy</b>	

**Załącznik nr 5 do Umowy nr .....**

**PROTOKÓŁ POTWIERDZENIA INTEGRACJI SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ  
WYKONAWCY Z SYSTEMEM OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ZAMAWIAJĄCEGO**

Moment Integracji systemów Wykonawcy oraz Zamawiającego inicjuje Wykonawca zgodnie z czasem określonym w Umowie.

Pisemne potwierdzenie integracji zostaje podpisane po pomyślnie przeprowadzonych testach wg scenariuszy testowych.

Szablon integracji systemów:

**PROTOKÓŁ POTWIERDZENIA INTEGRACJI SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ  
WYKONAWCY Z SYSTEMEM OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ZAMAWIAJĄCEGO**

Zgodnie z umową nr ..... z dnia..... zespół  
w składzie:

Przedstawiciele Wykonawcy

Przedstawiciele Zamawiającego

1. ....

1. ....

2. ....

2. ....

potwierdza, że integracja systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego nastąpiła w dniu .....

Przedstawiciele Wykonawcy

Przedstawiciele Zamawiającego

1. ....

1. ....

2. ....

2. ....

....., dnia.....

## KOMUNIKACJA POMIĘDZY HP SM A SYSTEMEM OBSŁUGI INCYDENTÓW WYKONAWCY

### SPIS TREŚCI

<b>1.1</b>	<b>KONFIGURACJA KOMUNIKACJI MAILOWEJ .....</b>	<b>48</b>
<b>1.2</b>	<b>TREŚĆ KOMUNIKATÓW WYCHODZĄCYCH Z HP SERVICE MANAGER (ZUS) DO SERWISU DOSTAWCY .....</b>	<b>49</b>
<b>1.3</b>	<b>TREŚĆ KOMUNIKATÓW PRZYCHODZĄCYCH DO HP SERVICE MANAGER (ZUS) Z SERWISU DOSTAWCY .....</b>	<b>52</b>
<b>1.4</b>	<b>MAPOWANIE PÓL KOMUNIKATU XML NA POLA W BAZIE PRZECHOWUJĄCEJ DANE OBSŁUGIWANYCH ZGŁOSZEŃ .....</b>	<b>53</b>
<b>1.5</b>	<b>IMPLEMENTACJA AUTOMATYCZNEJ KOMUNIKACJI W ZAKRESIE ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH POMIĘDZY HP SERVICE MANAGER (ZUS) A SERWISEM DOSTAWCY .....</b>	<b>54</b>
<b>1.6</b>	<b>SCENARIUSZE TESTOWE .....</b>	<b>55</b>

# OPIS FUNKCJONALNOŚCI

---

W celu automatyzacji obsługi zgłoszeń serwisowych pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń Społecznych a usługodawcami zewnętrznymi w systemie HP Service Manager (ZUS) został zaimplementowany odrębny moduł obsługi tychże zgłoszeń. Opiera on się na wymianie komunikatów mailowych, które w treści zawierają parametry zgłoszenia i statusy jego obsługi w formacie XML.

**Przetwarzanie automatyczne komunikatów mailowych odbywa się bez przerw za wyjątkiem sytuacji awaryjnych i planowej przerwy technologicznej, która ma miejsce zawsze we wtorek w godzinach 18:00 – 20:00 – komunikaty przesłane do HP Service Manager są rejestrowane po godz. 20:00.**

## 1.1 Konfiguracja komunikacji mailowej

Automatyczna komunikacja będzie przebiegała w oparciu o dedykowane dla HP SM skrzynki do **wysyłki** i **odbioru** komunikatów oraz podanego przez usługodawcę (**Dostawcę**) adresu mailowego do komunikacji.

Skrzynka wysyłająca komunikaty z HP SM do serwisu Dostawcy	Skrzynka odbierająca komunikaty zwrotne z serwisu Dostawcy
sc@zus.pl	servicemanager@zus.pl

Jedynym obsługiwanym **formatem wiadomości** pocztowej przesyłanych Z/DO HP SM jest w format tekstowy (**Plain Text Body**), gdzie w treści wiadomości występuje **struktura XML** opisana w dalszej części dokumentu. Jeżeli umowa z usługodawcą przewiduje w komunikacji wymianę informacji niezbędnych do obsługi zgłoszenia (logi, zrzuty ekranu itp.) w **postaci załączników (wszystkie typy plików za wyjątkiem plików wykonywalnych \*.exe)** - wiadomość może posiadać załącznik o rozmiarze pliku nie przekraczającym 5MB.

**UWAGA:** w treści wiadomości wystąpić może tylko struktura XML przewidziana dla komunikatu i niedozwolone są tym samym podpisy i stopki firmowe.



## STRUKTURA WIADOMOŚCI

---

**Wszystkie informacje niezbędne** do automatycznej obsługi zgłoszenia serwisowego zawarte są w treści komunikatu kodowanej w XML stąd też dla zachowania prawidłowego przetwarzania komunikatów treść wiadomości **musi spełniać wymagania poprawności dokumentu XML** ( do sprawdzenia m.in. na <http://www.w3.org/TR/REC-xml/> oraz posiadać strukturę odpowiednią, dla komunikatów wychodzących/przychodzących obsługiwanych przez HP Service Manager. Dla XML nie istnieje plik XSD; powiązanie znaczników XML z polami bazy danych opisano w Tabeli 1. i Tabeli 2.

Zgodnie ze specyfikacją dla języka XML **znaki o specjalnym znaczeniu** znajdujące się w polach opisowych komunikatu muszą być zastąpione odniesieniami XML. **Jedynie dozwolone składnie przedstawia tabela:**

Odniesienie XML	Znak specjalny	
&lt;	<	Mniejszy niż
&gt;	>	Większy niż
&amp;	&	Ampersand
&apos;	'	Apostrof
&quot;	"	Cudzysłów

W przypadku gdy w strukturze XML zostaną przekazane nieprzewidziane znaczniki, e-mail z treścią komunikatu nie zostanie przetworzony.

Temat wiadomości do HP SM jest stały i brzmi: HP Service Manager Email – wiadomości z błędnym tematem lub bez niego nie zostanie przetworzony.

### **1.2 Treść komunikatów wychodzących z HP Service Manager (ZUS) do serwisu Dostawcy**

W poniższych opisach, w celu zwiększenia czytelności ich struktury, komunikaty przedstawiono w postaci wielu linii, **jednak rzeczywisty komunikat XML nie powinien zawierać żadnych znaków końca linii (LF, CR itp.) w tekście, tzn. cały komunikat powinien być wysłany jako jedna linijka tekstu.**

W treści komunikatów **nie należy stosować nagłówków XML (z definicją wersji języka i kodowania).** Treść ma zawierać tylko sekcję <zs>.

Struktura komunikatów przesyłanych z *HP SM* w ZUS do systemu Dostawcy jest następująca:

```
<zs cat="ZUS" id="ZS38899" idSC=" " time="31/10/2012 14:51:30" type="[O|A|R|Z|ZEN|ZNN|ZT|ZTN|ZP]" integrator="true lub false">
```

```

<usl id="<identyfikator usługi dostawcy>" poziom="<poziom programu np.
poziom priorytetowy>" priorytet=" <np. błąd zwykły> " serw="<identyfikator
programu serwisowego> "/>
<contact email="Maria.Nowak100@zus.pl" loc="<lokalizacja zgłaszającego np.
Rybnik>" name="NOWAK, MARIA" tel="324390114"/>
<opis>
<p id="1" war="pierwsza linia opisu"/>
<p id="2" war="druga linia opisu"/>
<p id="3" war="kolejna linia opisu"/>
<p id="4" war="kolejna linia opisu..."/>
</opis>
<parametry>
<param id="ek" name="Źródłowe EK:" war="bmu#00 (BMC Portal)"/>
<param id="subcategory" name="Podkategoria:" war="Programy, portale i serwisy
intranetowe"/>
<param id="product.type" name="Typ produktu:" war="Narzędzia BMC"/>
<param id="problem.type" name="Typ problemu:" war="Wniosek Standardowy"/>
</parametry>
</zs>

```

#### Wymagany zakres przekazywanej informacji:

- **id** – identyfikator zgłoszenia serwisowego w *HP SM* w ZUS,
- **idSC** – zewnętrzny identyfikator zgłoszenia serwisowego,
- **integrator** – nie dotyczy tej Umowy (przyjmuje zawsze wartość false)
- **type** – typ komunikatu. Dopuszczalne wartości:
  - **O** – Otwarcie. Rejestracja zgłoszenia serwisowego w systemie Dostawcy, z pustym atrybutem *idSC*.
  - **A** – Aktualizacja. Powtórne wysłanie ZS z *HP SM* w ZUS do serwisu Dostawcy. Wypełnione atrybuty *id* i *idSC*. **Obowiązkowy element <opis>**, możliwy element <parametry>. **Komunikat wznawia czas obsługi zgłoszenia**,
  - **I** – Nieformalna wiadomość. Zwykły komunikat informacyjny z *HP SM* w ZUS do serwisu Dostawcy. Wypełnione atrybuty *id* i *idSC*. **Obowiązkowy element <opis>**, możliwy element <parametry>. **Komunikat nie będzie związany z przeliczaniem czasu zgłoszenia**
  - **R** – Reklamacja. Wypełnione atrybuty *id* i *idSC*. **Obowiązkowy element <opis>**.
  - **ZEN** – negacja przesłanego przez serwis Dostawcy komunikatu o konieczności eskalacji zgłoszenia. **Wypełnione atrybuty *id*, *idSC* oraz Obowiązkowy element <opis>**. **Komunikat wznawia bieg czasu obsługi zgłoszenia**.
  - **ZP** – Żądanie zmiany programu serwisowego. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz element <usl> zawierający proponowany poziom (program serwisowy) w *HP SM* w ZUS**,

- **ZNN** – negacja przedstawionych przez serwis Dostawcy zaleceń naprawczych. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz Obowiązkowy element <opis>. Komunikat wznawia bieg czasu obsługi zgłoszenia,**
- **Z** – Zamknięcie. Informacja o zamknięciu zgłoszenia w *SM*. Komunikat ma znaczenie wyłącznie informacyjne i oznacza zakończeni obsługi zgłoszenia w ZUS - **po tym komunikacie zgłoszenie serwisowe nie jest już aktualizowane,**
- **ZT** – potwierdzenie skuteczności zaproponowanego przez serwis Dostawcy obejścia. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz opcjonalny element <opis>. Komunikat wstrzymuje czas obsługi zgłoszenia,**
- **ZTN** - negacja zaproponowanego przez serwis Dostawcy obejścia. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz Obowiązkowy element <opis>, Komunikat wznawia czas obsługi zgłoszenia,**

Komunikat typu „**O**” będzie powodował utworzenie zgłoszenia serwisowego.

**Poszczególne pola w treści XML zawierają jak opisano:**

- ***time*** – data i czas przesłania komunikatu XML,
- ***cat*** – kategoria, wartość stała, zawsze „ZUS”,
- ***usl*** – informacje o usłudze:
  - ***id*** – identyfikator usługi Dostawcy, której dotyczy zgłoszenie, zawarty w polu elementu konfiguracji zgłoszenia serwisowego,
  - ***serw*** – identyfikator usługi serwisowej Dostawcy, odpowiadający umowie w rejestrach dla zgłoszeń serwisowych,
  - ***poziom*** – wybrany poziom usługi serwisowej Dostawcy, odpowiadający programowi umowy w rejestrach dla zgłoszeń serwisowych,
  - ***priorytet*** – priorytet dotyczący błędu, tylko dla wybranych usług Dostawcy.
- ***contact*** – dane kontaktowe (imię i nazwisko, e-mail, telefon) zgłaszającego,
- ***opis*** – opis zgłoszenia serwisowego.

Pozostałe wartości (opcjonalnie):

- ***parametry*** – dodatkowe wartości przekazywane w zgłoszeniu. Obecnie są to wartości z incydentu, z którego utworzono ZS:
  - Element Konfiguracji,
  - Podkategoria,
  - Typ produktu,
  - Typ Problemu.

### 1.3 Treść komunikatów przychodzących do HP Service Manager (ZUS) z serwisu Dostawcy

Odpowiedź z systemu serwisu Dostawcy do *HP SM* w ZUS ma następującą strukturę:

```
<zs id="ZS00122" idSC="XXXXXX" type="[A|O|I|R|P|D|ZE|ZN|ZT|ZP|Z]">
<usl id="<identyfikator usługi dostawcy>" serw="<identyfikator programu serwisowego>"
poziom="<poziom programu np. Incydent krytyczny"/>
<opis>
  <p id="1" war="pierwsza linia opisu"/>
  <p id="2" war="kolejna linia opisu"/>
</opis>
</zs>
```

Istotne znaczenie ma atrybut *type*, który w tym przypadku może zawierać następujące wartości:

- **O** – rejestracja w serwisie Dostawcy i nadanie *idSC*. **Nie zawiera elementu opis.** Komunikat powoduje uruchomienie naliczania czasu obsługi zgłoszenia.
- **A** - komunikat aktualizacyjny stosowany przez serwis Dostawcy w sytuacji, gdy odpowiedź zostanie pozyskana wcześniej, przed wysyłką komunikatu „A” z ZUS. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz obowiązkowy element <opis> zawiera treść aktualizacji.** Komunikat wznawia czas obsługi zgłoszenia,
- **P** – pytanie do użytkownika. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz Obowiązkowy element <opis> zawiera treść pytania.** Komunikat wstrzymuje czas obsługi zgłoszenia,
- **I** – Nieformalna wiadomość. Zwykły komunikat informacyjny z serwisu Dostawcy do ZUS. Wypełnione atrybuty *id* i *idSC*. Obowiązkowy element <opis>, możliwy element <parametry>. **Komunikat nie będzie związany z przeliczaniem czasu zgłoszenia,**
- **D** – Diagnoza zgłoszenia. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz Obowiązkowy element <opis> z opisem diagnozy.**
- **R** – reklamacja usługi i poziomu zgłoszenia. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz element <opis> oraz <usl /> z sugerowaną inną usługą i poziomem.** Komunikat wstrzymuje czas zgłoszenia. Oczekiwany komunikatem ze strony ZUS jest **ZP**, który po potwierdzeniu komunikatem z serwisu Dostawcy przelicza czas obsługi zgłoszenia wg reklamowanych parametrów.
- **ZE** – Eskalacja zgłoszenia (zgłoszenie błędnie skierowane do Dostawcy). **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz obowiązkowy element <opis>.** Komunikat wstrzymuje naliczanie czasu obsługi zgłoszenia. Spodziewaną odpowiedzią ze strony ZUS jest zamknięcie zgłoszenia serwisowego lub komunikat **ZEN**.
- **ZN** – Zalecenia naprawcze. **Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz Obowiązkowy element <opis> z zaleceniami naprawczymi.** Komunikat wstrzymuje czas obsługi zgłoszenia. Spodziewaną odpowiedzią ze strony ZUS jest zamknięcie zgłoszenia lub negacja zaleceń naprawczych (rozwiązania) – komunikat typu **ZNN**.

- **ZP** – Potwierdzenie rejestracji żądania programu serwisowego. Wypełnione atrybuty *id* i *idSC*. Komunikat zmienia czas obsługi przeliczając czas wg parametrów zmienionego programu serwisowego.
- **ZT** – Zalecenia tymczasowe. Wypełnione atrybuty *id* i *idSC* oraz **Obowiązkowy element <opis> z zalecaniami tymczasowymi (Obejściem)**. Komunikat wstrzymuje czas obsługi zgłoszenia. Spodziewanym komunikatem ze strony ZUS jest potwierdzenie obejścia komunikat **ZT** lub komunikat **ZTN** (ponownie uruchamiający bieg czasu zgłoszenia),
- **Z** – Prośba o zamknięcie. Wypełnione atrybuty *id* i *idSC*

**UWAGA:** Komunikatem potwierdzającym przyjęcie do obsługi zgłoszenia jest komunikat typu „O” wysyłany do HP SM. Dopiero po nim serwis Dostawcy może przekazywać komunikaty pozostałych typów.

Po otrzymaniu z HP SM komunikatu informacyjnego typu „Z” (o zamknięciu zgłoszenia) nie ma już możliwości rejestracji komunikatów dotyczących danego zgłoszenia serwisowego.

#### **1.4 Mapowanie pól komunikatu xml na pola w bazie przechowującej dane obsługiwanych zgłoszeń**

Dla poprawnego przetwarzania i przechowywania danych związanych z przekazywanymi komunikatami ZS niezbędne jest zachowanie dozwolonych rozmiarów pól komunikatu. Mapowania pól dla komunikatów wychodzących i przychodzących do HP Service Manager zawarte są w poniższych tabelach:

Pole komunikatu XML		Parametry pola w bazie SQL
Element XML	Atrybut XML	
<b>Zs</b>	<b>id</b>	[varchar](60)
	<b>idSC</b>	[varchar](50)
	<b>type</b>	stałe = O,A,I,R,ZEN,ZP,ZNN,Z,ZT,ZTN
	<b>cat</b>	stały = ZUS
<b>Usl</b>	<b>id</b>	[varchar](300)
	<b>serw</b>	[varchar](60)
	<b>poziom</b>	[varchar](60)
	<b>priorytet</b>	[varchar](60)
<b>contact</b>	<b>name</b>	[varchar](100)
	<b>email</b>	[varchar](140)
	<b>tel</b>	[varchar](60)
	<b>loc</b>	[varchar](50)
<b>opis</b>	<b>p</b>	[varchar](1000) – ograniczenie dotyczy każdego wiersza opisu w komunikacie

parametry	param	[text]
-----------	-------	--------

Tabela 1. Mapowanie pól komunikatu xml w komunikacie do serwisu Dostawcy

### Komunikaty do HP Service Manager

Pole komunikatu XML		Parametry pola w bazie SQL
Element XML	Atrybut XML	
zs	id	[varchar](60)
	idSC	[varchar](50)
	type	stałe = A,O,P,D,I,R,ZE,ZN,ZP,ZT, Z
opis	p	[varchar](1000) – ograniczenie dotyczy każdego wiersza opisu w komunikacie

Tabela 2. Mapowanie pól komunikatu xml w komunikacie do HP Service Manager

W przypadku gdy znacznik XML powiązany jest z polem typu *text*, jego długość ograniczona jest parametrami pola w tabelicy.

Dla komunikatów XML, w których występuje wielokrotność elementów tego samego typu, ich ilość jest nieograniczona. Element *idSC* (Identyfikator zewnętrzny) jest generowany poza *HP SM* w ZUS, w związku z czym jego format musi być znakowy. *Id* (wewnętrzne) generowane w *HP SM* w ZUS składa się ze stałego przedrostka „*ZS*” (dwa znaki) oraz 5 cyfr. Całość jest łączona jako znak.

### **1.5 Implementacja automatycznej komunikacji w zakresie zgłoszeń serwisowych pomiędzy HP Service Manager (ZUS) a serwisem Dostawcy**

Wdrożenie automatycznej komunikacji w zakresie obsługi zgłoszeń serwisowych poprzedzone jest zawsze testami przedprodukcyjnymi w środowisku testowym HP Service Manager i środowisku testowym Dostawcy usług. Dla odpowiedniego zamodelowania usług Dostawcy konieczne jest bezpośredni kontakt technologów odpowiedzialnych za wdrożenie po obu stronach i dane dotyczące metryk świadczonych usług:

- nazwa umowy serwisowej,
- nazwy świadczonych usług,
- programy serwisowe dla usług (z określonymi priorytetami),
- powołane usługi wewnętrzne w ZUS wspierające usługi Dostawcy,
- harmonogram testów i wdrożenia.

Po zamodelowaniu środowisk testowych testy przebiegają z udziałem centrum wsparcia informatyki, które docelowo obsługiwać ma zgłoszenia Dostawcy. W czasie testów symulowana jest obsługa wszystkich możliwych komunikatów jakie obsługuje opisana w dokumencie funkcjonalność .

Po zakończeniu pomyślnym testów ustalona zostaje data implementacji rozwiązania w środowisku produkcyjnym.

**Należy pamiętać, że jednostronne wprowadzanie nie testowanych zmian w konfiguracji komunikacji i strukturze komunikatów jest niedopuszczalne i może skutkować błędami w przetwarzaniu komunikatów.**

## 1.6 Scenariusze testowe

Poniżej zamieszczono standardowy scenariusz testów wymiany komunikatów XML między systemami Dostawcy a Zamawiającego przed integracją na środowisku produkcyjnym.

NR KROKU	OPIS KROKU SCENARIUSZA	OCZEKIWANY WYNIK
1	Komunikat typu O do SZ - otwarcie ZS w ZUS	Założony ZS po stronie SZ
2	Komunikat typu O do ZUS - potwierdzenie przyjęcia zs do obsługi	Zarejestrowany idSC w ZUS - start czasu obsługi zgłoszenia
3	Komunikat typu D - Diagnoza	Zarejestrowana Diagnoza w historii ZS
4	Komunikat I do SZ - czas obsługi bez zmian	Zarejestrowany w SZ komunikat typu I - czas obsługi bez zmian
5	Komunikatu typu ZN do ZUS	Zarejestrowane zalecenia naprawcze w ZUS - wstrzymany czas obsługi ZS
6	Komunikatu typu ZNN do SZ - wznowiony czas obsługi ZS w ZUS	Zarejestrowany w SZ komunikat typu ZNN
7	Komunikatu typu P do ZUS	Zarejestrowane w ZUS pytanie do użytkownika - wstrzymany czas obsługi
8	Komunikatu typu A do SZ - wznowiony czas obsługi	Zarejestrowana aktualizacja w SZ
9	Komunikat typu ZT do ZUS	Zarejestrowane Obejście w ZUS - wstrzymany czas obsługi ZS
10	Komunikat ZTN do SZ - wznowia czas obsługi ZS	Zarejestrowany ZTN w SZ
11	Komunikat ZN do ZUS	Zarejestrowane zalecenia naprawcze w ZUS - wstrzymany czas obsługi ZS
12	komunikat typu Z do SZ - zamknięcie zgłoszenia	Zarejestrowany komunikat typu Z

**Prawidłowy obieg komunikatów:**

<i>Komunikaty z HP SM ZUS (czynność/typ komunikatu)</i>	<i>Oczekiwany komunikat od Dostawcy(czynność/typ komunikatu)</i>
Otwarcie zgłoszenia/O	Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia/O
	Przekazania diagnozy/D
	Przekazanie zaleceń tymczasowych/ZT
	Przekazanie zaleceń naprawczych/ZN
Potwierdzenia lub negacja zaleceń tymczasowych lub naprawczych/ZT, ZTN, ZNN*	
	Prośba o zamknięcie zgłoszenia/Z
Zamknięcie zgłoszenia/Z	

Opcjonalnie w razie potrzeby w obsłudze zgłoszenia serwisowego mogą pojawić się w obiegu następujące kroki:

<i>Komunikaty z HP SM ZUS (czynność/typ komunikatu)</i>	<i>Oczekiwany komunikat od Dostawcy</i>
	Eskalacja zgłoszenia/ZE
Negacja eskalacji/ZEN lub zamknięcie zgłoszenia/Z	
	Reklamacja poziomu usługi/R
Żądanie zmiany programu serwisowego/ZP	
	Potwierdzenie zmiany programu serwisowego/ZP
	Pytanie do użytkownika/P
Aktualizacja- przekazanie dodatkowych danych/A	
<i>Komunikaty z HP SM ZUS (czynność/typ komunikatu)</i>	<i>Oczekiwany komunikat od Dostawcy(czynność/typ komunikatu)</i>
Otwarcie zgłoszenia/O	Potwierdzenie rejestracji zgłoszenia/O
	Przekazania diagnozy/D
	Przekazanie zaleceń tymczasowych/ZT
	Przekazanie zaleceń naprawczych/ZN
Potwierdzenia lub negacja zaleceń tymczasowych lub naprawczych/ZT, ZTN, ZNN*	
	Prośba o zamknięcie zgłoszenia/Z
Zamknięcie zgłoszenia/Z	



Opcjonalnie w razie potrzeby w obsłudze zgłoszenia serwisowego mogą pojawić się w obiegu następujące kroki:

<i>Komunikaty z HP SM ZUS (czynność/typ komunikatu)</i>	<i>Oczekiwany komunikat od Dostawcy</i>
	Eskalacja zgłoszenia/ZE
Negacja eskalacji/ZEN lub zamknięcie zgłoszenia/Z	
	Reklamacja poziomu usługi/R
Żądanie zmiany programu serwisowego/ZP	
	Potwierdzenie zmiany programu serwisowego/ZP
	Pytanie do użytkownika/P
Aktualizacja- przekazanie dodatkowych danych/A	

## PROTOKÓŁ WYKONANIA PRZEGLĄDU KONSERWACYJNEGO

Przeгляд za miesiąc/rok: _____/_____  	<b>Protokół wykonania przeglądu konserwacyjnego</b>	Data sporządzenia: _____._____._____  
Dotyczy Umowy:	Wykonawca przeglądu: Imię i Nazwisko:	
<b>Przeгляд konserwacyjny oprogramowania</b>		
Przeгляд stanowi załącznik do niniejszego protokołu		
Uwagi:		
Podpis osoby sporządzającej przeгляд:		
Uwagi osoby odbierającej przeгляд:		
Data otrzymania przeglądu:	Podpis osoby odbierającej przeгляд:	

## Załącznik nr 8 do Umowy nr.....

### ZAKRES ORAZ POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ

#### SPIS TREŚCI

I.	Definicje .....	60
II.	Warunki świadczenia Usług Opieki Serwisowej .....	60
<b>A.</b>	<b>DOSTĘPNOŚĆ CS WYKONAWCY ORAZ DOSTĘPNOŚĆ USŁUG OPIEKI SERWISOWEJ .....</b>	<b>60</b>
<b>B.</b>	<b>ZASADY ZGŁASZANIA I OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ.....</b>	<b>60</b>
III.	Metryki Usług Opieki Serwisowej.....	61
<b>A.</b>	<b>LEGENDA METRYKI USŁUGI SERWISU.....</b>	<b>61</b>
<b>B.</b>	<b>WYKAZ METRYK USŁUG OPIEKI SERWISOWEJ: .....</b>	<b>62</b>
<b>C.</b>	<b>METRYKI USŁUG OPIEKI SERWISOWEJ .....</b>	<b>62</b>
1.	<i>Obsługa i diagnozowanie zgłoszeń [TUX_USM_ODI] .....</i>	<i>62</i>
1)	Dane identyfikacyjne: .....	62
2)	Zakres usługi: .....	62
3)	Kalendarz świadczenia usługi .....	64
4)	Zakres danych wymaganych do zarejestrowania zgłoszenia:.....	64
5)	Warunki wymagane do realizacji usługi: .....	64
6)	Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:.....	65
7)	Raportowanie .....	65
8)	Limit zgłoszeń dla usługi .....	66
IV.	Zakres informacyjny Formularza zgłoszenia .....	66

## I. Definicje

Definicje pojęć użytych w niniejszym Załączniku zawiera Załącznik 11 do Umowy.

## II. Warunki świadczenia Usług Opieki Serwisowej

### A. Dostępność CS Wykonawcy oraz dostępność Usług Opieki Serwisowej

1. CS Wykonawcy jest dostępne w trybie 24/7.
2. Nie częściej niż raz w miesiącu dopuszczalne jest 12-godzinne ograniczenie serwisowe godzin pracy CS Wykonawcy, w czasie weekendu (piątek 22:00 -niedziela 22:00).
3. Wprowadzenie i uzgodnienie powyższych ograniczeń między stronami będzie realizowane z co najmniej 1-tygodniowym wyprzedzeniem.
4. Dostępność Usług Opieki Serwisowej (kalendarz świadczenia usługi) określają Metryki Usług Opieki Serwisowej.

### B. Zasady zgłaszania i obsługi zgłoszeń

1. Każda ze Stron Umowy dysponuje pojedynczym punktem kontaktu do wzajemnej komunikacji.
2. Przez pojedynczy punkt kontaktu rozumie się organizację serwisową Strony dysponującą dedykowanym narzędziem wspomagającym obsługę zgłoszeń.
3. Zgłoszenia serwisowe będą przekazywane Wykonawcy automatycznie za pośrednictwem posiadanego przez Zamawiającego systemu HP Service Manager. W przypadku awarii tego kanału dopuszczalny jest kontakt mailowy.
4. W okresie przejściowym, do czasu integracji systemów zgłoszeniowych Stron, CZ Zamawiającego do komunikacji z CS Wykonawcy będzie wykorzystywało komunikację mailową.
5. Zgłoszenie przekazywane będzie z zastosowaniem Formularza zgłoszenia z wypełnionymi obowiązkowymi polami informacyjnymi do czasu dokonania integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego.
6. W pierwszym dniu obowiązywania umowy Strony wymienią adresy poczty elektronicznej, numery telefonów służące do kontaktów między Centrum Serwisowym Wykonawcy a Centrum Zgłoszeniowym Zamawiającego, oraz wskażą uprawnione do tego osoby.

### III. Metryki Usług Opieki Serwisowej

Metryki identyfikują usługi serwisowe świadczone przez Wykonawcę. Obsługa zgłoszeń realizowana jest przez CS Wykonawcy w zakresie określonym w Metrykach Usług Opieki Serwisowej.

#### A. Legenda Metryki usługi serwisu

W legendzie wyjaśniono poszczególne pola Metryki, ich znaczenie i wpływ na świadczenie usługi:

1. Dane identyfikacyjne
  - 1) *Identyfikator usługi serwisu Wykonawcy* – unikalny identyfikator usługi Wykonawcy, składający się ze słowa: „[oznaczenie\_Wykonawcy]\_” oraz sufiksu jednoznacznie identyfikującego usługę.
  - 2) *Wersja Metryki* - numer Metryki określający kolejność powstawania wersji usługi, składający się z członu numeru głównego, członu numeru dodatkowego oraz członu numeru poprawki. Poszczególne człony są oznaczane kolejnymi wartościami liczb naturalnych oddzielonych od siebie kropką:
    - a. numer główny zmienia się w wyniku zmiany zakresu usługi ,
    - b. numer dodatkowy zmienia się w wyniku zmiany charakterystyki usługi serwisu bądź uwarunkowań świadczenia usługi,
    - c. numer poprawki zmienia się w wyniku pozostałych zmian.
  - 3) *Okres obowiązywania* - termin rozpoczęcia obowiązywania „od”.
  - 4) *Nazwa usługi serwisu* - opisowa nazwa usługi, charakteryzująca jej zakres
  - 5) *Poziomy świadczenia usługi* - lista dostępnych dla danej usługi serwisu poziomów jej świadczenia. Poziomy świadczenia usługi różnicowane są przez wartości gwarantowanych parametrów usługi.
  - 6) *Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego* – przedstawiciel Zamawiającego odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Wykonawcy.
  - 7) *Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy* - przedstawiciel Wykonawcy odpowiedzialny za podejmowanie działań, we współpracy z osobą wiodącą ze strony Zamawiającego.
2. Zakres usługi - opis zakresu prac realizowanych w ramach świadczenia usługi obejmujący:
  - 1) *Etap obsługi* – opis kroku realizacji usługi wraz z określeniem wykonawcy
  - 2) *Działania* – opis kluczowych zadań realizowanych w ramach etapu obsługi wraz z określeniem ewentualnych wymagań dla tych działań
  - 3) *Komunikacja z Zamawiającym* – określenie komunikatów przekazywanych między CZ Zamawiającego, a CS Wykonawcy w ramach realizacji etapu usługi wraz z określeniem wymagań dotyczących wymiany informacji.
3. Kalendarz świadczenia usługi - terminy świadczenia (dostępności) usługi.
4. Zakres danych przekazywanych w zgłoszeniu / Zakres danych wymaganych do zarejestrowania zgłoszenia - określony zakres danych wymaganych do zarejestrowania zgłoszenia w CS Wykonawcy lub przekazywanych do zarejestrowania w CZ Zamawiającego.
5. Warunki wymagane do realizacji usługi - opis uwarunkowań niezbędnych do świadczenia usługi serwisu na określonych poziomach jej świadczenia
6. Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:
  - 1) *Nazwa parametru* – nazwa i krótka charakterystyka parametru
  - 2) *Symbol parametru* – unikalny identyfikator parametru
  - 3) *Wartość parametru* (jedn.) – miernik poziomu świadczenia usługi wyrażony w jednostce pomiaru
  - 4) *Sposób pomiaru parametru* – opis metody pomiaru parametru, lub wskazanie miejsca tego opisu
  - 5) *Definicja spełnienia parametru* – opis kryteriów dotrzymania / niedotrzymania parametru lub wskazanie miejsca tego opisu
7. Raportowanie – raporty wytwarzane przez Zamawiającego z określeniem częstotliwości ich dostarczania. Osoby Wiodące uzgodnią terminy przekazywania poszczególnych raportów.

## B. Wykaz metryk Usług Opieki Serwisowej:

Lp.	Identyfikator usługi	Nazwa usługi
1	TUX_USM_ODI	Obsługa i Diagnozowanie zgłoszeń

## C. Metryki Usług Opieki Serwisowej

### 1. Obsługa i diagnozowanie zgłoszeń [TUX\_USM\_ODI]

#### 1) Dane identyfikacyjne:

Identyfikator usługi serwisu	TUX_USM_ODI
Wersja metryki usługi	
Okres obowiązywania	
Nazwa usługi serwisu	<b>Obsługa zgłoszeń</b>
Poziom świadczenia usługi	Zgłoszenie o błędzie niekrytycznym Zgłoszenie o błędzie krytycznym
Osoba wiodąca ze strony Zamawiającego	Imię i nazwisko osoby wiodącej dostępne w <i>Rejestrze Osób Wiodących</i>
Osoba wiodąca ze strony Wykonawcy	Imię i nazwisko osoby wiodącej dostępne w <i>Rejestrze Osób Wiodących</i>

#### 2) Zakres usługi:

Usługa obejmuje swym zakresem działania niezbędne do jak najszybszego przywrócenia poprawnego działania Systemu, w tym: rejestrację zgłoszenia, klasyfikację, zidentyfikowanie przyczyn wystąpienia Incydentu, przekazanie wyników Diagnozy, Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania, udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania.

Lp.	Etap obsługi zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
A	Przekazanie zgłoszenia <i>Realizuje Zamawiający</i>	Przekazanie zgłoszenia do CS Wykonawcy przez upoważnione osoby Zamawiającego: <ul style="list-style-type: none"> <li>Za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy</li> <li>Przekazanie zgłoszenia pocztą e-mail pod wskazany adres.</li> </ul> <p>Zgłoszenia zrealizowane w innej formie uznaje się za nieskuteczne.</p>	<u>Lista osób upoważnionych przez Zamawiającego do kierowania Zgłoszeń do CS Wykonawcy</u>  <u>Wypełniony Formularz zgłoszenia</u>
B	Zarejestrowanie zgłoszenia <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Zarejestrowanie zgłoszenia w CS Wykonawcy .  Status zgłoszenia na zakończenie Etapu: zgłoszenie przyjęte	Przekazanie zwrotnego identyfikatora zgłoszenia przez CS Wykonawcy do CZ Zamawiającego. Przekazanie informacji o przyjęciu zgłoszenia lub odrzuceniu zgłoszenia.  OBSŁUGA - START
C**	Prośba o przekazanie dodatkowych informacji. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Skierowanie do Zamawiającego prośby o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy.	Przekazanie zapytania do CZ Zamawiającego.  OBSŁUGA - STOP
D**	Przekazanie dodatkowych informacji <i>Realizuje Zamawiający</i>	Przekazanie przez Zamawiającego dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności niezbędnych do postawienia Diagnozy.	Przekazanie odpowiedzi lub potwierdzenie wykonania dodatkowych czynności  OBSŁUGA - START

Lp.	Etap obsługi zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
E	Weryfikacja klasyfikacji i kategoryzacji. <i>Realizuje w uzgodnieniu z Zamawiającym a CS Wykonawcy</i>	Przeprowadzenie weryfikacji i kategoryzacji zgłoszenia. Uzgodnienie z Zamawiającym ewentualnej zmiany lub kategoryzacji	Przekazanie informacji o zmianie kategoryzacji zgłoszenia
F	Postawienie Diagnozy. <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Diagnostowanie zgłoszenia. Przekazanie do Zamawiającego wyników Diagnozy I. <u>Status zgłoszeń na zakończenie Etapu:</u>  1) zdiagnozowany (w przypadku konieczności przez Wykonawcę dostarczenia Obejścia lub Rozwiązania dla zgłoszenia)  2) rozwiązany (w przypadku przekazania Diagnozy będącej Rozwiązaniem zgłoszenia)  3) eskalowany (w przypadku ustalenia w wyniku Diagnozy, że przyczyną zgłoszenia nie jest Błąd za naprawę którego odpowiada Wykonawca).	1. Przekazanie wyników Diagnozy do Zamawiającego wraz z propozycją dalszego działania. 2. Zgłoszenie rozwiązane Obsługa – STOP przejście do czynności I  3. Zgłoszenie eskalowane, za pośrednictwem udostępnionego interfejsu wymiany danych między CZ Zamawiającego i CS Wykonawcy przekazuje zgłoszenie do Zamawiającego.
G	Opracowanie Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Etap obejmuje wszelkie działania po stronie Wykonawcy prowadzące do przywrócenia działania oprogramowania  Status po zakończeniu Etapu: 1) Rozwiązany_Obejście (w przypadku opracowania Obejścia) 2) Rozwiązany (w przypadku opracowania Rozwiązania )	
H	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CS Wykonawcy</i>	Udostępnienie Obejścia lub Rozwiązania	Przekazanie informacji o udostępnieniu Obejścia lub Rozwiązania .  OBSŁUGA – STOP  W przypadku dostarczenia przez Wykonawcę Obejścia czas SLA jest zatrzymywany na czas 14 dni. W ciągu tego czasu Wykonawca zobligowany jest do dostarczenia Rozwiązania docelowego. Jeśli w tym czasie Rozwiązanie docelowe nie zostanie dostarczone, czas obsługi jest automatycznie wznawiany (OBSŁUGA – START), i zgodnie z warunkami Umowy - naliczana jest kara.
I	Potwierdzenie skuteczności Obejścia lub Rozwiązania <i>Realizuje CZ Zamawiającego</i>	Potwierdzenie przez CZ Zamawiającego skuteczności Obejścia lub Rozwiązania.  Status zgłoszenia na zakończenie Etapu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozwiązanie Potwierdzone</li> <li>• Rozwiązanie Odrzucone</li> </ul> W przypadku odrzucenia Rozwiązania CS Wykonawcy kontynuuje Naprawę.	Przekazanie Informacji przez zgłaszającego potwierdzającej lub nie skuteczność Obejścia \Rozwiązania  OBSŁUGA START (jeżeli zanegowano skuteczność Obejścia, Rozwiązania)  OBSŁUGA STOP i przejście do czynności J (jeżeli potwierdzono skuteczność Rozwiązania)

Lp.	Etap obsługi zgłoszenia	Działania	Komunikacja z Zamawiającym
J	Zamknięcie zgłoszenia <i>Realizuje CS</i> Wykonawcy	Status zgłoszenia na zakończenie Etapu: zamknięte.	

\*\*\*) Punkty C i D są opcjonalne i dotyczą przypadku, gdy podczas obsługi zgłoszenia, CS Wykonawcy zwraca się do CZ Zamawiającego z prośbą o dodatkowe informacje dotyczące zgłoszenia. Tego typu prośby powinny być kierowane tylko w przypadkach, kiedy dodatkowe informacje są niezbędne do zdiagnozowania/rozwiązania zgłoszenia.

### 3) Kalendarz świadczenia usługi

1. Usługa serwisowa świadczona jest w trybie 24/7.

### 4) Zakres danych wymaganych do zarejestrowania zgłoszenia:

1. Identyfikator niniejszej usługi
2. Identyfikator usługi, której dotyczy zgłoszenie
3. Parametr usługi, której dotyczy zgłoszenie
4. Poziom świadczenia obsługi
5. Kategoryzacja zgłoszenia
6. Dane jednoznacznie określające upoważnionego zgłaszającego (imię, nazwisko, telefon, mail)
7. Dane jednoznacznie określające pracownika, u którego wystąpiła nieprawidłowość (imię, nazwisko, telefon, mail) (jeżeli dotyczy)
8. Informacje dotyczące zgłoszonej nieprawidłowości (jeżeli są znane):
  - 1) Informacja o aplikacji, w której wystąpiła - (w tym wersja aplikacji)
  - 2) Rola, w której pracował zgłaszający w chwili pojawienia się nieprawidłowości
  - 3) Numer sprawy, której dotyczy zgłaszana nieprawidłowość
  - 4) Dokładny opis zdarzenia i sytuacji (kontekstu), w której pojawia się nieprawidłowość
  - 5) Częstotliwość występowania nieprawidłowości (przypadek, często, zawsze, w określonej sytuacji)
  - 6) Zrzuty ekranu przedstawiające nieprawidłowość
  - 7) Załączniki – np. pliki powodujące nieprawidłowość w przetwarzaniu
  - 8) Dane identyfikujące element procesu (definicja procesu – w tym procedury, definicja organizacji – w tym role, narzędzia wspomagające – identyfikator narzędzia wspomagającego)
  - 9) Logi ze stacji, na której pojawiła się nieprawidłowość
  - 10) Informacja o elemencie ITS, w którym wystąpiła nieprawidłowość, pozwalająca jednoznacznie zidentyfikować ten element
  - 11) Logi elementu ITS, którego dotyczy zgłoszenie i/lub logi systemu, na którym pracuje element ITS

### 5) Warunki wymagane do realizacji usługi:




1. Zgłoszeń mogą dokonywać osoby upoważnione przez Zamawiającego.
2. Zamawiający umożliwi wgląd do systemu IT Wykonawcy w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi, w szczególności poprzez przekazanie logów z błędami, konfiguracji.
3. Czas bieżącej obsługi zgłoszeń objętych usługą, w przypadku udokumentowanego braku bezpośredniego dostępu do systemu IT Zamawiającego, z przyczyn niezależnych od CS Wykonawcy, ulega wydłużeniu o okres wymagany do jego przywrócenia, pod warunkiem zgłoszenia przez CS Wykonawcy informacji o niedostępności systemu Zamawiającego.
4. Zamawiający dostarczy posiadane informacje i materiały niezbędne do postawienia Diagnozy.
5. Czas oczekiwania Zamawiającego na potwierdzenie zarejestrowania zgłoszenia w systemie CS Wykonawcy wynosi 30 minut, po tym czasie osoba upoważniona przez Zamawiającego kontaktuje się telefonicznie z CS Wykonawcy i uzgadnia tryb rejestracji zgłoszenia.
6. Dla błędów w danych nie spowodowanych błędami oprogramowania użytkowego obsługa zgłoszenia kończy się na etapie Diagnozy.

## 6) Wymagania jakościowe dla poziomu świadczenia usługi:

Kategoria	Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Sposób pomiaru / opis parametru	Definicja spełnienia parametru
Parametry usługi – czas obsługi	ODI.OB1	Zgłoszenie o błędzie niekrytycznym	Zgłoszenie o poziomie niekrytycznym:  <=36 godzin	Liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w CS Wykonawcy do momentu udostępnienia rozwiązania docelowego lub obejścia. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że Rozwiązanie lub Obejście jest nieskuteczne, naliczanie czasu obsługi jest wznowiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń
	ODI.OB2	Zgłoszenie o błędzie krytycznym	Zgłoszenie o poziomie krytycznym:  <=... (zgodnie z wybraną ofertą)	Liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w CS Wykonawcy do momentu udostępnienia Rozwiązania docelowego lub Obejścia. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że Rozwiązanie lub obejście jest nieskuteczne, naliczanie czasu obsługi jest wznowiane.	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń

## 7) Raportowanie

Raport ze stanu usługi – raport miesięczny.

	<b>Miesięczny raport poziomu świadczenia usług serwisu</b>	
---	--	--

<b>1. Data raportu</b>	
<b>2. Numer raportu</b>	
<b>3. Raport za okres</b>	

<b>Identyfikator usługi serwisu</b>	<b>TUX_USM_ODI</b>
-------------------------------------	--------------------

Wersja metryki usługi					
Symbol parametru	Nazwa parametru	Wartość parametru (jedn.)	Definicja spełnienia parametru	Wartość osiągniętego parametru w okresie raportowym	Łączny czas opóźnienia w obsłudze zgłoszeń:
ODI.OB1	Błąd niekrytyczny	<= 36 godzin	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń		
ODI.OB2	Błąd niekrytyczny	<= ... (zgodnie z wybraną ofertą)	Spełnienie wartości parametrów dla 100% zgłoszeń		

Uwagi i inne istotne informacje
---------------------------------

Podpis osoby sporządzającej raport	
Podpis osoby upoważnionej ze strony ZUS	
Podpis osoby upoważnionej ze strony Wykonawcy	

## 8) Limit zgłoszeń dla usługi

Limit przyjęcia zgłoszeń dla usługi TUX\_USM\_ODI określa poniższa tabela

Poziom obsługi	Miesięczny (okres rozliczeniowy)
	Limit zgłoszeń dla usługi TUX_USM_ODI
Błąd niekrytyczny	Bez ograniczeń
Błąd krytyczny	20

## IV. Zakres informacyjny Formularza zgłoszenia

Pola informacyjne:	
Identyfikator usługi, której dotyczy zgłoszenie	<i>Pole obowiązkowe</i>
Identyfikator usługi serwisu	<i>Pole opcjonalne</i>
Poziom świadczenia usługi	<i>Pole obowiązkowe</i>
Klasyfikacja Błędu	<i>Pole opcjonalne</i>
Kod jednostki Zamawiającego	<i>Pole obowiązkowe</i>
Imię i nazwisko osoby zgłaszającej	<i>Pole obowiązkowe</i>
Telefon kontaktowy do osoby zgłaszającej	<i>Pole obowiązkowe</i>
Adres e-mail do osoby zgłaszającej	<i>Pole opcjonalne</i>
Data i godzina wystąpienia zgłoszenia	<i>Pole obowiązkowe</i>

<b>Nazwa, typ sprzętu/ Nazwa aplikacji / narzędzia/oprogramowania</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<b>Wersja aplikacji</b>	<i>Pole opcjonalne</i>
<b>Opis zgłoszenia:</b> <sup>1)</sup> <b>Szczegółowy opis</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<sup>2)</sup> <b>Komunikat, Nr Błędu</b>	
<b>Uwagi i inne istotne informacje</b>	<i>Pole opcjonalne</i>

1) dotyczy wszystkich typów zgłoszeń

2) zrzuty ekranu, logi, wnioski RFC należy przekazać w dołączonym pliku wraz z niniejszym formularzem

**Formularz zgłoszenia**

<b>Pola informacyjne:</b>	
<b>Identyfikator usługi, której dotyczy zgłoszenie</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<b>Identyfikator usługi serwisu</b>	<i>Pole opcjonalne</i>
<b>Poziom świadczenia usługi</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<b>Klasyfikacja Błędu</b>	<i>Pole opcjonalne</i>
<b>Kod jednostki Zamawiającego</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<b>Imię i nazwisko osoby zgłaszającej</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<b>Telefon kontaktowy do osoby zgłaszającej</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<b>Adres e-mail do osoby zgłaszającej</b>	<i>Pole opcjonalne</i>
<b>Data i godzina wystąpienia zgłoszenia</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<b>Nazwa, typ sprzętu/ Nazwa aplikacji / narzędzia/oprogramowania</b>	<i>Pole obowiązkowe</i>
<b>Wersja aplikacji</b>	<i>Pole opcjonalne</i>
<b>Opis zgłoszenia:</b> <sup>1)</sup> Szczegółowy opis	<i>Pole obowiązkowe</i>
<sup>2)</sup> Komunikat, Nr Błędu	
<b>Uwagi i inne istotne informacje</b>	<i>Pole opcjonalne</i>

Załącznik nr 10 do Umowy nr.....

**Protokół wykonania zgłoszenia serwisowego**

<b>Przyczyna interwencji:</b> .....		<b>Data i godzina rozpoczęcia usługi:</b> ..... godz. ....
<b>Godzina zgłoszenia:</b> .....	<b>Data i godzina potwierdzenia zgłoszenia</b> ..... godz. ....	
<b>Wykonawca usługi:</b> imię i nazwisko: ..... . tel.: ..... tel. kom. ....		
<b>Opis czynności serwisowych:</b>   		
<b>Oświadczenie o podjętych czynnościach i skuteczności usługi:</b>   ..... data i godz. zakończenia ..... podpis		
<b>Odbiorca usługi:</b> imię i nazwisko: ..... . nazwa jednostki organizacyjnej: ..... .. adres: ..... ... tel.: .....		
..... .. ..... podpis odbierającego usługę		

**Załącznik nr 11 do Umowy nr.....**

**DEFINICJE POJĘĆ ORAZ ROZWIĘCIA SKRÓTÓW UŻYWANYCH W UMOWIE**

<b>Termin</b>	<b>Definicja</b>
<b>Błąd</b>	Zdarzenie powodujące niepożądane działanie elementów Systemu
<b>Centrum Serwisowe Wykonawcy, CS Wykonawcy</b>	Dedykowana organizacja Wykonawcy zapewniająca obsługę usług serwisowych.
<b>Centrum Zgłoszeniowe Zamawiającego, CZ Zamawiającego</b>	Dedykowana organizacja Zamawiającego upoważniona do przekazywania zgłoszeń w ramach usług serwisowych Wykonawcy.
<b>Czas naprawy</b>	Czas liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Błędu przez Wykonawcę do momentu zastosowania przez Wykonawcę Rozwiązania. Czas naprawy obejmuje czas potrzebny Wykonawcy na analizę, lokalizację zgłoszenia serwisowego oraz przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu Rozwiązania. W przypadku gdy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Obejście zobowiązany jest w terminie uzgodnionym w SLA dostarczyć Rozwiązanie.
<b>Diagnoza</b>	Rozpoznanie istoty problemu oraz ustalenie jego przyczyny.
<b>HP Service Manager, HP SM</b>	Zintegrowany pakiet oprogramowania wspierający zarządzanie usługami informatycznymi. Umożliwia kompleksową obsługę zgłoszeń serwisowych.
<b>Incydent</b>	Zdarzenie nie będące częścią standardowego działania Systemu, które powoduje lub może powodować przerwę w działaniu Systemu, w szczególności spowodowane Błędem.
<b>Kompleksowy System Informatyczny ZUS (KSI)</b>	Kompleksowy System Informatyczny, zapewniający wsparcie procesów biznesowych ZUS oraz umożliwiający masową wymianę danych z płatnikami, osobami ubezpieczonymi oraz instytucjami.
<b>Metryka</b>	Dokument określający zakres zobowiązań oraz warunki realizacji tych zobowiązań w ramach świadczenia usług w organizacji Zamawiającego.
<b>Obejście</b>	Tymczasowe rozwiązanie zgłoszenia serwisowego, nie eliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające jego niedogodności dla użytkownika, lub działania prowadzone przez Wykonawcę mające na celu wyeliminowanie przyczyn zgłoszenia serwisowego. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia z konieczności dostarczenia Rozwiązania.
<b>Oprogramowanie</b>	Program komputerowy określony w ust. 1 pkt 1 i 2 Załącznika nr 1 do Umowy.
<b>Rozwiązanie</b>	Zmiana zalecona lub wykonana w Systemie, której skutkiem jest całkowite i skuteczne usunięcie Błędu i jego przyczyny, opisanie przyczyny tego Błędu, opisanie sposobu usunięcia Błędu, opisanie skutków wystąpienia Błędu oraz poprzez przywrócenie funkcjonalności Systemu.
<b>Usługa Opieki Serwisowej</b>	Usługa obsługi zgłoszeń przez CS Wykonawcy, realizowana w zakresie określonym w Załączniku nr 8 Zakres oraz poziom świadczenia Usługi Opieki Serwisowej.
<b>Zamawiający, Zakład, ZUS</b>	Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

.....  
**miejsowość, data**

## **OŚWIADCZENIE**

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, znak postępowania TZ/271/34/2016, niniejszym oświadczam, że: .....  
(Nazwa wykonawcy)

spełnia warunki określone w art. 22 ust. 1 pkt 1-4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164).

.....  
*podpis osoby upoważnionej do  
reprezentowania Wykonawcy*

W załączeniu dowód, w szczególności pisemne zobowiązanie innych podmiotów (art. 22 ust. 1 pkt 2, 3 i 4 ustawy Prawo zamówień publicznych) do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia:\*

1. ....
2. ....
3. ....

---

\* wypełnia Wykonawca, którego dotyczy określona sytuacja

.....  
miejsowość, data

## OŚWIADCZENIE

Niniejszym oświadczam, że .....  
(Nazwa wykonawcy)

nie podlega wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164).

.....  
*podpis osoby upoważnionej do reprezentowania*  
Wykonawcy