

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Tryb postępowania: przetarg nieograniczony na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015 roku poz. 2164, z późn. zm.)

Przedmiot zamówienia: **Świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**

CPV – 72250000-2 - Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

CPV – 72590000-7 - Profesjonalne usługi komputerowe

Zamawiający:

Polski Komitet Normalizacyjny

ul. Świętokrzyska 14B

00-050 Warszawa

NIP: 525-10-08-869

REGON: 010415408

Zatwierdzam:

Prezes

Polskiego Komitetu Normalizacyjnego

/-/ Tomasz Schweitzer₁

₁ Podpis elektroniczny weryfikowany certyfikatem kwalifikowanym.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1	Informacje ogólne	3
Rozdział 2	Opis przedmiotu zamówienia.....	4
Rozdział 3	Termin realizacji zamówienia.....	7
Rozdział 4	Warunki udziału w postępowaniu.....	8
Rozdział 5	Ocena ofert.....	22
Rozdział 6	Podwykonawstwo.....	26
Rozdział 7	Środki ochrony prawnej	27
Załącznik nr 1 do SIWZ-	Wzór formularza oferty wraz z załącznikami.....	28
Załącznik nr 2 do SIWZ –	Wzór umowy.....	35
Załącznik nr 3 do SIWZ –	wzór wykazu usług.....	51
Załącznik nr 4 do SIWZ -	wzór informacji o przynależności do grupy kapitałowej	52
Załącznik nr 5 -	Zasady świadczenia usługi SAP Enterprise Support	53

Rozdział 1 Informacje ogólne

1. Polski Komitet Normalizacyjny z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 14B zaprasza do złożenia ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, którego przedmiotem jest **świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015 roku poz. 2164, z późn. zm.) zwanej dalej „Ustawą”.
2. Wszelkie koszty związane ze sporządzeniem oraz złożeniem oferty ponosi Wykonawca, niezależnie od wyniku postępowania, z zastrzeżeniem art. 93 ust. 4 Ustawy.
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
5. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień uzupełniających.
6. Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej.
7. Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania Wykonawców.
8. Wszelkie rozliczenia związane z realizacją zamówienia publicznego, którego dotyczy SIWZ dokonywane będą w złotych polskich.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszą SIWZ lub w razie jakichkolwiek wątpliwości co do interpretacji postanowień SIWZ stosuje się przepisy Ustawy lub aktów wykonawczych do Ustawy.

Rozdział 2 Opis przedmiotu zamówienia

Stan aktualny

W PKN jest wykorzystywany Zintegrowany Informatyczny System Wspomagania Zarządzania SAP w modelu Komercyjno- Budżetowym w obszarze modułów FK, CO, MM, SD, FI-AA, HR-PA, HR-PY, CRM, zwany dalej SAP-2, który powstał w wyniku wdrożenia, konfiguracji, parametryzacji, rozszerzeń (rozbudowy funkcjonalności) oprogramowania standardowego mySAP.

SAP-2

SAP-2 jest systemem zarządzania procesami biznesowymi PKN, w którym są przetwarzane dane z zakresu: rachunkowości budżetowej, controllingu, sprzedaży, środków trwałych, gospodarki magazynowej oraz kadr i płac.

System SAP-2 składa się z następujących modułów:

- BASIS – platforma techniczna SAP;
- FK – moduł Finansowo-Księgowy;
- CO – moduł Controllingu;
- MM – moduł Gospodarki Magazynowej;
- FI-AA – moduł Środków Trwałych;
- SD – moduł Sprzedaży i Dystrybucji;
- CRM – moduł Zarządzania Relacji z Klientem;
- HR-PA – moduł Kadrowy;
- HR-PY – moduł Płacowy;
- BWI – moduł Hurtowni Danych.

System SAP-2 jest zintegrowany z innymi systemami Zamawiającego.

Licencje posiadane przez Zamawiającego:

- 1) ERP package incl. Prof. Users 1 licencja
- 2) SAP Application Developer User 1 licencja
- 3) SAP Application Prof. User 60 licencji
- 4) SAP Application Prof. Ltd. User 70 licencji
- 5) Payroll Processing 4 500 rekordów danych podstawowych
- 6) SAP Application Employee 270 licencji
- 7) Przetwarzanie zleceń sprzedaży 30 000 liczba zleceń
- 8) Rozwiązanie branżowe SAP dla Przemysłu Dóbr Konsumpcyjnych (CRM) 30 licencji
- 9) SAP Netweaver Records Management 25 000 rekordów

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu SAP-2 oraz zapewnienie Serwisu Oprogramowania – SAP Enterprise Support dla licencji systemu SAP posiadanych przez Zamawiającego.

1. Wymagania ogólne dotyczące serwisu i wsparcia SAP-2:

1.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług związanych z serwisem i wsparciem SAP-2, wykorzystującym oprogramowanie podstawowe mySAP w wersji 6.0., w następujących obszarach:

1.1.1. Analiza i eliminowanie problemów, błędów i usterek w SAP-2 zaistniałych w środowisku Zamawiającego.

1.1.2. Aktualizacja i podnoszenie wersji oprogramowania mySAP oraz dostosowywanie w SAP-2 zmian oprogramowania mySAP opracowywanych przez producenta, mających na celu aktualizację oprogramowania mySAP, rozbudowę funkcjonalności, podnoszenie wersji oraz bieżące dostosowywanie oprogramowania mySAP do zmian regulacji prawnych.

1.1.3. Wprowadzanie udoskonaleń i modyfikacji SAP-2 związanych np.:

1.1.3.1. ze zmianami organizacyjnymi Zamawiającego,

1.1.3.2. wdrażaniem lub integracją z innymi systemami informatycznymi,

1.1.3.3. usprawnianiem procesów w SAP-2,

1.1.3.4. ułatwieniem pracy użytkownikom (system przyjazny użytkownikowi),

1.2. Czas niezbędny do wykonania czynności w ramach usług, o których mowa w pkt. 1.1.3. będzie każdorazowo uzgadniany przez Strony.

2. Wymagania szczegółowe dotyczące serwisu i wsparcia SAP-2:

2.1. Usługi, o których mowa w Rozdziale pkt 1.1.1. i 1.1.2 Wykonawca będzie realizował w czasie 30 godzin miesięcznie, tj. 360 w trakcie trwania umowy.

2.2. Usługi, o których mowa w Rozdziale pkt 1.1.3 Wykonawca będzie realizował w czasie 25 godzin miesięcznie tj. 300 w trakcie trwania umowy.

2.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykorzystywania godzin, o których mowa w pkt. 2.1. i 2.2. w wyższym wymiarze tj. odpowiednio powyżej 30 oraz 25 godzin miesięcznie, po uprzednim uzyskaniu zgody Wykonawcy. Godziny, których Zamawiający nie wykorzystał w danym miesiącu kalendarzowym, mogą być przez niego wykorzystywane w kolejnych miesiącach.

- 2.4. Usługi będą świadczone w siedzibie Zamawiającego lub za pomocą mediów elektronicznych w dni robocze w godzinach od 8.30 do 16.30.
- 2.5. Wsparcie dla błędów krytycznych (uniemożliwiających użytkownikom korzystanie z SAP-2 lub uniemożliwiających terminowe wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa) będzie polegało na naprawie błędu, przez serwis Wykonawcy lub jego autoryzowanego przedstawiciela, w terminie 48 h od momentu zgłoszenia, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 2.6. Wsparcie dla błędów niekrytycznych (polegających na ograniczeniu możliwości korzystania z niektórych funkcji SAP-2) w działaniu SAP-2 będzie polegało na naprawie tego błędu, przez serwis Wykonawcy lub jego autoryzowanego przedstawiciela, w terminie nie dłuższym niż 15 dni od zgłoszenia. Termin usunięcia błędów niekrytycznych stanowi jedno z kryteriów oceny oferty na zasadach określonych w Rozdziale 5 SIWZ.
- 2.7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia/zmniejszenia liczby godzin przewidzianych w pkt. 1.1.1. i 1.1.2. na rzecz zwiększenia/zmniejszenia liczby godzin, o których mowa w pkt. 1.1.3. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym, nastąpi z uwzględnieniem wartości wynagrodzenia za daną godzinę świadczenia usługi wynikającą z wyceny Wykonawcy zamieszczonej na Formularzu cenowym, stanowiącym załącznik nr 1 do wzoru oferty.
3. Wymagania dotyczące zapewnienia Serwisu Oprogramowania – SAP Enterprise Support dla licencji systemu SAP posiadanych przez Zamawiającego zostały określone w załączniku nr 5 do SIWZ.
4. W okresie 12 miesięcy od podpisania umowy o udzielenie zamówienia publicznego, Zamawiający zastrzega sobie możliwość nabycia od Wykonawcy, w ramach prawa opcji usług w wymiarze nie przekraczającym 500 rbh.
 - 4.1. Opcja polegać będzie na możliwości nabycia:
 - 4.1.1. Usług w wymiarze do 100 rbh, które będą obejmować czynności, o których mowa w pkt. 1 ppkt 1.1.1-1.1.2.
 - 4.1.2. Usług w wymiarze do 400 rbh, które będą obejmować czynności, o których mowa w pkt. 1 ppkt 1.1.3.

Wielkość baz danych dla poszczególnych systemów SAP:

	PRD	TST	DEV
ERP	210 GB	290 GB	220 GB
CRM	109 GB	71 GB	42 GB
BI	60 GB	54 GB	
Solution Manager	80 GB		

- 4.2. Czas niezbędny do wykonania czynności w ramach usług, o których mowa w pkt. 4.1.2. będzie każdorazowo uzgadniany przez Strony.
- 4.3. Usługi będą świadczone w siedzibie Zamawiającego lub za pomocą mediów elektronicznych w dni robocze w godzinach od 8.30 do 16.30
- 4.4. O skorzystaniu z opcji Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej. Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić w formie pisemnej przyjęcie zamówienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych oraz zrealizować je za wynagrodzeniem ustalonym na podstawie stawki godzinowej określonej w Formularzu ofertowym, na zasadach określonych w Załączniku nr 2 do SIWZ.

Rozdział 3 Termin realizacji zamówienia

1. Usługi stanowiące przedmiot zamówienia będą świadczone w terminie od 1 lipca 2017 roku do 30 czerwca 2018 r.
2. Wynagrodzenie z tytułu realizacji usług, o których mowa w Rozdziale 2 pkt 1-3 będzie wypłacane miesięcznie, w wysokości 1/12 całkowitej kwoty zamówienia, po zaakceptowaniu przez Zamawiającego przedstawionego przez Wykonawcę wykazu wykonanych w danym miesiącu czynności, w terminie nie krótszym niż 21 dni od daty wystawienia faktury VAT, na konto Wykonawcy wskazane na fakturze VAT. Termin płatności stanowi jedno z kryteriów oceny oferty na zasadach określonych w Rozdziale 5 SIWZ.
3. Wynagrodzenie z tytułu realizacji usług, o których mowa w Rozdziale 2 pkt 4 będzie wypłacane, po zaakceptowaniu przez Zamawiającego przedstawionego przez Wykonawcę wykazu wykonanych usług, w terminie nie krótszym niż 21 dni od daty wystawienia faktury VAT, na konto Wykonawcy wskazane na fakturze VAT. Termin płatności stanowi jedno z kryteriów oceny oferty na zasadach określonych w Rozdziale 5 SIWZ.

Rozdział 4 Warunki udziału w postępowaniu

1. Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia muszą spełniać warunki udziału w postępowaniu określone w art. 22 ustawy:
 - 1.1. dysponować zdolnością techniczną lub zawodową potwierdzającą zdolność wykonawcy do należytego wykonania zamówienia, przejawiającą się następującym minimalnym poziomem zdolności:
 - 1.1.1 Wykonawca w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie wykonał a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonuje co najmniej dwie usługi polegające na serwisie/wsparciu systemu informatycznego opartego na mySAP, o wartości nie mniejszej niż 200 000,00 zł brutto (dwieście tysięcy 00/100 złotych brutto) każda.
 - 1.1.2 W przypadku, gdy w ramach realizacji wskazanej w ofercie usługi, poza zakresem wymaganym przez Zamawiającego, były wykonywane również inne świadczenia (np. szkolenia, dostawa licencji, dostawa sprzętu itp.), wykazana musi zostać wartość dotycząca wyłącznie tej części usługi, która obejmowała serwis/wsparcie systemu informatycznego opartego na mySAP. Zamawiający nie dopuszcza sumowania wartości usług w celu potwierdzenia spełnienia powyższego warunku.
 - 1.2. znajdować się w sytuacji ekonomicznej lub finansowej potwierdzającej zdolność wykonawcy do należytego wykonania zamówienia,
 - 1.3. posiadać kompetencje lub uprawnienia do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów.
 - 1.4. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie niniejszego zamówienia dla potwierdzenia spełnienia warunków opisanych w pkt 1.1 – 1.3 SIWZ, Zamawiający będzie ocenił łącznie ich kompetencje lub uprawnienia, zdolność ekonomiczną lub finansową, zdolność techniczną lub zawodową.
2. Wykonawca na podstawie art. 22a ustawy może w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych. W tym celu Wykonawca wraz z ofertą przedstawia Zamawiającemu oryginał zobowiązania tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

- 2.1.** Zamawiający oceni czy udostępnione Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu. Zamawiający zbada również czy wobec podmiotu udostępniającego zasoby na podstawie art. 22a ustawy nie zachodzą przestanki wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust 1 ustawy oraz w pkt. 4 Rozdziału 4 SIWZ.
- 2.2.** Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuacja ekonomiczna lub finansowa, podmiotu, o którym mowa w pkt 2, nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający wezwie Wykonawcę do:
- 2.2.1.** zastąpienia tego podmiotu innym podmiotem lub podmiotami lub
 - 2.2.2.** zobowiązania się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuację finansową lub ekonomiczną, o których mowa w pkt. 2.
- 2.3.** W przypadku postępowań na usługi lub roboty budowlane podmiot, który udostępnia na podstawie art. 22a ustawy zasoby takie jak wykształcenie, kwalifikacje zawodowe lub doświadczenie zobowiązany jest do realizacji usług lub robót budowlanych w zakresie jakim udostępnia Wykonawcy zdolności, o których mowa powyżej.
- 3.** Wykonawca, który polega na sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, odpowiada solidarnie z podmiotem, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów, za szkodę poniesioną przez Zamawiającego powstałą wskutek niedostępności tych zasobów, chyba że za niedostępność zasobów nie ponosi winy.
- 4.** Wykluczenie Wykonawcy.
- 4.1.** Zamawiający wykluczy z udziału w postępowaniu Wykonawców, wobec których zachodzi, co najmniej jedna z przesłanek określonych w art. 24 ust 1 ustawy.
 - 4.2.** Zamawiający wykluczy również Wykonawcę spełniającego następujące przesłanki określone w art. 24 ust 5 ustawy:
 - 4.2.1.** w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku, w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015

r. – Prawo restrukturyzacyjne (Dz.U. poz. 978, z późn. zm.) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem Wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba, że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 233 z późn. zm.);

- 4.2.2.** będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za wykroczenie przeciwko prawom pracownika lub wykroczenie przeciwko środowisku, jeżeli za jego popełnienie wymierzono karę aresztu, ograniczenia wolności lub karę grzywny nie niższą niż 3000 złotych;
 - 4.2.3.** jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za wykroczenie, o którym mowa w pkt powyżej;
 - 4.2.4.** który naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, co Zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w art. 24 ust. 1 pkt 15, chyba że Wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności.
 - 4.3.** Zamawiający podejmując decyzję o wykluczeniu Wykonawcy z udziału w postępowaniu, uwzględnił będzie okoliczności wymienione w art. 24 ust. 7 – ust. 11 ustawy.
 - 4.4.** Ofertę Wykonawcy wykluczonego uznaje się za odrzuconą.
- 5.** Dokumenty wymagane od Wykonawcy, celem potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, wykazania braku podstaw do wykluczenia, potwierdzenia, że oferowane dostawy lub usługi lub roboty budowlane spełniają wymagania Zamawiającego określone w SIWZ.

5.1. W celu wstępnego potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia określonych przez Zamawiającego w pkt. 1 i 4 SIWZ Wykonawca załącza do oferty, aktualne na dzień składania ofert:

5.1.1. Oświadczenie - o którym mowa w art. 25a ust 1 ustawy sporządzone na podstawie Załącznika nr 2 i 3 do wzoru formularza oferty, stanowiącego Załącznik nr 1 do SIWZ.

5.1.1.1. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania wobec nich braku podstaw do wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu zamieszcza w oświadczeniu informacje o tych podmiotach.

5.1.1.2. Wykonawca, który zamierza powierzyć podwykonawcy realizację części zamówienia zamieszcza informacje o podwykonawcach w oświadczeniu.

5.1.1.3. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia składają oświadczenie oddzielnie dla każdego z nich.

5.1.1.4. Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 5.1.1 winno zawierać wszystkie informacje konieczne do potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz konieczne do wykazania braku podstaw do wykluczenia.

5.2. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału, oraz braku podstaw do wykluczenia określonych przez Zamawiającego w Rozdziale 4 SIWZ Wykonawca na wezwanie Zamawiającego, o którym mowa w art. 26 ust 2 ustawy składa aktualne na dzień złożenia oświadczenia i dokumenty:

5.2.1. W celu oceny spełniania warunków opisanych w pkt. 1. Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć następujące dokumenty:

5.2.1.1. wykaz wykonanych/wykonywanych usług określonych w pkt. 1.1.1. w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców – sporządzony wg wzoru określonego w Załączniku nr 3 do SIWZ.

5.2.1.2. dowody, że usługi wymienione w wykazie zostały wykonane lub są wykonywane należycie, w tym:

a) **referencje** wydane przez odbiorcę usług wskazanych w wykazie, o którym mowa w pkt. 5.2.1.1, w przypadku usług o charakterze okresowym lub

ciągłym, które na dzień upływu terminu składania ofert są nadal wykonywane poświadczenie powinno być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;

- b) oświadczenie Wykonawcy składającego ofertę – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać referencji, o którym mowa w pkt. 5.2.1.2 lit. a).

Zamawiający nie uzna jako dowodu faktur itp. dokumentów, z uwagi na fakt, iż ich treść nie potwierdza należytego wykonania zamówienia.

5.2.1.3. W razie konieczności, szczególnie gdy wykaz, oświadczenia lub inne dokumenty, o których mowa w pkt. 5.2.1.1 i 5.2.1.2 będą budziły wątpliwości, Zamawiający może zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego zamówienie było wykonane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonywane o dodatkowe informacje lub dokumenty w tym zakresie.

5.2.2. W celu potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu z postępowania Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć następujące dokumenty:

5.2.2.1. aktualną informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 ustawy oraz, odnośnie skazania za wykroczenie na karę aresztu, w zakresie określonym przez Zamawiającego na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 5 i 6 ustawy, wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;

5.2.2.2. aktualną informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 21 ustawy, wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;

5.2.2.3. aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub inny dokument potwierdzający, że Wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem podatkowym w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;

- 5.2.2.4.** aktualne zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo inny dokument potwierdzający, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub inny dokument potwierdzający, że Wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
- 5.2.2.5.** 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 potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy;

w przypadku wspólnego ubiegania się o udzielenie niniejszego zamówienia przez dwóch lub więcej Wykonawców w ofercie muszą być złożone ww. dokumenty dla każdego z nich oddzielnie

- 5.2.2.6.** Jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunków, o których mowa w pkt. 1.1., polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy, Zamawiający żąda od Wykonawcy przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w 5.2.2.1 – 5.2.2.5

- 5.2.3.** W terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego informacji z otwarcia ofert, o której mowa w art. 86 ust 5 ustawy Wykonawca przekazuje Zamawiającemu:

- 5.2.3.1.** oświadczenie o przynależności albo braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej

w przypadku przynależności do tej samej grupy kapitałowej Wykonawca może złożyć wraz z oświadczeniem dokumenty bądź informacje potwierdzające, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu.

- 5.2.3.2.** Dokument, o którym mowa w pkt 5.2.3.1 należy złożyć w siedzibie Zamawiającego z dochowaniem formy pisemnej w terminie 3 dni od dnia

zamieszczenia na stronie Zamawiającego informacji, o której mowa w art. 86 ust 5 ustawy.

5.3. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w:

5.3.1. pkt. 5.2.2.1 – 5.2.2.2. - składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 oraz ust. 5 pkt 5 i 6 ustawy;

5.3.2. pkt. 5.2.2.3 – 5.2.2.5 - składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:

5.3.2.1. nie zalega z opłacaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo że zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,

5.3.2.2. nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,

5.4. Dokument, o którym mowa w pkt. 5.3.1. i 5.3.2.2, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokumenty, o których mowa w pkt. 5.3.2.1, powinny być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

5.5. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w 5.3, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis pkt. 5.4 stosuje się odpowiednio.

6 Sposób porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami

6.1. Osoby upoważnione do porozumiewania się z Wykonawcami:

Artur Stefaniak – artur.stefaniak@pkn.pl;

Anna Przyłęcka – anna.przylecka@pkn.pl

6.2. Wymiana korespondencji, z wyłączeniem dostarczania dokumentów wymaganych na podstawie niniejszej SIWZ, odbywać się będzie w formie elektronicznej.

7. Wyjaśnianie i zmiany w treści SIWZ

7.1. Każdy Wykonawca ma prawo zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na **2 dni** przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym, upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.

7.2. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie SIWZ wpłynie do Zamawiającego później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień lub pozostawić wniosek bez rozpoznania.

7.3. Ewentualna zmiana terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku Wykonawcy o wyjaśnienie SIWZ.

7.4. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekaze wszystkim Wykonawcom, którym przekazał SIWZ, bez ujawniania źródła zapytania oraz umieści na swojej stronie internetowej www.pkn.pl i www.bip.pkn.pl.

7.5. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SIWZ. Dokonaną zmianę SIWZ Zamawiający przekaze niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, którym przekazano SIWZ, oraz zamieści na stronie internetowej www.pkn.pl i www.bip.pkn.pl.

7.6. Zmiany SIWZ są każdorazowo wiążące dla Wykonawców.

8. Wadium. Wykonawca zobowiązany jest zabezpieczyć swą ofertę wadium na cały okres związania ofertą.

8.1. Wysokość wadium ustalono w kwocie 5 000 zł.

8.2. Wadium można wnieść w jednej lub kilku następujących formach:

- a) pieniądzu,
- b) poręczeniach bankowych lub poręczeniach Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
- c) gwarancjach bankowych,

- d) gwarancjach ubezpieczeniowych,
 - e) poręczeniach udzielanych 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. Nr 109, poz. 1158, z późn. zm.).
- 8.3.** Wadium w formie pieniężnej należy wnieść na rachunek bankowy Zamawiającego nr: 67 1010 1010 0050 6313 9120 0000 przed upływem terminu składania ofert. Za termin wniesienia wadium uważa się datę uznania wpłaty na rachunku bankowym Zamawiającego.
- 8.4.** Jeśli wadium zostało wniesione w pieniądzu, to wymagany jest oryginał lub kserokopia poświadczona za zgodność z oryginałem dowodu wniesienia wadium (dokonania przelewu bankowego) załączona do oferty.
- 8.5.** Dokument potwierdzający wniesienie wadium w formie niepieniężnej dołącza się w postaci oryginalnych dokumentów do oferty i składa w jednej kopercie z ofertą.
- 8.6.** Jeśli Wykonawca po upływie terminu związania ofertą będzie żądał zwrotu oryginału dowodu wniesienia wadium, do oferty należy załączyć kserokopię poświadczoną za zgodność z oryginałem, natomiast oryginał należy załączyć do oferty w sposób uniemożliwiający jego zaginięcie, pozwalający jednak na jego zwrot bez dekompletowania oferty – oryginał nie może być na trwałe zespolony z ofertą. W przypadku niezastosowania się do powyższego zwrot oryginału będzie niemożliwy.
- 8.7.** W przypadku składania przez Wykonawcę wadium w formie gwarancji, gwarancja powinna być sporządzona zgodnie z obowiązującym prawem i musi zawierać następujące elementy:
- 8.7.1.** nazwę dającego zlecenie (Wykonawcy), beneficjenta gwarancji (Zamawiającego), gwaranta (banku lub instytucji ubezpieczeniowej udzielających gwarancji) oraz wskazanie ich siedzib,
 - 8.7.2.** określenie wierzytelności, która ma być zabezpieczona gwarancją,
 - 8.7.3.** kwotę gwarancji,
 - 8.7.4.** termin ważności gwarancji,
 - 8.7.5.** zobowiązanie gwaranta, do zapłacenia kwoty gwarancji bezwarunkowo, na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego, w sytuacji gdy Wykonawca:
 - a)** w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 i 3a ustawy, z przyczyn leżących po jego stronie nie złożył oświadczeń lub dokumentów

potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy, oświadczenia, o którym mowa w art. 25a ust. 1 ustawy, pełnomocnictw, lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt. 3, co powodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej.

b) którego ofertę wybrano: odmówił podpisania umowy na warunkach określonych w ofercie, lub nie wniósł zabezpieczenia należytego wykonania umowy lub zawarcie umowy stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

8.8. Termin wniesienia wadium upływa wraz z terminem składania ofert. W przypadku wniesienia wadium w formie pieniężnej termin wniesienia wadium jest terminem uznania wpłaty na rachunku bankowym Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert.

8.9. Wadium wnosi się na czas co najmniej równy okresowi związania ofertą.

8.10. Okoliczności zatrzymania i zwrotu wadium.

Zamawiający zatrzyma wadium, lub dokona jego zwrotu na zasadach określonych w art. 46 ustawy.

9. Opis sposobu przygotowania oferty:

9.1. Wykonawcy składają oferty na formularzu ofertowym zgodnie ze wzorem podanym w Załączniku nr 1 „Wzór oferty wraz z załącznikami” dołączając do niej wszystkie wymagane oświadczenia i dokumenty określone na podstawie niniejszej SIWZ. W przypadku, gdy jakakolwiek część dokumentów nie dotyczy Wykonawcy, wpisuje on „nie dotyczy”.

9.2. W przypadku, gdy Wykonawca jest reprezentowany przez pełnomocnika, do oferty należy dołączyć, w formie oryginału albo kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza, pełnomocnictwo określające zakres umocowania, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy. Upoważnienie do złożenia oferty przez współnika(ów) spółki cywilnej może wynikać również z załączonego do oferty oryginału umowy spółki lub kopii umowy spółki potwierdzonej za zgodność z oryginałem notarialnie albo przez wszystkich współników upoważnionych do reprezentowania spółki.

9.3. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie niniejszego zamówienia ustanawiają Pełnomocnika do reprezentowania ich w niniejszym postępowaniu albo reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy

w sprawie zamówienia publicznego. Zaleca się aby Pełnomocnikiem był jeden z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Ilekroć w SIWZ znajdują się zapisy dotyczące Wykonawcy, stosuje się je odpowiednio do Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Za Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia uznaje się wspólników spółki cywilnej.

- 9.4.** Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 9.5.** Oferta powinna być sporządzona w formie pisemnej, w języku polskim, w sposób zapewniający pełną czytelność jej treści. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.
- 9.6.** Oferta powinna być złożona w jednym egzemplarzu.
- 9.7.** Dokumenty wchodzące w skład oferty mogą być przedstawiane tylko w formie oryginałów lub poświadczonych przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem kopii – z zastrzeżeniem pkt. 2., 8.5. i 9.2. i 9.9. Oświadczenia sporządzane na podstawie wzorów stanowiących załączniki do SIWZ powinny być złożone w formie oryginału. Zgodność z oryginałem wszystkich zapisanych stron kopii dokumentów wchodzących w skład oferty musi być potwierdzona przez osobę (lub osoby jeżeli do reprezentowania Wykonawcy upoważnionych jest kilka osób) podpisującą (podpisujące) ofertę zgodnie z treścią dokumentu określającego status prawny Wykonawcy lub treścią załączonego do oferty pełnomocnictwa. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia.
- 9.8.** Oferta oraz wszystkie załączniki do oferty winny być podpisane przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy (Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia). Oznacza to, iż jeżeli z dokumentu(ów) określającego(ych) status prawny Wykonawcy(ów) lub pełnomocnictwa (pełnomocnictw) wynika, że do reprezentowania Wykonawcy(ów) upoważnionych jest łącznie kilka osób dokumenty wchodzące w skład oferty muszą być podpisane przez wszystkie te osoby.
- 9.9.** Upoważnienie osób podpisujących ofertę wynikać musi bezpośrednio z dokumentów dołączonych do oferty. Oznacza to, że jeżeli upoważnienie

takie nie wynika wprost z dokumentu stwierdzającego status prawny Wykonawcy (odpisu z właściwego rejestru) to do oferty należy dołączyć oryginał lub poświadczoną notarialnie za zgodność z oryginałem kopię stosownego pełnomocnictwa wystawionego przez osoby do tego upoważnione.

- 9.10.** Wszystkie zapisane strony oferty powinny być ponumerowane. Strony te powinny być parafowane przez osobę (lub osoby jeżeli do reprezentowania Wykonawcy upoważnione są dwie lub więcej osoby) podpisującą (podpisujące) ofertę zgodnie z treścią dokumentu określającego status prawny Wykonawcy lub treścią załączonego do oferty pełnomocnictwa.
- 9.11.** Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu wyłącznie wtedy, gdy złożona przez Wykonawcę kserokopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi uzasadnione wątpliwości co do jej prawdziwości.
- 9.12.** Wszelkie zmiany w ofercie dokonane przez Wykonawcę powinny być parafowane przez osobę podpisującą ofertę.
- 9.13.** Wykonawca umieści ofertę w nieprzezroczystej, zamkniętej i zapieczętowanej kopercie zaadresowanej na:

Polski Komitet Normalizacyjny

ul. Świętokrzyska 14B

00-050 Warszawa

Kancelaria Ogólna, pokój 109,

która powinna być oznakowana w następujący sposób:

„Świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2”

NIE OTWIERAĆ PRZED 23 maja 2017 R., GODZ. 10:15”

oraz zawierać nazwę i adres Wykonawcy.

- 9.14.** W przypadku zastrzeżenia części oferty jako tajemnica przedsiębiorstwa na podstawie art. 8 ust 3 ustawy Wykonawca zobowiązany jest wskazać i odpowiednio oznaczyć (zaleca się wydzielenie stron zawierających zastrzeżone informacje oraz oznaczenie ich adnotacją „tajemnica przedsiębiorstwa”) w ofercie informacje, które nie mogą zostać ujawnione, a także wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. W takim przypadku Wykonawca winien załączyć do oferty

stosowne wyjaśnienia mające wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

9.15. Do oferty należy dodać spis treści.

10. Zawartość oferty:

10.1. Wypełniony Formularz Oferty, sporządzony na podstawie wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do SIWZ.

10.2. Oświadczenie - o którym mowa w art. 25a ust 1 ustawy sporządzone na podstawie Załącznika nr 2 i 3 do wzoru formularza oferty, stanowiącego Załącznik nr 1 do SIWZ.

10.3. Oryginał zobowiązania innego podmiotu, na zasobach którego polega Wykonawca zgodnie z art. 22a, do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

10.4. Stosowne pełnomocnictwa.

10.5. W przypadku zastrzeżenia części oferty jako tajemnica przedsiębiorstwa na podstawie art. 8 ust 3 ustawy - stosowne wyjaśnienia mające wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

10.6. Dowód wniesienia wadium.

10.7. W terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego informacji z otwarcia ofert Wykonawca składa Załącznik nr 4 do SIWZ - obejmujący listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, albo braku przynależności do grupy kapitałowej.

10.8. Wykonawca, którego oferta zostanie oceniona jako najkorzystniejsza składa na wezwanie Zamawiającego, o którym mowa w pkt. 5.2, następujące dokumenty:

- Załącznik nr 3 do SIWZ – obejmujący wykaz usług;

- pozostałe dokumenty wymienione w pkt 5. z wyłączeniem Załącznika nr 4, o którym mowa w pkt. 10.7.

11. Zmiana lub wycofanie złożonej oferty.

11.1. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę. Zmiany lub wycofanie złożonej oferty są skuteczne tylko wówczas, gdy zostały dokonane przed upływem terminu składania ofert.

11.2. Zmiany, poprawki lub modyfikacje złożonej oferty muszą być złożone w miejscu i według zasad obowiązujących przy składaniu oferty. Odpowiednio

opisane koperty (paczki) zawierające zmiany należy dodatkowo opatrzyć dopiskiem "ZMIANA". W przypadku złożenia kilku „ZMIAN” kopertę (paczkę) każdej „ZMIANY” należy dodatkowo opatrzyć napisem „zmiana nr”.

11.3. Wycofanie złożonej oferty następuje poprzez złożenie pisemnego powiadomienia podpisanego przez umocowanego na piśmie przedstawiciela Wykonawcy. Wycofanie należy złożyć w miejscu i według zasad obowiązujących przy składaniu oferty. Odpowiednio opisaną kopertę (paczkę) zawierającą powiadomienie należy dodatkowo opatrzyć dopiskiem "WYCOFANIE".

12. Miejsce i termin składania oraz otwarcia ofert.

12.1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego

Polski Komitet Normalizacyjny

ul. Świętokrzyska 14B

00-050 Warszawa

Kancelaria Ogólna, pokój 109

12.2. Termin składania ofert upływa 23 maja 2017 r., o godzinie 10:00;

12.3. Otwarcie ofert nastąpi 23 maja 2017 r., o godz. 10:15 w siedzibie Zamawiającego ul. Świętokrzyska 14B, 00-050 Warszawa, sala 506.

13. Tryb otwarcia ofert.

13.1. Otwarcie ofert jest jawne.

13.2. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający podaje kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

13.3. Podczas otwarcia ofert Zamawiający podaje informacje, o których mowa w art. 86 ust.4 ustawy.

13.4. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieści na stronie www.pkn.pl i www.bip.pkn.pl informacje z otwarcia ofert podając informacje o których mowa w art. 86 ust 5 ustawy.

13.5. Oferty złożone po terminie zostaną niezwłocznie zwrócone Wykonawcy bez ich otwierania.

14. Termin związania z ofertą.

14.1. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez **30 dni**.

14.2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert .

15. Sposób obliczenia ceny oferty.

15.1. Cena podana w ofercie musi zostać wyrażona w złotych polskich i uwzględniać wszystkie wymagania SIWZ oraz obejmować wszelkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej oraz zgodnej z obowiązującymi przepisami realizacji przedmiotu zamówienia.

15.2. Cenę należy podać w złotych polskich, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Żadna cena jednostkowa wskazana przez Wykonawcę nie może mieć wartości 0,00 złotych.

15.3. Ceną oferty jest kwota wymieniona w Formularzu Oferty.

15.4. Kwoty należy zaokrąglić do pełnych groszy, przy czym końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 i wyższe zaokrągla się do 1 grosza (ostatnią pozostawioną cyfrę powiększa się o jednostkę), zgodnie z art. 106 e ust 11 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług t.j. Dz. U. 2016r. poz. 710 z późn. zm.).

Rozdział 5 Ocena ofert

1. Kryteria oceny ofert.

1.1. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej wyłącznie na podstawie kryteriów oceny ofert określonych w SIWZ.

1.2. Ocenie punktowej zostaną poddane oferty wykonawców, którzy nie podlegają wykluczeniu, a ich oferty nie zostały odrzucone.

1.3. Przy wyborze oferty Zamawiający będzie kierował się kryteriami:

1) Cena oferty - współczynnik ceny - (waga) 60 %

2) Termin płatności - (waga) 20%;

3) Termin serwisu dla błędów niekrytycznych współczynnik – (waga) 20 %

1.4. Wartość oceny kryterium ceny będzie obliczana w następujący sposób:

$$O_{Ci} = \frac{C_{\min}}{C_i} K_C$$

w którym:

O_{Ci} – ocena i-tej oferty;

C_{min} – najmniejsza wartość ceny oferty spośród złożonych ofert;

C_i – cena i-tej oferty;

K_C – współczynnik ceny (waga), $K_C = 60\%$.

Zakłada się obliczenia z dokładnością do 4 lub, w razie potrzeby, do 6 miejsc dziesiętnych po przecinku wykonane w arkuszu kalkulacyjnym Excel.

- 1.5.** Wartość oceny parametru: Termin płatności faktur, będzie obliczana następująco:

Liczba punktów, którą można uzyskać w kryterium „termin płatności” będzie obliczona w następujący sposób:

Minimalny termin płatności - 21 dni od daty wystawienia faktury VAT (wymagany w Rozdziale 3 SIWZ) - 0 pkt

30 dni od daty wystawienia faktury VAT - 20 pkt

- 1.6.** Wartość oceny parametru: Termin serwisu dla błędów niekrytycznych, będzie obliczana następująco:

Liczba punktów, którą można uzyskać w kryterium „termin serwisu dla błędów niekrytycznych” będzie obliczona w następujący sposób:

Maksymalny termin serwisu dla błędów niekrytycznych - 15 dni od zgłoszenia (wymagany w Rozdziale 2 pkt 2 ppkt 2.6. SIWZ) - 0 pkt

10 dni od zgłoszenia - 20 pkt

- 1.7.** Za najkorzystniejszą uznana zostanie oferta złożona w terminie, niepodlegająca odrzuceniu, która uzyska najwyższą liczbę punktów stanowiących sumę punktów obliczonych według wzoru:

$$O_i = O_{Ci} + O_{TPi} + O_{TSi}$$

w którym:

O_i – całkowita liczba punktów i-tej oferty;

O_{Ci} – ocena ceny i-tej oferty;

O_{TPi} – ocena terminu płatności i-tej oferty;

O_{TSi} – ocena terminu serwisu dla błędów niekrytycznych i-tej oferty;

- 1.8.** Zamawiający wybierze jako najkorzystniejszą ofertę Wykonawcy, który uzyskał najwyższą liczbę punktów w ocenie punktowej.
- 1.9.** Przy dokonywaniu wyboru oferty najkorzystniejszej Zamawiający będzie stosował wyłącznie zasady i kryteria określone w ustawie i SIWZ.
- 1.10.** Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert określonych w SIWZ (otrzymały taką samą ilość punktów), Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z najniższą ceną, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
- 2.** Sposób oceny ofert.
 - 2.1.** Ocena złożonych ofert odbędzie się wyłącznie na podstawie wymaganych w treści SIWZ oświadczeń i dokumentów.
 - 2.2.** Zamawiający dokona weryfikacji ofert, badając czy oferty:
 - a. nie podlegają odrzuceniu
 - b. zawierają rażąco niską cenę
 - 2.3.** Zamawiający, na podstawie oświadczenia, o którym mowa w art. 25a ustawy, dokona wstępnej oceny braku podstaw do wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu.
 - 2.4.** Zamawiający sporządzi wstępny ranking ofert przyznając punkty w kryteriach określonych w SIWZ.
 - 2.5.** Następnie do Wykonawcy, którego oferta zostanie oceniona jako najkorzystniejsza Zamawiający skieruje wezwanie do złożenia w terminie nie krótszym niż 5 dni, aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów wymienionych w Rozdziale 4 pkt 5 SIWZ mających potwierdzić spełnianie warunków udziału w postępowaniu, brak podstaw do wykluczenia, spełnianie przez oferowane dostawy lub usługi lub roboty budowlane wymagań Zamawiającego określonych w treści SIWZ.

- 2.6.** W przypadku potwierdzenia przez Wykonawcę spełnienia warunków udziału w postępowaniu, brak podstaw do wykluczenia oraz spełnienia przez oferowane dostawy lub usługi lub roboty budowlane wymagań Zamawiającego określonych w treści SIWZ Zamawiający przystąpi do wyboru oferty najkorzystniejszej.
- 2.7.** W przypadku braku potwierdzenia przez Wykonawcę do którego Zamawiający skieruje wezwanie, o którym mowa w pkt. 2.5 spełnienia warunków udziału w postępowaniu, spełnieniu którejkolwiek z przesłanek wykluczenia, nie wykazaniu, że oferowane dostawy lub usługi lub roboty budowlane spełniają wymagania Zamawiającego określone w SIWZ, Zamawiający powtórzy procedurę opisaną w pkt 2.5 SIWZ, kierując wezwanie do Wykonawcy, który uzyskał kolejny wynik w rankingu ofert.
- 2.8.** Zamawiający działając odpowiednio dla każdego etapu postępowania, mając na uwadze jego prawidłowy przebieg prowadził będzie czynności mające na celu wyjaśnienie lub uzupełnienie oferty, o ile wymagają tego przepisy ustawy.
- 2.9.** Zamawiający odrzuci ofertę w przypadkach określonych w art. 89 ust. 1 ustawy, uwzględniając okoliczności wymienione w art. 89 ust. 3-5 ustawy.

3. Wybór oferty.

- 3.1.** Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi jednocześnie Wykonawców, którzy złożyli oferty, o:
 - 3.1.1.** 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 kryterium oceny ofert i łączną punktację;
 - 3.1.2.** Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, powodach odrzucenia oferty, a w przypadkach, o których mowa w art. 89 ust. 4 i 5, braku równoważności lub braku spełnienia wymagań dotyczących wydajności lub funkcjonalności, podając uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 3.1.3.** wykonawcach, którzy zostali wykluczeni z postępowania o udzielenie zamówienia, podając uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 3.1.4.** unieważnieniu postępowania.

- 3.2.** Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zamieści informację, o których mowa w pkt. 3.1.1. albo 3.1.4 również na stronie internetowej www.pkn.pl i www.bip.pkn.pl, oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 14B.
- 3.3.** Wykonawca, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą poinformowany zostanie o terminie zawarcia umowy.
- 3.4.** Wzór umowy przedstawiono w Załączniku nr 2 do SIWZ.
- 3.5.** Przed podpisaniem umowy Zamawiający zażąda przedstawienia Pełnomocnictwa dla osób podpisujących umowę, jeśli ich umocowanie do podpisania umowy nie wynika z dokumentów załączonych do oferty.
- 3.6.** Zamawiający nie żąda wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

Rozdział 6 Podwykonawstwo

- 1.** Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę w ofercie części zamówienia, której wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom oraz podania przez Wykonawcę firm podwykonawców. Wskazanie niniejszego ma nastąpić w Formularzu Oferty.
- 2.** W przypadku zmiany albo rezygnacji z podwykonawcy, na którego zasoby Wykonawca powoływał się na zasadach określonych w art. 22a ustawy, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
- 3.** Jeżeli powierzenie podwykonawcy wykonania części zamówienia następuje w trakcie jego realizacji (dotyczy usług lub robót budowlanych) Wykonawca na żądanie Zamawiającego przedstawia oświadczenie, o którym mowa w art. 25a ust. 2 ustawy lub oświadczenia lub dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia wobec podwykonawcy.
- 4.** Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że wobec danego podwykonawcy zachodzą przesłanki wykluczenia, wykonawca obowiązany jest zastąpić tego podwykonawcę lub zrezygnować z powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy.

Rozdział 7 Środki ochrony prawnej

1. Odwołanie przysługuje wyłączenie od niezgodnej z przepisami czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie Ustawy. Szczegółowo zasady i terminy wnoszenia odwołań uregulowane zostały w art. 180-186 Ustawy. Odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:
 - 1.1. wyboru trybu negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia z wolnej ręki lub zapytania o cenę;
 - 1.2. określenia warunków udziału w postępowaniu;
 - 1.3. wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;
 - 1.4. odrzucenia oferty odwołującego;
 - 1.5. opisu przedmiotu zamówienia;
 - 1.6. wyboru najkorzystniejszej oferty.
2. Wykonawca może w terminie przewidzianym do wniesienia odwołania poinformować Zamawiającego o niezgodnej z przepisami Ustawy czynności podjętej przez niego lub zaniechaniu czynności, do której jest on zobowiązany na podstawie Ustawy, na które nie przysługuje odwołanie na podstawie art. 180 ust. 2 Ustawy
3. Skarga do sądu - przysługuje stronom, oraz uczestnikom postępowania odwoławczego na orzeczenie Izby. Szczegółowo zasady i terminy wnoszenia skargi do sądu uregulowane zostały w art. 198a-198g Ustawy.

Załącznik nr 1 do SIWZ- Wzór formularza oferty wraz z załącznikami

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

OFERTA

Polski Komitet Normalizacyjny
ul. Świętokrzyska 14B
00-050 Warszawa

Nawiązując do ogłoszenia o zamówieniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczanie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2,**

Ja niżej podpisany/na:

.....
.....

działając w imieniu i na rzecz:

.....
.....

(nazwa (firma) dokładny adres Wykonawcy
lub Wykonawców występujących wspólnie na podstawie art. 23 ust. 1 Ustawy)

1. Składam ofertę na wykonanie zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia opisanym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
2. Cena oferty wynosi netto ... zł. (słownie złotych: ...) zgodnie z załączonym do oferty formularzem cenowym stanowiącym załącznik nr 1 do oferty, powiększona o podatek VAT ...% w wysokości ... zł (słownie złotych: ...) co w wyniku daje cenę brutto: ... zł. (słownie złotych: ...).
3. Kalkulacja przedmiotu zamówienia została umieszczona w załączniku nr 1 „Formularz cenowy”.
4. Zobowiązujemy się do wykonania zamówienia w terminie określonym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
5. Zobowiązuję się do **usuwania błędów niekrytycznych** w terminie ... dni od dnia zgłoszenia błędu. (należy podać liczbę dni).

6. Uznaję warunki płatności określone w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, w tym akceptuję **termin płatności** ... dni od daty wystawienia faktury VAT. *(należy podać liczbę dni)*.

7. Uważam się za związanego niniejszą ofertą przez czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Na potwierdzenie tego zostało wniesione wadium w wysokości 5 000 zł.

Zwrotu wadium prosimy dokonać na nasz rachunek bankowy:

.....
(dotyczy wadium wniesionego w pieniądzu)

8. Oświadczamy, że sposób reprezentacji spółki jest następujący:

.....
(wypełniają jedynie przedsiębiorcy prowadzący działalność w formie spółki cywilnej)

9. Oświadczam, iż za wyjątkiem informacji i dokumentów zawartych w ofercie na stronach i w załącznikach nr ... na stronach - niniejsza oferta oraz wszelkie pozostałe załączniki do niej są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

10. Oświadczam, że zapoznałem się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia, nie wnoszę do niej zastrzeżeń i uznaję się za związanego określonymi w niej postanowieniami. W przypadku wyboru mojej oferty zobowiązuję się do zrealizowania przedmiotu zamówienia zgodnie z warunkami zapisanymi w SIWZ oraz we wzorze umowy.

11. Oświadczam, że zapoznałem się z wzorem umowy. Zobowiązuję się, w przypadku wyboru mojej oferty, do zawarcia umowy na zasadach w nim określonych, zgodnej z niniejszą ofertą i Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

12. Oświadczam, że nie uczestniczę jako Wykonawca w jakiegokolwiek innej ofercie złożonej w celu udzielenia niniejszego zamówienia.

13. Oświadczam, że jestem / nie jestem * czynnym podatnikiem podatku VAT.

14. Oświadczam, że korzystam/nie korzystam* w trakcie realizacji niniejszego zamówienia z potencjału innego podmiotu w rozumieniu art. 22a ustawy.

15. Oświadczam, że dane rejestrowe podmiotu udostępniającego zasoby, z których korzystam w trakcie realizacji niniejszego zamówienia w rozumieniu art. 22a ustawy są następujące:

Nazwa podmiotu/ów -

Adres podmiotu/ów -

Numer wpisu do odpowiedniego rejestru – KRS lub data rozpoczęcia działalności z CEIDG -

NIP oraz Regon -

16. Oświadczam, że w przypadku wygrania postępowania:

1) całość prac objętych zamówieniem wykonam siłami własnymi*;

- 2) powierzę podwykonawcom wykonanie następujących części zamówienia*
.....
17. Dane rejestrowe podwykonawców, którym powierzę realizację części zamówienia, o których mowa w pkt. 16 ppkt 2 są następujące:
- Nazwa podwykonawcy/ców -
- Adres podwykonawcy/ców -
- Numer wpisu do odpowiedniego rejestru – KRS lub data rozpoczęcia działalności z CEIDG -
- NIP oraz Regon -
18. Wszelką korespondencję w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na adres e-mail:.....
lub poniższy adres:
.....
.....
19. Ofertę niniejszą składamy na kolejno ponumerowanych stronach.
20. Załącznikami do niniejszej oferty są:
- 1) Formularz cenowy - zał. nr 1 do oferty.
 - 2) Oświadczenie Wykonawcy o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 25 a ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych - zał. nr 2 do oferty.
 - 3) Oświadczenie Wykonawcy dotyczące przestaniek wykluczenia, o którym mowa w art. 25 a ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych - zał. nr 3 do oferty.
 - 4) Oryginał zobowiązania innego podmiotu, na zasobach którego polega Wykonawca zgodnie z art. 22a, do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
 - 5) Wyjaśnienia mające wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (w przypadku zastrzeżenia części oferty jako tajemnica przedsiębiorstwa na podstawie art. 8 ust 3 ustawy).
 - 6) Dowód wniesienia wadium.
 - 7) Pełnomocnictwa.
-, dnia.....

.....
(podpis Wykonawcy)

Uwaga

*Niepotrzebne proszę nie wypełniać lub skreślić.

FORMULARZ CENOWY

L p.	Przedmiot zamówienia	Liczba (jednostki miary) [lp. 1,2,4,5 - godz., lp. 3 -m-ce., lp. 6 – szt.]	Cena jednostkowa netto [zł]	Wartość zł netto [zł]	VAT [zł]	Wartość brutto [zł]
1	Analiza i eliminowanie problemów, błędów i usterek w SAP-2 zaistniałych w środowisku Zamawiającego. Aktualizacja i podnoszenie wersji oprogramowania mySAP oraz dostosowywanie w SAP-2 zmian oprogramowania mySAP opracowywanych przez producenta, mających na celu aktualizację oprogramowania mySAP, rozbudowę funkcjonalności, podnoszenie wersji oraz bieżące dostosowywanie oprogramowania mySAP do zmian regulacji prawnych	360 h				
2	Wprowadzanie udoskonaleń i modyfikacji SAP-2 związanych np.: ze zmianami organizacyjnymi Zamawiającego; wdrażaniem lub integracją z innymi systemami informatycznymi; usprawnianiem procesów w SAP-2; ułatwieniem pracy użytkownikom (system przyjazny użytkownikowi)	300 h				
3	Usługa SAP Enterprise Support, na okres 12 miesięcy, dla licencji systemu SAP posiadanych przez Zamawiającego zgodna z zasadami określonymi w Załączniku nr 5 do SIWZ	12 miesięcy				
Opcja - Usługa						
4	Usługi w wymiarze do 100 rbh, które będą obejmować czynności, o których mowa w Rozdziale 2 pkt. 1 ppkt 1.1.1-1.1.2 SIWZ	100 h				
5	Usługi w wymiarze do 400 rbh, które będą obejmować czynności, o których mowa w Rozdziale 2 pkt. 1 ppkt 1.1.3. SIWZ	400 h				

TOTAL.....
(miejscowość).....
(Data: RRRR-MM-DD).....
(podpis Wykonawcy)

.....
Pieczęć Wykonawcy

Oświadczenie Wykonawcy o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 25 a ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczanie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, działając w imieniu (nazwa Wykonawcy / Wykonawców)

.....
.....

zwanego dalej „Wykonawcą” i będąc należycie upoważnionym do jego reprezentowania:

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego w Rozdziale 4, pkt. 1 pkt. 1.1. – 1.3. SIWZ

.....
(miejsowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez zamawiającego w (Rozdział 4 pkt. 1 pkt. 1.1. – 1.3. SIWZ), polegam na zasobach następującego/ych podmiotu/ów:

.....
.....
(podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEIDG), w następującym zakresie:

.....
.....
(wskazać podmiot i określić odpowiedni zakres dla wskazanego podmiotu).

.....
(miejsowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

.....
(miejsowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

.....
Pieczęć Wykonawcy

Oświadczenie Wykonawcy dotyczące przesłanek wykluczenia, o którym mowa w art. 25 a ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczanie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, działając w imieniu (nazwa Wykonawcy / Wykonawców)

.....
.....
zwanego dalej „Wykonawcą” i będąc należycie upoważnionym do jego reprezentowania:

1. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 12-23 ustawy Prawo zamówień publicznych.
2. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 5 ustawy Prawo zamówień.

.....,,
(miejsceowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. ustawy Pzp (podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24 ust. 1 pkt 13-14, 16-20 lub art. 24 ust. 5 ustawy Pzp). Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze:

.....,,
(miejsceowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODMIOTU, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:

Oświadczam, że w stosunku do następującego/ych podmiotu/tów, na którego/ych zasoby powołuje się w niniejszym postępowaniu, tj.:

.....
(podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)
nie zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia.

.....
(miejscowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODWYKONAWCY NIEBĘDĄCEGO PODMIOTEM, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:

Oświadczam, że w stosunku do następującego/ych podmiotu/tów, będącego/ych podwykonawcą/ami:

.....
(podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG),
nie zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia.

.....
(miejscowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

.....
(miejscowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

UMOWA NR WIF.261.2.2017

zwana dalej Umową, zawarta 2017 roku w Warszawie pomiędzy **Polskim Komitetem Normalizacyjnym** z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 14B, reprezentowanym przez

zwanym dalej **Zamawiającym**

a

.....,
reprezentowanym przez

zwaną dalej **Wykonawcą**.

W związku z rozstrzygnięciem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na **świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego została zawarta umowa o następującej treści:

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług związanych z serwisem i wsparciem SAP-2, wykorzystującym oprogramowanie podstawowe mySAP w wersji 6.0., w następujących obszarach:
 - 1) Analiza i eliminowanie problemów, błędów i usterek w SAP-2 zaistniałych w środowisku Zamawiającego,
 - 2) Aktualizacja i podnoszenie wersji oprogramowania mySAP oraz dostosowywanie w SAP-2 zmian oprogramowania mySAP opracowywanych przez producenta, mających na celu aktualizację oprogramowania

mySAP, rozbudowę funkcjonalności, podnoszenie wersji oraz bieżące dostosowywanie oprogramowania mySAP do zmian regulacji prawnych,

- 3) Wprowadzanie udoskonaleń i modyfikacji SAP-2 związanych np.:
 - a) ze zmianami organizacyjnymi Zamawiającego,
 - b) wdrażaniem lub integracją z innymi systemami informatycznymi,
 - c) usprawnianiem procesów w SAP-2,
 - d) ułatwieniem pracy użytkownikom (system przyjazny użytkownikowi),
 - 4) Zapewnienie świadczenia usługi serwisowej oprogramowania - SAP Enterprise Support dla licencji systemu SAP posiadanych przez Zamawiającego, na zasadach określonych w Załączniku nr 5 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ).
2. W okresie 12 miesięcy od podpisania umowy o udzielenie zamówienia publicznego, Zamawiający zastrzega sobie możliwość nabycia od Wykonawcy, w ramach prawa opcji usług w wymiarze nie przekraczającym 500 rbh. Opcja polegać będzie na możliwości nabycia:
 - a) Usług w wymiarze do 100 rbh, które będą obejmować czynności, o których mowa w ust. 1 pkt 1 -2,
 - b) Usług w wymiarze do 400 rbh, które będą obejmować czynności, o których mowa w ust. 1 pkt 3.
 3. O skorzystaniu z opcji, o której mowa w ust. 2 Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej. Czas niezbędny do wykonania zleconej czynności w ramach opcji będzie każdorazowo uzgadniany przez Strony. Zaakceptowanie przez Zamawiającego czasu niezbędnego dla wykonania czynności w ramach prawa opcji jest równoznaczne z informacją o skorzystaniu z prawa opcji. Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić w formie pisemnej przyjęcie zamówienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych oraz zrealizować je za wynagrodzeniem ustalonym na podstawie stawki godzinowej określonej w Formularzu ofertowym.
 4. W przypadku skorzystania z usług, w ramach prawa opcji, w wymiarze niższym niż 500 godzin, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za faktycznie zrealizowane usługi. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługują inne roszczenia.
 5. Opis przedmiotu umowy zawiera Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ), stanowiąca Załącznik nr 1 do umowy. Sposób realizacji przedmiotu

zamówienia zawiera Oferta złożona przez Wykonawcę w postępowaniu przetargowym, stanowiąca Załącznik nr 2 do umowy.

6. Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 2 ust. 1 przekaze na własność Zamawiającemu egzemplarz dokumentacji dotyczący wykonanych usług.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu umowy zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą, umiejętnościami i kwalifikacjami i jest odpowiedzialny za jakość świadczonych usług.

§ 2

Wartość umowy

1. Z tytułu realizacji przedmiotu umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie (brutto) ... zł (słownie zł: ...), w tym cena netto ... (słownie zł: ...) oraz podatek VAT w wysokości ... (słownie zł: ...), z zastrzeżeniem ust 2 i 3.
2. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z możliwości nabycia od Wykonawcy, w ramach prawa opcji, usług w systemie SAP-2 w wymiarze do 500 rbh., oprócz wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za zrealizowane usługi za wynagrodzeniem ustalonym na podstawie stawki godzinowej określonej w Formularzu ofertowym.
3. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, obejmuje wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu przeniesienia na rzecz Zamawiającego autorskich praw majątkowych oraz praw zależnych do utworów powstałych w wyniku realizacji przedmiotu Umowy.
4. Szczegółową kalkulację przedmiotu umowy zawiera Formularz cenowy, stanowiący integralną część Oferty.

§ 3

Warunki realizacji Umowy

1. Usługi, o których mowa w § 1 ust. 1, będą świadczone w terminie od 1 lipca 2017 roku do 30 czerwca 2018 roku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Usługi, o których mowa w § 1 ust. 2-4 Wykonawca będzie realizował w czasie do 500 godzin, na zasadach określonych w niniejszym paragrafie odpowiednio.
3. Usługi, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 1 i 2 Wykonawca będzie realizował w czasie 30 godzin miesięcznie, tj. 360 w trakcie trwania umowy, na zasadach określonych w ust. 7-8.

4. Usługi, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 3 Wykonawca będzie realizował w czasie 25 godzin miesięcznie, tj. 300 w trakcie trwania umowy. Czas niezbędny do wykonania czynności w ramach usług, o których mowa w zdaniu poprzednim będzie każdorazowo uzgadniany przez Strony, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 20-21.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykorzystywania godzin, o których mowa w ust. 3-4 w wyższym wymiarze tj. odpowiednio powyżej 25 oraz 30 godzin miesięcznie, po uprzednim uzyskaniu zgody Wykonawcy. Godziny, których Zamawiający nie wykorzystał w danym miesiącu kalendarzowym, mogą być przez niego wykorzystywane w kolejnych miesiącach.
6. Usługi będą świadczone w siedzibie Zamawiającego lub za pomocą mediów elektronicznych w dni robocze w godzinach od 8.30 do 16.30.
7. Wsparcie dla błędów krytycznych (uniemożliwiających użytkownikom korzystanie z SAP-2 lub uniemożliwiających terminowe wykonanie obowiązków wynikających z przepisów prawa) będzie polegało na naprawie błędu, przez serwis Wykonawcy lub jego autoryzowanego przedstawiciela, w terminie 48 h od momentu zgłoszenia, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. Wsparcie dla błędów niekrytycznych (polegających na ograniczeniu możliwości korzystania z niektórych funkcji SAP-2) w działaniu SAP-2 będzie polegało na naprawie tego błędu, przez serwis Wykonawcy lub jego autoryzowanego przedstawiciela, w terminie ... dni od zgłoszenia.
9. Zgłoszenia błędów, o których mowa w ust. 7 i 8 będą dokonywane telefonicznie na numer.....lub e-mailem przez uprawnione osoby wyznaczone przez Zamawiającego. Za datę zgłoszenia błędu uważa się dzień rejestracji zgłoszenia, wysłania faksu lub e-maila.
10. Osoby, o których mowa w ust. 9 zostaną wskazane pisemnie przez Zamawiającego po podpisaniu niniejszej Umowy.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia/zmniejszenia liczby godzin przewidzianych w § 1 ust. 1 pkt 1 i 2 na rzecz zwiększenia/zmniejszenia liczby godzin, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt 3. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym, nastąpi z uwzględnieniem wartości wynagrodzenia za daną godzinę świadczenia usługi wynikającą z wyceny Wykonawcy zamieszczonej na Formularzu cenowym.
12. Wykonawca będzie prowadził ewidencję wykonanych usług wraz z opisem obsługi zgłoszenia począwszy od zarejestrowania faktu przyjęcia zgłoszenia,

poprzez rejestrację kolejnych etapów realizacji, aż do zamknięcia zgłoszenia. Szczegółowy zakres ewidencji zostanie uzgodniony przez strony po podpisaniu umowy. Wykaz z wykonanych czynności zawierający opis zgłoszenia i czasochłonność Wykonawca będzie przekazywał co miesiąc do akceptacji Zamawiającemu.

13. Do realizacji czynności związanych z przedmiotem umowy Strony wyznaczają następujące osoby:
 - 1) ze Strony Wykonawcy:
.....
 - 2) ze Strony Zamawiającego:
.....
14. Osoby, o których mowa w ust. 13 są umocowane do dokonywania wszelkich czynności związanych z bieżącą koordynacją realizacji umowy, stwierdzania prawidłowości wykonanych prac, w szczególności akceptowania wykazu wykonanych usług i dokumentacji dotyczącej wykonanych poprawek/zmian/modyfikacji.
15. Zmiana osób wskazanych w ust. 13 nie wymaga zmiany Umowy, a jedynie poinformowania drugiej Strony w formie pisemnej.
16. O realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest zawiadomić Zamawiającego przekazując dokumenty potwierdzające wykonanie przedmiotu umowy, w formie miesięcznego wykazu wykonanych usług wraz z dokumentacją dotyczącą wykonanych poprawek/zmian/modyfikacji.
17. Dana usługa jest uważana za wykonaną, z chwilą zatwierdzenia i potwierdzenia przyjęcia wykazu wykonanych usług wraz z dokumentacją dotyczącą wykonanych poprawek/zmian/modyfikacji.
18. Akceptacja wykazu wykonanych czynności wraz z dokumentacją dotyczącą wykonanych poprawek/zmian/modyfikacji dokonywana będzie w terminie 3 dni roboczych od daty powiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę o realizacji przedmiotu umowy w danym miesiącu.
19. W przypadku zastrzeżeń Zamawiającego do przekazanego przez Wykonawcę wykazu wykonanych czynności i/lub dokumentacji, osoba wskazana w ust. 13 pkt 2 przygotowuje wykaz zastrzeżeń a następnie przekazuje go Wykonawcy drogą elektroniczną lub w formie papierowej. Zgłoszenie zastrzeżeń nastąpi w terminie 3

- dni roboczych od daty przekazania przez Wykonawcę wykazu, o którym mowa w ust. 15.
20. Po uzgodnieniu przez osoby wskazane w ust. 13 zastrzeżeń, o których mowa w ust. 18, Wykonawca po ich usunięciu przekazuje Zamawiającemu ponownie wykaz wykonanych czynności.
 21. Zamawiający dokona zgłoszenia opisującego zakres wymaganych zmian/poprawek/modyfikacji w formie elektronicznej.
 22. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie potwierdzić w formie elektronicznej przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 21, a w terminie 3 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia określić i przestać Zamawiającemu informację dotyczącą czasochłonności i terminu realizacji zgłoszenia. Wykonawca może przystąpić do realizacji zgłoszenia po zaakceptowaniu przez Zamawiającego czasochłonności zgłoszenia.
 23. Jeżeli w czasie realizacji przez Wykonawcę zleconej czynności Zamawiający stwierdzi, że jej kontynuacja jest niecelowa, powiadomi o tym Wykonawcę. Z chwilą otrzymania powiadomienia Wykonawca przerwie jej wykonywanie.
 24. Wykonawca w końcowym miesięcznym rozliczeniu godzin uwzględni wyłącznie czas wykonania zleconej czynności do chwili jej przerwania oraz przekaze Zamawiającemu dokumenty potwierdzające jej częściowe wykonanie.
 25. O ile w trakcie realizacji Umowy zaistnieje konieczność ujawnienia Wykonawcy danych osobowych przetwarzanych przez Zamawiającego, Zamawiający upoważni Wykonawcę do ich przetwarzania w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, a Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych na warunkach określonych przez Zamawiającego oraz przestrzegania przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, w szczególności ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. 2016 poz. 922), w tym zobowiązuje się do zapewnienia odpowiednich mechanizmów zabezpieczenia ww. danych.
 26. W toku realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca może korzystać ze świadczeń osób trzecich jako swoich podwykonawców, przy jednoczesnym zachowaniu następujących warunków:
 - 1) skorzystanie ze świadczeń podwykonawców zostało przewidziane w ofercie Wykonawcy;
 - 2) zlecenie wykonania części przedmiotu Umowy podwykonawcom nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonanie tej

części przedmiotu Umowy. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, uchybienia i zaniedbania podwykonawców i jego pracowników w takim samym stopniu, jakby to były uchybienia lub zaniedbania jego własnych pracowników;

- 3) zlecenie realizacji Podwykonawcom części przedmiotu Umowy, w części przekraczającej zakres prac określony w ofercie Wykonawcy, wymaga pisemnej zgody Zamawiającego;
- 4) za zapłatę wynagrodzenia podwykonawcom wyłączną odpowiedzialność ponosi Wykonawca.

27. Jeżeli Wykonawca rezygnuje z posługiwania się podwykonawcą lub zmienia podwykonawcę, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie niniejszej Umowy, to jest _____ [dane podwykonawcy], zobowiązany jest do wykazania Zamawiającemu, że Wykonawca samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria kwalifikacji w stopniu nie mniejszym, niż podwykonawca, z którego Wykonawca rezygnuje lub zaproponować innego Podwykonawcę, który powyższe warunki spełnia. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Wykonawcą, który nie wykazał samodzielnego spełnienia warunków lub kryteriów kwalifikacji, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia lub wskazania innego podwykonawcy i wykazania spełnienia przez niego tych warunków lub kryteriów, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z Wykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
28. W przypadku, gdy okoliczności siły wyższej uniemożliwią chwilowe wykonanie jakichkolwiek zobowiązań umownych którejkolwiek ze Stron umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie opóźniony na czas trwania okoliczności siły wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków. Jako siłę wyższą rozumie się wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od dobrej woli i intencji którejkolwiek ze stron umowy.
29. W przypadku zaistnienia siły wyższej Strona, której dotyczą zaistniałe okoliczności spowodowane przez Siłę Wyższą bezzwłocznie zawiadomi drugą Stronę na piśmie o jej zaistnieniu i przyczynach. Strony podpiszą stosowny Aneks zawierający zmianę umowy adekwatnie do zaistniałej sytuacji.

§ 4 **Gwarancje i wsparcie**

1. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu należyłą jakość, funkcjonalność i parametry techniczne przedmiotu umowy.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu 12 miesięcy gwarancji na wykonany przedmiot umowy tzn. gwarancja dotyczy poprawnego działania wykonanych zmian/poprawek/modyfikacji, to jest działania zgodnego z zatwierdzoną przez Zamawiającego dokumentacją.
3. Gwarancją Wykonawcy nie są objęte wewnętrzne błędy oprogramowania SAP jak również błędy powstałe na skutek zmian dokonanych przez osoby trzecie.
4. Termin gwarancji liczony jest od daty odbioru usługi na zasadach określonych w § 3.
5. Zgłoszenia błędów będą dokonywane telefonicznie na numer lub e-mailem przez uprawnione osoby wyznaczone przez Zamawiającego. Za datę zgłoszenia błędów uważa się dzień rejestracji zgłoszenia, wystania faksu lub e-maila.
6. Osoby, o których mowa w ust. 5 zostaną wskazane pisemnie przez Zamawiającego po podpisaniu niniejszej Umowy.
7. Świadczenie gwarancyjne będzie polegało na naprawie błędów krytycznych, przez serwis Wykonawcy lub jego autoryzowanego przedstawiciela, w terminie 48 h od momentu zgłoszenia, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy; przez błąd krytyczny rozumie się błąd uniemożliwiający użytkownikom korzystanie z Systemu.
8. Świadczenie gwarancyjne dla błędów niekrytycznych w działaniu Systemu będzie polegało na naprawie tego błędów, przez serwis Wykonawcy lub jego autoryzowanego przedstawiciela, w terminie ... dni od zgłoszenia; przez błąd niekrytyczny rozumie się błąd ograniczający możliwość korzystania z niektórych funkcji Systemu.
9. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości serwisu gwarancyjnego w wypadku zakończenia działalności swojego przedsiębiorstwa w czasie, na który została udzielona gwarancja jakości.

§ 5

Wynagrodzenie i zasady płatności

1. Wynagrodzenie z tytułu realizacji usług objętych niniejszą umową, o których mowa w § 1 ust. 1, będzie wypłacane miesięcznie, w wysokości 1/12 kwoty określonej w § 2 ust. 1, po zaakceptowaniu przez Zamawiającego przedstawionego przez

- Wykonawcę wykazu wykonanych w danym miesiącu czynności wraz z dokumentacją, w terminie ... dni od daty wystawienia faktury, na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę
2. Wynagrodzenie z tytułu realizacji usług, o których mowa w § 1 ust. 2-4, będzie wypłacane, po zaakceptowaniu przez Zamawiającego przedstawionego przez Wykonawcę wykazu wykonanych czynności wraz z dokumentacją, w terminie ... dni od daty wystawienia faktury, na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę
 3. Wynagrodzenie, o którym mowa w niniejszym paragrafie, obejmuje również wynagrodzenie za przeniesienie autorskich praw majątkowych oraz praw zależnych do utworów zgodnie z postanowieniami § 10 i 11.
 4. Za datę zapłaty faktury rozumie się datę złożenia w banku przez Zamawiającego dokumentu „polecenie przelewu”.
 5. W przypadku nieuregulowania przez Zamawiającego płatności w terminie, Wykonawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych od wartości niezapłaconej faktury.

§ 6

Zasady poufności

1. Wszelkie informacje przekazane przez Zamawiającego w trakcie realizacji Umowy będą wykorzystywane przez Wykonawcę wyłącznie w celach przewidzianych Umową.
2. Wykonawca zobowiązuje się, że nie ujawni, w trakcie obowiązywania Umowy jak i po jej wygaśnięciu, osobom trzecim jakichkolwiek informacji poufnych (prawnie chronionych), stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), zwanych dalej „Informacjami Poufnymi”, uzyskanych w trakcie realizacji Umowy. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do traktowania wszystkich dokumentów i innych nośników informacji zawierających dane: techniczne, technologiczne, handlowe, ekonomiczno – finansowe i organizacyjne jako Informacji Poufnych.
3. Informacje Poufne nie będą obejmowały informacji (i) w których posiadanie Strony weszły przed datą obowiązywania Umowy; (ii) które stanowią lub będą stanowić informacje publiczne znane w wyniku innym niż naruszenie niniejszej

Umowy; lub (iii) które są lub mogą być samodzielnie uzyskane lub przygotowane przez Strony bez naruszenia zobowiązań wynikających z Umowy.

4. Ujawnienie Informacji Poufnych przez Wykonawcę na zgodny z obowiązującymi przepisami prawa nakaz sądu, prokuratury, innych organów władzy lub administracji państwowej, nie będzie stanowiło naruszenia Umowy. W przypadku zaistnienia takiej konieczności Strony zobowiązują się do niezwłocznego, wzajemnego pisemnego informowania, o ile będzie to prawnie możliwe.
5. Wszelkie zapisy, notatki, dokumenty i inne trwałe nośniki zawierające informacje uzyskane w związku z realizacją Umowy oraz wszelkie kopie, przedruki, reprodukcje i tłumaczenia powyższych wykonane przez Wykonawcę, będą w komplecie, bezwarunkowo zwrócone Zamawiającemu nie później niż ostatniego dnia trwania Umowy.
6. Za każdy przypadek naruszenia zobowiązań dotyczących ochrony danych i poufności, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 2 ust. 1 Umowy.

§ 7 Rozwiązanie umowy

1. W przypadkach określonych poniżej Zamawiający może:
 - 1) w razie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez Wykonawcę, wezwać pisemnie Wykonawcę do wykonania Umowy w terminie 7 dni. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania w w/w terminie Zamawiający ma prawo wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym.
 - 2) w razie wystąpienie istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, na zasadach określonych w art. 145 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 2164), Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy
2. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy niezależnie od jego przyczyn, powinno być złożone na piśmie i niezwłocznie dostarczone Wykonawcy.

3. Wykonawca niezwłocznie po doręczeniu mu pisemnego oświadczenia Zamawiającego o rozwiązaniu Umowy, powstrzyma się od dalszego wykonywania przedmiotu umowy.
4. Rozwiązanie Umowy nie wpływa na obowiązek zachowania poufności informacji.
5. W przypadku rozwiązania Umowy na zasadach określonych w ust. 1 Wykonawca zachowuje prawo do wynagrodzenia wyłącznie za wykonaną część Umowy. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługują inne roszczenia.

§ 8

Zmiany postanowień zawartej Umowy

1. Zamawiający dopuszcza istotne zmiany postanowień Umowy, w stosunku do treści Oferty, w przypadku:
 - 1) zmian organizacyjnych Zamawiającego,
 - 2) konieczności zwiększenia/zmniejszenia liczby godzin przewidzianych w § 3 ust. 3 na rzecz zwiększenia/zmniejszenia liczby godzin, o których mowa w § 3 ust. 4. Zmiana, o której mowa w zdaniu pierwszym, nastąpi z uwzględnieniem wartości wynagrodzenia za daną godzinę świadczenia usługi wynikającą z Formularza cenowego, o którym mowa w § 2 ust. 2,
 - 3) zgody Wykonawcy na zwiększenie liczby godzin przewidzianych na usługi o których mowa w § 1 ust 2-4 za wynagrodzeniem określonym w Formularzu cenowym dla opcji,
 - 4) zmiany przepisów podatkowych w zakresie zmiany stawki podatku VAT,
 - 5) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy,
 - 6) zmiany przedmiotu Umowy, w szczególności ze względów organizacyjnych lub technologicznych,
 - 7) zmiany zakresu oraz sposobu wykonania Przedmiotu Umowy na skutek okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy.
2. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.

§ 9

Kary umowne

1. W przypadku rozwiązania przez Zamawiającego umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % ceny brutto określonej w § 2 ust. 1.
2. W przypadku, gdy Wykonawca opóźnia się z realizacją umowy w terminach określonych w § 3 ust. 7 i/lub § 4 ust 7 Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kary umownej w wysokości 0,5 % ceny brutto określonej w § 2 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę roboczą opóźnienia.
3. W przypadku, gdy Wykonawca opóźnia się z realizacją umowy w terminach określonych w § 3 ust. 8 i/lub § 4 ust 8, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kary umownej w wysokości 0,5% ceny brutto określonej w § 2 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia w stosunku do tego terminu.
4. Kara umowna będzie płatna na podstawie stosownej noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego, w terminie 7 dni od daty doręczenia noty Wykonawcy.
5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia.
6. Jeżeli szkoda przewyższa wysokość kary umownej, Zamawiającemu przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.
7. Wykonawca ponosi pełną i nieograniczoną odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu przy wykonywaniu lub w związku z wykonywaniem postanowień Umowy.

§ 10

1. Opracowana w ramach realizacji umowy dokumentacja będąca produktem odbioru przedmiotu umowy przechodzi na własność Zamawiającego, w momencie dokonania jej odbioru.
2. Wykonawca przekaze autorskie prawa majątkowe do kodu źródłowego utworów i dokumentacji wykonanej na potrzeby niniejszego umowy na zasadach określonych w § 11.
3. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji Umowy w sposób nienaruszający praw twórców i właściciela praw autorskich oraz nieograniczający praw Zamawiającego do korzystania z oprogramowania.
4. Wykonawca zapewnia, że w wyniku zawarcia Umowy nie dojdzie do naruszenia praw osób trzecich. W przypadku zgłoszenia wobec Zamawiającego roszczeń o

naruszenie praw osób trzecich objętych powyższym zapewnieniem, Wykonawca podejmie na swój koszt wszelkie środki obrony Zamawiającego przed takimi roszczeniami lub zarzutami i spowoduje, że Zamawiający będzie od nich zwolniony, a także pokryje wszelkie koszty i straty, jakie poniesie Zamawiający z tego tytułu.

§ 11

1. Jeżeli w wykonaniu umowy przez Wykonawcę powstanie utwór w rozumieniu przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych, to Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego kody źródłowe oraz autorskie prawa majątkowe do takiego utworu na wszystkich polach eksploatacji wymienionych odpowiednio w artykule 50 i artykule 74 ust. 4 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, z prawem do dalszego przenoszenia tych praw na inne osoby. Pola eksploatacji obejmują prawo do:

- 1) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową
- 2) wprowadzenie do pamięci komputera i do sieci multimedialnej;
- 3) tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub jakiegokolwiek inne zmiany;
- 4) udostępnienie utworu na stronie internetowej Zamawiającego oraz sieciach informatycznych w taki sposób, aby w każdym miejscu i czasie miała do niego dostęp nieograniczona liczba osób,
- 5) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
- 6) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
- 7) w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w pkt 6 - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu;
- 8) sporządzanie wersji obcojęzycznych.

2. Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego prawo zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do wszelkich opracowań utworu (lub jego poszczególnych elementów), tj. prawo zezwalania na rozporządzenie i korzystanie z takich opracowań na polach eksploatacji wskazanych powyżej.
3. Przejście autorskich praw majątkowych na Zamawiającego następuje z chwilą dokonania odbioru utworów.
4. Z chwilą odbioru przedmiotu Umowy, Wykonawca prześle Zamawiającemu jeden egzemplarz utworu na nośniku, kody źródłowe oraz dokumentację potrzebną do wykonywania przysługujących mu praw.
5. Wykonawca dodatkowo przenosi na Zamawiającego wszelkie autorskie prawa majątkowe do utworów powstałych w związku z czynnościami niezbędnymi do powstania przedmiotu Umowy z chwilą ustalenia tych utworów.
6. Wykonawca wyraża zgodę na wprowadzenie zmian w przedmiocie Umowy (prawa zależne), wynikających z konieczności dokonywania w okresie późniejszym zmian, modyfikacji, ulepszeń dzieła. Zgoda ta dotyczy wszystkich pól eksploatacji, o których mowa powyżej w ust. 1.
7. Z chwilą odbioru przedmiotu Umowy, Zamawiający nabywa także własność przekazanych egzemplarzy utworu.
8. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku, o którym mowa w ust. 1, nie naruszy żadnych praw, patentów, znaków towarowych lub podobnych praw własności osób trzecich i będzie jedynym, samodzielny twórcą utworu i z tego tytułu przysługiwać mu do niego będą wyłączne majątkowe prawa autorskie, wynikające z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a utwór nie będzie obciążony prawami osób trzecich. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie przeciwko Zamawiającemu z roszczeniami z tytułu naruszenia ich praw, Wykonawca podejmie wszelkie kroki zmierzające do zwolnienia Zamawiającego z odpowiedzialności z tytułu naruszenia tych praw. W takim przypadku Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę o powyższych roszczeniach oraz udzieli mu wszelkich znanych Zamawiającemu informacji niezbędnych do prowadzenia obrony przed nimi. Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszelkie wydatki związane z roszczeniami z tytułu naruszenia powyższych praw.

9. Wykonawca zobowiązuje się uzyskać od twórców Utworów powstałych w ramach Umowy zgodę na niewykonywanie przysługujących im autorskich praw osobistych do Utworów w sposób, który mógłby powodować ograniczenie w wykorzystywaniu Utworów przez Zamawiającego.
10. Niezależnie od postanowień poprzednich punktów, Wykonawca zezwala Zamawiającemu na korzystanie z wiedzy technicznej, organizacyjnej i innej, zawartej w przekazanych Zamawiającemu utworach. Wiedza ta może być wykorzystana w dowolny sposób przez Zamawiającego teraz i w przyszłości, w tym m.in. przekazana przez Zamawiającego osobom trzecim z nim współpracującym.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory wynikłe z niniejszej umowy rozpatrywane będą w sposób polubowny, a w przypadku gdyby nie doszło w terminie jednego miesiąca do polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddadzą spór rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy według siedziby Zamawiającego.
2. Bez pisemnej zgody Zamawiającego, Wykonawca nie może powierzyć wykonania części lub całości przedmiotu umowy osobom trzecim.
3. Wykonawca nie może dokonać cesji swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności.
4. Wszelkie zmiany treści umowy dla swej skuteczności wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksów do umowy.
5. W przypadku uznania któregośkolwiek z postanowień niniejszej umowy za nieważne, niezgodne z prawem lub nie mające mocy wiążącej w jakimkolwiek zakresie, takie postanowienia uważa się za wyodrębnione od pozostałych postanowień umowy, które pozostają w mocy w możliwie najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo. W takim przypadku Strony podejmą niezwłocznie wszelkie działania, aby cel wynikający z tych postanowień został osiągnięty.
6. W sprawach nieregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają:
 - a) przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa zamówień publicznych oraz przepisy o prawach autorskich i prawach pokrewnych,
 - b) postanowienia SIWZ.

7. Załączniki wymienione w umowie stanowią integralną jej część i obejmują:
 - a) Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia,
 - b) Ofertę Wykonawcy.
8. Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 3 do SIWZ – wzór wykazu usług

(nazwa i adres Wykonawcy)

Wykaz wykonanych usług

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, przedkładamy wykaz wykonanych zamówień określonych w Rozdziale 4, pkt. 1, ppkt 1.1.1. SIWZ w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, o wartości nie mniejszych niż określone w SIWZ z podaniem wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców:

Lp.	Data realizacji (od – do)	Przedmiot realizacji (wyszczególnić rodzaj usługi)	Nazwa, adres i telefon zamawiającego (odbiorcy usługi)	Wartość zamówienia brutto (zł)

Uwaga!

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty dowody, w tym referencje potwierdzające, że wymienione w wykazie usługi zostały wykonane należycie lub są wykonywane należycie - wystawione przez podmioty, dla których je wykonano.

.....
(miejsowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

Załącznik nr 4 do SIWZ - wzór informacji o przynależności do grupy kapitałowej

Lista podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej/ informacja o tym, że wykonawca nie należy do grupy kapitałowej*.

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, działając w imieniu (nazwa Wykonawcy)

.....
.....

zwanego dalej „Wykonawcą” i będąc należycie upoważnionym do jego reprezentowania, będąc zobligowanym do wykazania braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust 1 pkt. 23) ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych informuję, że:

1 należą do grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 z późn. zm.), wraz z niżej wymienionymi podmiotami, które złożyły ofertę w niniejszym postępowaniu:

Lp.	Nazwa podmiotu	Adres podmiotu
1.		
2.		

.....
(miejsowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

2 nie należą do grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 z późn. zm.) z żadnym z wykonawców, którzy złożyli oferty w niniejszym postępowaniu (na podstawie zamieszczonej na stronie internetowej Zamawiającego informacji z otwarcia ofert, o której mowa w art. 86 ust 5 ustawy).

.....
(miejsowość) (Data: RRRR-MM-DD)

.....
(podpis Wykonawcy)

* niepotrzebne skreślić

należy wypełnić pkt. 1 lub pkt. 2

Uwaga: w przypadku oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wykonawca może złożyć wraz z oświadczeniem dokumenty bądź informacje potwierdzające, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu

Niniejszy dokument należy złożyć z dochowaniem formy pisemnej w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego informacji z otwarcia ofert, o której mowa w art. 86 ust 5 ustawy.

Załącznik nr 5 - Zasady świadczenia usługi SAP Enterprise Support

Zamawiający oświadcza, że posiada następujące licencje SAP:

- a) ERP package incl. Prof. Users 1 licencja,
- b) SAP Application Developer User 1 licencja,
- c) SAP Application Prof. User 60 licencji,
- d) SAP Application Prof. Ltd. User 70 licencji,
- e) Payroll Processing 500 rekordów danych podstawowych,
- f) SAP Application Employee 270 licencji,
- g) Przetwarzanie zleceń sprzedaży 30 000 liczba zleceń,
- h) Rozwiązanie branżowe SAP dla Przemysłu Dóbr Konsumpcyjnych (CRM) 30 licencji,
- i) SAP Netweaver Records Management 25 000 rekordów

Wartość usługi Serwisu Oprogramowania – SAP Enterprise Support ma zostać wyliczona dla:

Typ Oprogramowania	Wartość Oprogramowania (netto)
SAP	200 000,00 EURO

Termin świadczenia Usługi SAP Enterprise Support – od **1 lipca 2017 roku do 30 czerwca 2018 roku**.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość dokonania konwersji posiadanych licencji po podpisaniu umowy o udzielenie zamówienia publicznego. W przypadku dokonania konwersji, będzie ona polegać na zmianie liczby posiadanych licencji (zwiększenie lub zmniejszenie), rezygnacja z licencji określonego typu wraz z zamianą ich na inny typ. Konwersja nie będzie prowadzić do rozszerzenia zakresu (moduły) wsparcia w stosunku do obecnie posiadanych licencji.

W ramach świadczenia Usługi SAP Enterprise Support Wykonawca zapewni Zamawiającemu:

1) Stałe doskonalenie i innowacje

- a) Nowe wersje oprogramowania wchodzące w skład licencjonowanych Rozwiązań (tj. Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz wszelkie inne oprogramowanie, na które Zamawiający uzyskał licencje od osób trzecich, o ile oprogramowanie takie jest używane w połączeniu z Rozwiązaniami objętymi usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”) objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz narzędzia i procedury umożliwiające upgrade.
- b) Pakiety korekcyjne — poprawki redukujące nakład pracy potrzebny do wdrażania pojedynczych korekt. Pakiety korekcyjne mogą zawierać korekty dostosowujące istniejący zakres funkcji do zmienionych wymagań prawnych i przepisów.
- c) W przypadku wersji podstawowych aplikacji SAP Business Suite 7 (począwszy od aplikacji SAP ERP 6.0 oraz wersji aplikacji SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 i SAP PLM 7.0 dostarczonych w 2008 r.) Wykonawca zapewni dodatkowy zakres funkcji i/lub innowacje za pomocą pakietów rozszerzeń lub innych dostępnych środków. W ramach standardowych usług serwisowych przeznaczonych dla wersji podstawowej aplikacji SAP może być dostarczany jeden pakiet rozszerzeń lub inna aktualizacja na rok kalendarzowy.
- d) Aktualizacje technologii umożliwiające obsługę systemów operacyjnych i baz danych osób trzecich.
- e) Dostępny kod źródłowy ABAP dla aplikacji należących do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz oddzielnie wydawanych i obsługiwanych modułów funkcyjnych.
- f) Wykonawca zapewni Zarządzanie zmianami oprogramowania, na przykład zmienionymi ustawieniami konfiguracyjnymi lub upgrade'ami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, za pośrednictwem treści i materiałów informacyjnych, narzędzi dla kopii mandanta oraz kopii dla podmiotu, a także narzędzi do porównywania konfiguracji.
- g) Wykonawca zapewni Zamawiającemu w każdym roku kalendarzowym do pięciu dni zdalnych usług pomocy technicznej świadczonych przez programistów rozwiązań SAP. Usługi te mają ułatwić Zamawiającemu ocenę innowacyjnych funkcji najnowszego pakietu rozszerzeń SAP oraz możliwości

jego wdrożenia zgodnie z wymaganiami procesów gospodarczych Zamawiającego. Wykonawca i Zamawiający zaplanują tę usługę według wspólnych uzgodnień.

- h) Treść i wytyczne konfiguracyjne dotyczące Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” będą w szczególności dostarczane za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- i) Najlepsze praktyki dla SAP System Administration (Administracja systemem) oraz korzystania z rozwiązań SAP w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.
- j) Treści dotyczące konfiguracji i obsługi systemu SAP będą zapewniane jako integralne części Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.
- k) Treści, narzędzia i opisy procesów dotyczących zarządzania cyklem życia produktów SAP stanowią część rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” i/lub ich odpowiedniej dokumentacji

2) Zaawansowana pomoc techniczna dla pakietów rozszerzeń i innych aktualizacji oprogramowania SAP

Zapewnienie specjalnej usługi zdalnej kontroli przeprowadzanej przez ekspertów ds. rozwiązań SAP, aby przeanalizować planowane lub istniejące modyfikacje i określić możliwe konflikty między kodem dodatkowym Zamawiającego a pakietami rozszerzeń i innymi aktualizacjami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”. Każda kontrola jest przeprowadzana w odniesieniu do jednej określonej modyfikacji w jednym z etapów podstawowego procesu gospodarczego Zamawiającego. Zamawiający ma prawo do uzyskania dwóch usług w jednej z następujących kategorii na rok kalendarzowy w przypadku każdego oprogramowania SAP.

- a) Uzasadnienie modyfikacji: Na podstawie wymaganej przez SAP dokumentacji dostarczonej przez Zamawiającego za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, obejmującej zakres i projekt planowanej lub istniejącej specyficznej dla Zamawiającego modyfikacji, Wykonawca zapewni określenie standardowego zakresu funkcji Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, który może spełniać wymagania Zamawiającego.

- b) Możliwość obsługi kodu dodatkowego: Na podstawie wymaganej przez SAP dokumentacji dostarczonej przez Zamawiającego za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, obejmującej zakres i projekt planowanej lub istniejącej specyficznej dla Zamawiającego modyfikacji, Wykonawca zapewni określenie, które rozwiązania USER EXIT i usługi mogą być dostępne w celu oddzielenia kodu dodatkowego od kodu SAP.
- 3) Globalny szkielet pomocy technicznej
- a) SAP Service Marketplace — baza wiedzy SAP oraz sieć ekstranet SAP służąca do transferu wiedzy.
 - b) Usługa SAP Notes na stronie SAP Service Marketplace dokumentująca zakłócenia w działaniu oprogramowania i zawierająca informacje, jak usuwać i omijać błędy oraz jak ich unikać. Usługa SAP Notes może zawierać korekty kodu, które Zamawiający może wdrażać w swoich systemach SAP. Noty SAP stanowią również dokumentację powiązanych problemów, pytań i zalecanych rozwiązań (np. konfigurowania ustawień).
 - c) SAP Note Assistant — narzędzie do instalowania określonych korekt i udoskonaleń składników SAP.
 - d) SAP Solution Manager Enterprise Edition — zgodnie z pkt 9.
- 4) Pomoc techniczna o kluczowym znaczeniu dla działalności Zamawiającego
- a) Centrum doradcze pomocy technicznej SAP — zgodnie z opisem w pkt. 7.
 - b) Ciągła kontrola jakości — zgodnie z opisem w pkt. 8.
 - c) Analiza pierwotnych przyczyn i procedury eskalacji (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu) zgodnie z pkt. 6.
 - d) Analiza pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego: W przypadku kodu dodatkowego opracowanego przez Zamawiającego za pomocą środowiska projektowego SAP, Wykonawca zapewni, w ramach pomocy technicznej, analizę pierwotnych przyczyn, zgodnie z przebiegiem procesu obsługi zgłoszeń o priorytecie bardzo wysokim i wysokim. Jeśli kod dodatkowy Zamawiającego jest udokumentowany zgodnie z obowiązującymi standardami SAP, Wykonawca może udzielić Zamawiającemu wskazówek podczas rozwiązywania problemu.
- 5) Inne składniki, metodyki, treści i udział w społeczności

- a) Wykonawca zapewni monitorowanie składników i agentów systemów w celu śledzenia dostępnych zasobów i gromadzenia informacji o stanie systemów Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” (np. usługa EarlyWatch Alert).
- b) Wykonawca zapewni wstępnie skonfigurowane szablony i przypadki testowe, które dostarczane będą za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition, które ułatwią przeprowadzanie testów dzięki funkcjom i narzędziom:
- Administrowanie testami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” przy użyciu zakresu funkcji dostarczanych w ramach rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition,
 - Zarządzanie jakością w odniesieniu do zarządzania bramami kontroli jakości,
 - Dostarczone przez SAP narzędzia do automatycznego testowania,
 - Dostarczone przez SAP narzędzia ułatwiające optymalizację zakresu testów regresji. Takie narzędzia ułatwiają określenie procesów gospodarczych, na które będzie mieć wpływ planowana zmiana Oprogramowania SAP (grupa jednego lub większej liczby Systemów produktywnych, w których działają Rozwiązania Zamawiającego) oraz umożliwiają wydanie rekomendacji co do zakresu testu oraz generowania planów testów.
- c) Treści i narzędzia uzupełniające, opracowane w celu zwiększenia wydajności, które mogą obejmować metodyki wdrażania i standardowe procedury, Przewodnik wdrożenia i zbiory profili konfiguracji.
- d) Dostęp do wytycznych na stronie SAP Service Marketplace, które mogą obejmować procedury wdrożenia i obsługi oraz treści ułatwiające zmniejszenie kosztów i ryzyka. Treści te obejmują następujące elementy:
- Kompleksową obsługę rozwiązań: pomoc w optymalizacji kompleksowej obsługi Oprogramowania SAP.
 - Metodykę Run SAP: pomoc w zarządzaniu aplikacjami, obsłudze procesów gospodarczych i administrowaniu platformą technologiczną SAP NetWeaver®. Usługa ta obejmuje: Standardy SAP dotyczące obsługi rozwiązań, Ogólny plan metodyki Run SAP służący do wdrażania kompleksowej obsługi rozwiązań, Narzędzia, w tym rozwiązanie do zarządzania aplikacjami SAP Solution Manager Enterprise Edition.

- Udział w społeczności partnerów biznesowych i klientów SAP (za pośrednictwem witryny SAP Service Marketplace).

6) Obsługa wiadomości dotyczących usług (Service Level Agreement, SLA).

Wsparcie Wykonawcy w postaci informacji, jak usuwać i omijać błędy lub jak ich unikać. Głównym kanałem wsparcia będzie infrastruktura zapewniana przez SAP. Zamawiający może w każdej chwili wysłać komunikat o błędzie. Wszystkie osoby zaangażowane w proces rozwiązywania problemu wynikającego z wiadomości mogą mieć dostęp do jej statusu w dowolnej chwili. W wyjątkowych sytuacjach Zamawiający może się także skontaktować z SAP telefonicznie.

a) SLA dotyczące poziomu usług w odniesieniu do czasu reakcji:

- Zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej o priorytecie 1 („bardzo wysokim“). SAP zareaguje na zgłoszenia pomocy technicznej o priorytecie 1 w ciągu jednej (1) godziny od otrzymania takich zgłoszeń (całodobowo, przez siedem dni w tygodniu). Zgłoszeniu nadawany jest priorytet 1, jeśli problem ma bardzo poważne konsekwencje dla normalnych operacji gospodarczych i nie można wykonywać pilnych prac o kluczowym znaczeniu dla działalności Zamawiającego. Następuje to na ogół w następujących okolicznościach: całkowita awaria systemu, zakłócenia w działaniu głównych funkcji systemu SAP w Systemie produktywnym lub Główne problemy (zidentyfikowane i traktowane priorytetowo przez SAP i Zamawiającego według standardów SAP problemy i/lub uszkodzenia).
- Zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej o priorytecie 2 („wysokim“). SAP zareaguje na zgłoszenia pomocy technicznej o priorytecie 2 w ciągu czterech (4) godzin od otrzymania takich zgłoszeń w Lokalnych godzinach pracy SAP. Zgłoszeniu nadawany jest priorytet 2, jeśli problem ma poważny wpływ na normalne operacje gospodarcze w Systemie produktywnym i nie można wykonywać niezbędnych zadań. Jest to spowodowane nieprawidłowościami lub brakiem działania funkcji systemu SAP, które są wymagane do wykonywania tych transakcji i/lub zadań.

a) SLA dotyczące poziomu usług w odniesieniu do czasu reakcji dla Czynności korygującej w przypadku wiadomości dotyczących pomocy technicznej o priorytecie 1: SAP przedstawi rozwiązanie, obejście lub plan czynności umożliwiający rozstrzygnięcie przestanej wiadomości dotyczącej pomocy technicznej o priorytecie 1 („Czynność korygująca“) w ciągu czterech (4)

godzin (całodobowo, przez siedem dni w tygodniu) od otrzymania takiej wiadomości („Umowa dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej”). Jeśli jako Czynność korygująca zostanie przedstawiony plan czynności, który będzie obejmować: (i) status procesu rozwiązywania problemu; (ii) następne planowane czynności z uwzględnieniem odpowiedzialnych zasobów SAP; (iii) wymagane czynności ze strony Zamawiającego ułatwiające proces rozwiązywania problemu; (iv) na ile to możliwe, planowane daty działań SAP; (v) datę i godzinę przekazania przez SAP następnej informacji o statusie problemu. Dalsze informacje o statusie problemu będą zawierać podsumowanie podjętych dotąd działań, informacje o następnych planowanych krokach oraz datę i godzinę przekazania następnej informacji o statusie. SLA dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej odnosi się tylko do tej części czasu przetwarzania, podczas której wiadomość jest przetwarzana w SAP („Czas przetwarzania”). Czas przetwarzania nie obejmuje okresu, kiedy wiadomość ma status „Czynność partnera”, „Czynność klienta” lub „Rozwiązanie proponowane przez SAP”, gdzie (a) status „Czynność partnera” oznacza, że wiadomość dotyczącą pomocy technicznej przekazano do dalszego przetwarzania partnerowi SAP w zakresie oprogramowania lub technologii bądź zewnętrznemu dostawcy SAP; (b) status „Czynność klienta” oznacza, że wiadomość dotyczącą pomocy technicznej przekazano Zamawiającemu; (c) status „Rozwiązanie proponowane przez firmę SAP” oznacza, że firma SAP zapewniła Czynność korygującą zgodnie z niniejszym opisem. SLA dotycząca poziomu usług w odniesieniu do Czynności korygującej zostanie uznana za zrealizowaną, jeśli w ciągu czterech (4) godzin Czasu przetwarzania SAP zaproponuje rozwiązanie, obejście lub plan czynności.

- b) Warunki wstępne. SLA dotyczące poziomu usług będą miały zastosowanie tylko w przypadku zgłoszeń dotyczących pomocy technicznej, które spełniają następujące warunki wstępne: (i) we wszystkich przypadkach — z wyjątkiem analizy pierwotnych przyczyn dla kodu dodatkowego — zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej muszą być związane z wersjami Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, które zostały zaklasyfikowane przez SAP ze statusem dostawy

„nieograniczona dostępność”; (ii) zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej są zgłaszane w języku angielskim za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z obowiązującą procedurą meldowania przy przetwarzaniu zgłoszeń ; procedura ta obejmuje istotne szczegóły (zgodnie z notą SAP 16018 lub późniejszą notą SAP zastępującą notę SAP 16018), które są niezbędne do podjęcia przez SAP działań w związku ze zgłoszonym błędem; (iii) wiadomości dotyczące pomocy technicznej muszą być związane z taką wersją produktu należącym do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, która jest objęta standardowymi usługami serwisowymi lub rozszerzonymi usługami serwisowymi. W przypadku wiadomości dotyczących pomocy technicznej o priorytecie 1 Zamawiający musi spełnić następujące dodatkowe warunki wstępne: (a) problem i jego wpływ na działalność są opisane wystarczająco szczegółowo, aby SAP mogła przeanalizować problem; (b) Zamawiający umożliwia SAP (całodobowo i przez siedem (7) dni w tygodniu) dostęp do osoby kontaktowej, która włada językiem angielskim oraz dysponuje wiedzą i informacjami wystarczającym do pomocy w rozwiązaniu problemu opisanego w zgłoszeniu o priorytecie 1 zgodnie z warunkami świadczenia usługi; (c) Zamawiający wyznacza osobę kontaktową w celu nawiązania zdalnego połączenia z systemem i dostarczenia niezbędnych danych meldowania do systemu SAP.

- c) Wyłączenia. W przypadku usług SAP Enterprise Support nie są w szczególności objęte SLA dotyczącymi poziomu usług następujące rodzaje zgłoszeń o priorytecie 1: (i) zgłoszenia dotyczące pomocy technicznej związane z wydaniem, wersją/lub zakresem funkcji Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, które zostały opracowane specjalnie dla Zamawiającego z wyjątkiem kodu dodatkowego opracowanego przy użyciu środowiska projektowego SAP; (ii) wiadomości dotyczące pomocy technicznej związane z wersjami krajowymi, które nie wchodzi w skład Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”; (iii) wiadomości, których pierwotną przyczyną nie jest nieprawidłowe działanie systemu, ale brak

zakresu funkcji („zlecenie projektowe”), lub wiadomości pomocy technicznej, które są przypisane do żądania konsultacji.

- d) Obowiązki SAP wynikające z SLA dotyczących poziomu usług zostaną uznane za spełnione, jeśli reakcja nastąpi w dozwolonych przedziałach czasu w dziewięćdziesięciu pięciu procentach (95%) przypadków ogółem w odniesieniu do wszystkich SLA dotyczących poziomu usług w danym kwartale kalendarzowym. W przypadku przekazania mniej niż dwadzieścia (20) zgłoszeń (ogółem dla wszystkich SLA dotyczących poziomu usług) zgodnie z określonymi w pkt. 6 SLA i dotyczącymi poziomu usług w dowolnym kwartale kalendarzowym w okresie obowiązywania usług pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, określone w pkt. 6 obowiązki SAP wynikające z wymienionych SLA zostaną uznane za spełnione, jeśli SAP nie przekroczy przedziału czasu określonego w wymienionej SLA w przypadku więcej niż jednego zgłoszenia dotyczącego pomocy technicznej w danym kwartale kalendarzowym.
- e) Z zastrzeżeniem lit. e, jeśli przedziały czasu ustalone w SLA dotyczących poziomu usług zostaną przekroczone (każdy taki przypadek określany jest jako „Niedotrzymanie terminu”), mają zastosowanie następujące reguły i procedury: (i) Zamawiający poinformuje Wykonawcę na piśmie o każdym domniemanym przypadku Niedotrzymania terminu; (ii) Wykonawca zbada każde takie roszczenie i przedstawi pisemny raport potwierdzający lub obalający zasadność tego roszczenia; (iii) Zamawiający udzieli Wykonawcy odpowiedniej pomocy, aby ułatwić rozwiązanie wszelkich problemów lub skorygowanie procesów ograniczających możliwość dotrzymania umów dotyczących poziomu usług; (iv) z zastrzeżeniem lit. e, jeśli na podstawie raportów zostanie udowodnione Niedotrzymanie terminu przez Wykonawcę, na następnej fakturze za usługi SAP Enterprise Support zostanie uwzględniona Ulga SLC z tytułu nie dotrzymania przez Wykonawcę zapewnianego poziomu usług w wysokości dwudziestu pięciu setnych procenta (0,25%) opłaty za usługi SAP Enterprise Support w danym kwartale kalendarzowym za każde zgłoszone i udowodnione Niedotrzymanie terminu. Maksymalna Ulga w jednym kwartale kalendarzowym wynosi pięć procent (5%) opłaty za usługi SAP Enterprise Support w danym kwartale kalendarzowym. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za

powiadomienie Wykonawcy o rzekomym prawie do Ulgi z tytułu poziomu usług w ciągu trzydziestu (30) dni od zakończenia kwartału kalendarzowego, w którym nastąpiło Nietrzymanie terminu. Jeśli do Wykonawcy nie wpłynie od Zamawiającego uzasadnione pisemne roszczenie o Ulgę z tytułu poziomu usług, nie zostaną przez Wykonawcę zapłacone żadne kary pieniężne. Ulga z tytułu poziomu usług opisana w niniejszym punkcie stanowi jedyny i wyłączny środek prawny przysługujący Zamawiającemu w związku z domniemanym lub rzeczywistym Nietrzymaniem terminu.

7) Centrum doradcze pomocy technicznej SAP

- a) W przypadku problemów o priorytecie 1 oraz należących do kategorii „Główne problemy”, bezpośrednio związanych z Rozwiązaniami objętymi usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”, Wykonawca zapewni w ramach organizacji pomocy technicznej SAP globalną jednostkę zajmującą się zadaniami pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności Zamawiającego („Centrum doradcze pomocy technicznej”). Centrum doradcze pomocy technicznej będzie realizować następujące zadania z zakresu pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności Zamawiającego: (i) zdalna pomoc techniczna w przypadku Głównych problemów — Centrum doradcze pomocy technicznej będzie stanowić dodatkowy poziom eskalacji, umożliwiając całodobową analizę pierwotnych przyczyn w celu określenia problemu; (ii) planowanie świadczenia usługi Ciągłej kontroli jakości we współpracy z działem informatycznym Zamawiającego, w tym ustalanie harmonogramu i koordynacja realizacji; (iii) dostarczanie na żądanie jednego raportu na temat usług SAP Enterprise Support na rok kalendarzowy; (iv) zdalna podstawowa certyfikacja zespołu Customer Center of Expertise na żądanie Zamawiającego; (v) pomoc w przypadkach, gdy Ciągła kontrola jakości (na zasadach określonych w pkt. 8), plan czynności i/lub pisemne rekomendacje SAP wskazują krytyczny stan Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”
- b) W ramach przygotowania do realizacji usługi Ciągłej kontroli jakości za pośrednictwem rozwiązania SAP Solution Manager Enterprise Edition Osoba kontaktowa Zamawiającego przeprowadzi wspólnie z SAP jedną obowiązkową usługę konfiguracji („Ocena wstępna”) Rozwiązań objętych usługami pomocy

technicznej w wersji „Enterprise”. Ocena wstępna będzie oparta na standardach i dokumentacji SAP.

- c) Wyznaczone Centrum doradcze pomocy technicznej SAP będzie anglojęzyczne i dostępne dla Osoby kontaktowej Zamawiającego lub jej upoważnionego przedstawiciela całodobowo, przez siedem dni w tygodniu w przypadku żądań pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności Zamawiającego.
 - d) Centrum doradcze pomocy technicznej jest odpowiedzialne tylko za zadania z zakresu pomocy technicznej o kluczowym znaczeniu dla działalności Zamawiającego w takim zakresie, w jakim te zadania są bezpośrednio związane z problemami lub eskalacją w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”.
- 8) Ciągła kontrola jakości.
- a) W krytycznych sytuacjach dotyczących Oprogramowania SAP (Start produkcyjny, upgrade, migracja lub Główny problem) Wykonawca zapewni co najmniej jedną usługę ciągłej kontroli jakości („Ciągła kontrola jakości, CQC) w roku kalendarzowym w odniesieniu do każdego Oprogramowania SAP
 - b) Ciągła kontrola jakości może obejmować jedną Sesję serwisową przeprowadzaną automatycznie lub ręcznie albo większą liczbę takich sesji. SAP może przeprowadzać dalsze Ciągłe kontrole jakości w przypadkach zgłoszenia bardzo ważnych alertów przez usługę SAP EarlyWatch Alert lub w sytuacji, gdy Zamawiający i Centrum doradcze pomocy technicznej SAP wspólnie uzgodnią, że taka usługa jest wymagana w celu rozwiązania Głównego problemu. Szczegóły, takie jak dokładny typ i priorytety Ciągłej kontroli jakości oraz zadania SAP i obowiązki Zamawiającego w zakresie współpracy, zostaną wspólnie uzgodnione przez Strony. Po zakończeniu Ciągłej kontroli jakości SAP przedstawi Zamawiającemu plan czynności i/lub pisemne rekomendacje.
 - c) Zmiana terminu Ciągłej kontroli jakości (najwyżej trzy razy w roku) musi nastąpić co najmniej pięć dni roboczych przed planowaną datą realizacji usługi.
- 9) Rozwiązanie SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach usług SAP Enterprise Support

- a) Rozwiązanie SAP Solution Manager Enterprise Edition (oraz wszelkie programy zastępujące w przyszłości to rozwiązanie) służy wyłącznie do następujących celów w ramach usług SAP Enterprise Support:
- świadczenie usług SAP Enterprise Support oraz usług pomocy technicznej dotyczących Rozwiązania Zamawiającego, w tym dostarczanie i instalacja oprogramowania oraz usługi serwisowe związane z technologią w odniesieniu do Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”;
 - działanie punktu obsługi klienta dla Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise” oraz narzędzi diagnostyki zdalnej dla Rozwiązań Zamawiającego;
 - zarządzanie aplikacjami w przypadku Rozwiązań Zamawiającego, w tym wdrażanie, testowanie, zarządzanie żądaniami zmian, obsługa i stała optymalizacja Rozwiązań objętych usługami pomocy technicznej w wersji „Enterprise”;
 - administrowanie, monitorowanie i tworzenie raportów na temat Rozwiązania Zamawiającego.