

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 r. poz. 2164)

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 14 B

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 i warunki płatności..... | 8 |
| Rozdział 4 | Warunki udziału w postępowaniu..... | 8 |
| Rozdział 5 | Ocena ofert..... | 18 |
| Rozdział 6 | Zawarcie umowy..... | 21 |
| Rozdział 7 | Zasady Poufności | 21 |
| Rozdział 8 | Środki ochrony prawnej | 22 |
| Załącznik nr 1 | - Wzór oferty wraz z załącznikami..... | 23 |
| Załącznik nr 2 | Wzór umowy | 32 |
| Załącznik nr 3 | Zasady świadczenia usługi SAP Enterprise Support | 47 |

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 r. poz. 2164) 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 zwołania zebrania Wykonawców.
7. Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców w realizacji zamówienia. W przypadku powierzenia realizacji zamówienia podwykonawcom, wykonawca zobowiązany jest do wskazania w ofercie tej części zamówienia (zakresu czynności), której realizację powierzy podwykonawcy. W przypadku braku takiego oświadczenia, zamawiający uzna, iż wykonawca będzie realizował zamówienie bez udziału podwykonawcy.
8. Wszelkie rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą odbywać się będą w PLN.
9. Wykonawca ponosi całkowitą odpowiedzialność za wykonanie całości zamówienia, z zastrzeżeniem art. 141 Ustawy.
10. 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 – Kokpit zarządzania w PKN 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.

Interfejsy z innymi systemami

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 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. 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. Zamawiający zastrzega sobie możliwość nabycia od Wykonawcy w ramach prawa opcji rozszerzenia zakresu prac w systemie SAP-2 na zasadach określonych w pkt. 4. oraz nabycie do 4 szt. licencji SAP Professional User na zasadach określonych w pkt. 5.

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 pkt 2.2.3
- 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 3 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 | 195 GB | 180 GB | 250 GB |
| CRM | 100 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. 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.
5. W okresie 12 miesięcy od podpisania umowy o udzielenie zamówienia publicznego, Zamawiający zastrzega sobie możliwość nabycia od Wykonawcy, w ramach prawa opcji do 4 szt. licencji SAP Professional User za wynagrodzeniem określonym w Formularzu cenowym.

Rozdział 3 Termin realizacji zamówienia i warunki płatności

1. Usługi stanowiące przedmiot zamówienia będą świadczone w terminie od 1 lipca 2016 roku do 30 czerwca 2017 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 pkt 2.2.2.
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 pkt 2.2.2.
4. Wynagrodzenie z tytułu dostawy licencji, o której mowa w Rozdziale 2 pkt 5 będzie wypłacane, po podpisaniu protokołu przekazania licencji, 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 pkt 2.2.2.

Rozdział 4 Warunki udziału w postępowaniu

1. W postępowaniu o udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu określone w art. 22 ust. 1 ustawy dotyczące:

1.1. Posiadania wiedzy i doświadczenia

Zamawiający uzna warunek za spełniony jeżeli Wykonawca:

- 1.1.1 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 2 usługi polegające na serwisie/wsparciu systemu informatycznego opartego na mySAP, o wartości nie mniejszej niż 200 000,00 zł brutto (dwieście tysięcy złotych brutto) każda.

- 1.1.2 Ocena spełniania warunku zostanie dokonana na podstawie:

- 1) Oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do Wzoru oferty,
- 2) Wykazu wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, głównych usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres działalności jest krótszy – w tym okresie wraz z podaniem ich przedmiotu, dat wykonania i podmiotów na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów, czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie. W celu potwierdzenia spełniania warunku wiedzy i doświadczenia Wykonawcy, w wykazie usług głównych należy wskazać co najmniej 2 usługi polegające na serwisie/wsparciu systemu informatycznego opartego na mySAP, o wartości nie mniejszej niż 200 000,00 zł brutto (dwieście tysięcy złotych brutto) każda.

W przypadku gdy w ramach realizacji wskazanej w ofercie usługi, poza zakresem wymaganym przez Zamawiającego, były wykonywane również inne świadczenia (np. dostawy, szkolenia), wykazana musi zostać wartość dotycząca wyłącznie tej części zamówienia, która obejmowała usługi polegające na serwisie/wsparciu systemu informatycznego opartego na mySAP.

- 3) dowodów, czy usługi wymienione w wykazie zostały wykonane lub są wykonywane należycie, w tym:
 - a) poświadczenie wydane przez odbiorcę usług wskazanych w wykazie o którym mowa w pkt. 1.1.2. ppkt 2) SIWZ, w przypadku usług o charakterze okresowym lub ciągłych, które na dzień upływu terminu składania ofert są nadal wykonywane poświadczenie winno być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,
 - b) poświadczenie Wykonawcy składającego ofertę – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa w pkt 1.1.2. ppkt 3) lit. a) SIWZ.

W przypadku, gdy podmiotem na rzecz, którego zostały wykonane usługi wskazane w wykazie o którym mowa w pkt 1.1.2. ppkt 2) SIWZ był Zamawiający, Wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dowodów, o których mowa w pkt 1.1.2. ppkt 3) SIWZ

1.2. Dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia

1.2.1. Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca dysponuje lub będzie dysponować osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.

1.2.2. Ocena spełniania warunku zostanie dokonana na podstawie:

- 1) Oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do Wzoru oferty.

1.3. Znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej pozwalającej na realizację zamówienia

1.3.1. Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca będzie

ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej związanej z przedmiotem zamówienia, na kwotę co najmniej równą 200 000 zł.

1.3.2. Ocena spełniania warunku zostanie dokonana na podstawie:

- 1) Oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do Wzoru oferty,
- 2) Opłaconej polisy, a w przypadku jej braku innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na kwotę co najmniej równą 200 000 zł.

1.4. Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają taki obowiązek

1.4.1. Ocena spełniania warunku zostanie dokonana na podstawie:

- 1) Oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do Wzoru oferty.
2. Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków, na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b Ustawy zobowiązany jest udowodnić zamawiającemu, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia.
 - 2.1. Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów na zasadach określonych w pkt. powyżej ponosi na mocy art. 26 ust 2e ustawy odpowiedzialność solidarną z Wykonawcą za szkodę Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.
 - 2.2. Wykonawca, który będzie polegał na wiedzy i doświadczeniu innych podmiotów w sposób określony w art. 26 ust 2b ustawy, w celu oceny czy stosunek łączący go z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów przedkłada Zamawiającemu dokumenty dotyczące:
 - a) charakteru stosunku, jaki będzie łączył Wykonawcę z innym podmiotem;
 - b) zakresu i okresu udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia;
 - c) zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu

d) sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia.

jeżeli powyższe nie wynika z treści przedstawionego przez Wykonawcę dokumentu, o którym mowa w pkt. 2

- 2.3.** Jeżeli wykonawca, wykazując spełnianie warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 Ustawy polega na zasobach innych podmiotów, na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b Ustawy, a podmioty te będą brały udział w realizacji części zamówienia, zamawiający żąda przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów dotyczących tego podmiotu w zakresie wymaganym dla wykonawcy, określonym w pkt. 4.1.
- 3.** Ocena spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający przeprowadzi na podstawie analizy wymaganych od Wykonawców oświadczeń i dokumentów wskazanych w niniejszej SIWZ. Ocena odbędzie się zgodnie z formułą „spełnia / nie spełnia”.
- 4.** W postępowaniu o udzielenie zamówienia mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy spełniają warunek udziału w postępowaniu dotyczący braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w okolicznościach, o których mowa:
- a)** w art. 24 ust. 1 Ustawy;
 - b)** w art. 24 ust. 2 pkt 5 Ustawy.
 - c)** Zamawiający wykluczy z postępowania o udzielenie zamówienia wykonawcę, który w okresie 3 lat przed wszczęciem postępowania, w sposób zawiniony poważnie naruszył obowiązki zawodowe, w szczególności, gdy wykonawca w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa nie wykonał lub nienależycie wykonał zamówienie.
- 4.1.** Ocena spełniania braku podstaw do wykluczenia z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 Ustawy, zostanie dokonana na podstawie:
- 1)** oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do Wzoru oferty,
 - 2)** aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 2 Ustawy, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,
 - 3)** aktualnego zaświadczenia właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub

zaświadczenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,

- 4)** aktualnego zaświadczenia właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,

4.2. Ocena spełniania braku podstaw do wykluczenia z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 Ustawy, zostanie dokonana na podstawie:

1) listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5, albo informacji o tym, że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej według wzoru stanowiącego załącznik nr 5 do wzoru oferty.

4.3. W przypadku wspólnego ubiegania się o udzielenie zamówienia przez dwóch lub więcej Wykonawców, w ofercie muszą być złożone dokumenty, o których mowa w pkt. 4.1. i 4.2. SIWZ dla każdego z nich oddzielnie.

5. Dokumenty wymagane od zagranicznego Wykonawcy:

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

5.1.1. pkt. 4.1. ppkt 2) – 4) SIWZ - składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:

- a. nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
- b. nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,

5.2. Dokument, o którym mowa w pkt 5.1.1. lit. a) powyżej powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokument, o którym mowa w pkt 5.1.1. lit. b), powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

5.3. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 5.1. SIWZ, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Przepis pkt. 5.2. SIWZ stosuje się odpowiednio.

6. Inne formularze i dokumenty, które Wykonawca powinien dołączyć do oferty:

- 1) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca złożył swoją ofertę na formularzu oferty, stanowiącym załącznik nr 1 do SIWZ oraz dołączył wszystkie wymagane dokumenty określone w niniejszej SIWZ. Brak wyszczególnionego we wzorze oferty załącznika nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku jego dostarczenia. Formularz oferty powinien być wypełniony i podpisany przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy.
- 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.
- 3) W przypadku Wykonawców występujących wspólnie ustanawiają oni pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Do oferty należy dołączyć pełnomocnictwo uprawniające do reprezentowania w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
- 4) Oświadczenia o spełnianiu przez Wykonawców warunków określonych w art. 22 ust. 1 Ustawy oraz braku podstaw do wykluczenia z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 Ustawy – według wzoru określonego w załączniku nr 3 do Wzoru oferty. W przypadku Wykonawców występujących wspólnie oświadczenie o spełnianiu warunków określonych w art. 22 ust. 1 Ustawy (według wzoru określonego w Załączniku nr 3a do Wzoru oferty) podpisuje pełnomocnik, o którym mowa w art. 23 ust. 2 Ustawy a oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 Ustawy podpisuje odrębnie

każdy uczestnik Konsorcjum (według wzoru określonego w Załączniku nr 4 do Wzoru oferty).

7. Dokumenty i oświadczenia należy złożyć w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy. Dokumenty lub oświadczenia sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.

8. Kontakt z Wykonawcami

Osoby upoważnione do porozumiewania się z Wykonawcami:

Artur Stefaniak – artur.stefaniak@pkn.pl;

Anna Przyłęcka – anna.przylecka@pkn.pl

9. Sposób porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami

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

10. Każdy Wykonawca ma prawo zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający odpowie niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, z zastrzeżeniem pkt. 11.

11. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie SIWZ wpłynie do Zamawiającego później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego (pkt 15.3 litera b) terminu składania ofert lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień lub pozostawić wniosek bez rozpoznania.

12. Ewentualna zmiana terminu składania ofert nie powoduje przesunięcia terminu, o którym mowa w pkt. 11, po upływie którego Zamawiający może udzielić wyjaśnień lub pozostawić wniosek bez rozpoznania.

13. 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.

14. Wadium

14.1. Wysokość wadium ustalono w kwocie 8 000 zł.

14.2. 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 lit. b ustawy z dnia 9 listopada 2000r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (t.j. Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275 z późn. zm.).

14.3. 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 rachunku bankowego Zamawiającego.

14.4. Dokument potwierdzający wniesienie wadium w formie niepieniężnej dołącza się w postaci oryginalnych dokumentów do ofert i składa w jednej kopercie z ofertą. Dokument potwierdzający wniesienie wadium w formie niepieniężnej powinien zawierać informację o udzieleniu gwarancji lub poręczenia, na kwotę wymienioną w pkt. 14.1. stanowiącą/stanowiącego zabezpieczenie wadium na rzecz Polskiego Komitetu Normalizacyjnego, w przetargu nieograniczonym na **świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2** ważną/ważnego przez okres co najmniej równy związania ofertą określony w niniejszej specyfikacji oraz zobowiązanie poręczyciela/gwaranta do wypłaty kwoty wadium bezwarunkowo na pierwsze żądanie Zamawiającego w przypadkach określonych w art. 46 ust. 4a i 5 ustawy. W przypadku wniesienia wadium w formie pieniężnej wskazane jest dołączenie do oferty kopii przelewu wadium.

14.5. 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

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

14.7. Okoliczności utraty wadium.

Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3, nie złożył dokumentów lub oświadczeń, o których mowa w art. 25 ust. 1, lub pełnomocnictw, listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust 2 pkt 5, lub informacji o tym, że nie należy do grupy kapitałowej, lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3, co powodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez wykonawcę jako najkorzystniejszej, chyba że udowodni, że wynika to z przyczyn nieleżących po jego stronie.

Wykonawca, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą traci wadium wraz z odsetkami na podstawie przepisu art. 46 ust. 5 ustawy, jeśli:

- a) odmówił podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie,
- b) nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
- c) zawarcie umowy w sprawie zamówienia stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

14.8. Zasady zwrotu wadium:

Zamawiający na podstawie przepisu art. 46 ustawy zwraca wadium:

- a) wszystkim Wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub unieważnieniu postępowania, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza z zastrzeżeniem sytuacji niezłożenia, na wezwanie Zamawiającego, o którym mowa w art. 26 ust. 3 ustawy, dokumentów lub oświadczeń, o których mowa w art. 25 ust. 1, lub pełnomocnictw, listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust 2 pkt 5, lub informacji o tym, że nie należy do grupy kapitałowej, lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3, co powodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez wykonawcę jako najkorzystniejszej, chyba że udowodni, że wynika to z przyczyn nieleżących po jego stronie,
- b) Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie zamówienia publicznego oraz wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
- c) niezwłocznie na wniosek Wykonawcy, który wycofał ofertę przed upływem terminu składania ofert.

14.9. Zamawiający żąda ponownego wniesienia wadium przez Wykonawcę, któremu zwrócono wadium na podstawie określonej w pkt. 14.8. lit. a, jeżeli w wyniku rozstrzygnięcia odwołania jego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza. Wykonawca wnosi wadium w terminie określonym przez Zamawiającego.

14.10. 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. W powyższym przypadku w spisie treści oferty

należy wyszczególnić zarówno oryginał jak i kserokopię dowodu wniesienia wadium.

15. Oferty

15.1. Opis sposobu przygotowania oferty:

- a) 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 jakkolwiek część dokumentów nie dotyczy Wykonawcy, wpisuje on „nie dotyczy”.
- b) Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- c) Oferta powinna być sporządzona w formie pisemnej, w języku polskim, w sposób zapewniający pełną czytelność jej treści.
- d) Oferta powinna być złożona w jednym egzemplarzu.
- e) W przypadku, gdy Wykonawca jako załączniki do oferty, dołączył kopię jakiegoś dokumentu, kopia ta powinna być poświadczona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy.
- f) Oferta oraz wszystkie załączniki do oferty winny być podpisane przez Wykonawcę lub osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy.
- g) Wszystkie zapisane strony oferty oraz załączników do oferty powinny być ponumerowane.
- h) Do oferty należy dodać spis treści.
- i) Wszelkie zmiany w ofercie dokonane przez Wykonawcę powinny być parafowane przez osobę podpisującą ofertę.
- j) 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 25 KWIETNIA 2016 R., GODZ. 10:15”

oraz zawierać nazwę i adres Wykonawcy.

- k) W przypadku przedłożenia informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca winien w sposób niebudzący wątpliwości zastrzec, które informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Zaleca się umieszczenie informacji

stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w odrębnej kopercie oznaczonej: „Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa” i w takiej formie dołączenie ich do oferty. Nie mogą stanowić tajemnicy przedsiębiorstwa informacje jawne na podstawie Ustawy i innych powszechnie obowiązujących przepisów.

- l) W przypadku zastrzeżenia części oferty jako tajemnica przedsiębiorstwa na podstawie art. 8 ust 3 ustawy Wykonawca winien załączyć do oferty stosowne wyjaśnienia mające wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- m) Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę przed upływem terminu składania ofert. Zmiana, jak i wycofanie oferty wymagają zachowania formy pisemnej. Oświadczenie o wprowadzeniu zmian winno być opakowane tak jak oferta, a opakowania winny zawierać dodatkowe oznaczenie np.: "Zmiana".

15.2. Sposób obliczenia ceny oferty:

- a) Cena ofertowa powinna zawierać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotowego zamówienia przez Wykonawcę.
- b) Cenę należy podać w PLN, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

15.3. Miejsce i termin składania i otwarcia ofert:

- a) Miejsce składania ofert jak w pkt. 15.1j;
- b) Termin składania ofert upływa 25 KWIEŃNIA 2016 r., o godzinie 10:00;
- c) Otwarcie ofert nastąpi 25 KWIEŃNIA 2016 r., o godz. 10:15 (p. 506).

15.4. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone Wykonawcy bez ich otwierania.

15.5. Otwarcie ofert jest jawne.

15.6. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

15.7. Termin związania z ofertą – 30 dni od daty upływu terminu składania ofert.

Rozdział 5 Ocena ofert

1. Tryb oceny ofert

Oferty oceniane będą w 2 etapach:

I etap: ocena w zakresie wymagań formalnych i kompletności oferty

Oferty nie spełniające wymagań określonych Ustawą i SIWZ zostaną odrzucone, a w przypadku ujawnienia podstaw do wykluczenia **Wykonawcy** składającego ofertę, oferty te zostaną uznane za odrzucone.

II etap: ocena według kryteriów określonych w pkt. 2.1.

W II etapie rozpatrywane będą oferty nie podlegające odrzuceniu.

2. Kryteria oceny ofert

Oferty będą oceniane w następujący sposób:

2.1. Przy wyborze oferty **Zamawiający** będzie kierował się kryteriami:

cena oferty - współczynnik ceny (waga) 90 %;

termin płatności – współczynnik (waga) 5 %;

termin serwisu dla błędów niekrytycznych współczynnik (waga) 5 %;

2.2. Oferty uzyskują punktację obliczana wg poniższego 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;

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

2.2.1. Dla współczynnika – cena:

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

w którym:

O_{Ci} – ocena ceny i-tej oferty;

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

C_i – cena i-tej oferty;

K_C – współczynnik ceny (waga), $K_C = 90\%$.

2.2.2. Dla współczynnika - termin płatności

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 - 5 pkt

2.2.3. Dla współczynnika – termin serwisu dla błędów niekrytycznych

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 - 5 pkt

2.3. Za najkorzystniejszą uznana zostanie oferta złożona w terminie, niepodlegająca odrzuceniu, która uzyska najwyższą liczbę punktów stanowiących sumę punktów obliczonych według wzoru podanego w pkt. 2.2.

2.4. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy spełniającemu warunki udziału w postępowaniu, którego oferta jest zgodna z przepisami ustawy i SIWZ oraz uzyskała największą liczbę punktów.

2.5. O wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający niezwłocznie zawiadomi wszystkich Wykonawców, którzy ubiegali się o udzielenie zamówienia, podając w szczególności:

a) nazwę (firmę), albo imię i nazwisko, siedzibę albo adres 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 ofertę, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację.

b) uzasadnienie faktyczne i prawne wykluczenia Wykonawcy, jeżeli takie będzie miało miejsce,

c) uzasadnienie faktyczne i prawne odrzucenia oferty, jeżeli takie będzie miało miejsce,

d) termin, po upływie którego możliwe będzie zawarcie umowy;

Informacje, o których mowa w lit. a) Zamawiający zamieści również na stronie internetowej www.pkn.pl oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie.

3. Sposób obliczenia ceny

- 3.1. Wykonawca wypełni formularz oferty oraz formularz cenowy stanowiący załącznik nr 1 do formularza oferty.
- 3.2. Cena oferty musi być podana w złotych polskich.
- 3.3. Cena za wykonanie przedmiotu zamówienia może być tylko jedna, nie dopuszcza się wariantowości cen.
- 3.4. Ceny jednostkowe, ceny oferty netto i ceny oferty brutto należy zaokrąglić do dwóch miejsc po przecinku.
- 3.5. Do obliczenia ceny mają zastosowanie przepisy art. 91 ust. 3a oraz art. 93 ust. 1c

Rozdział 6 Zawarcie umowy

1. Wykonawca, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą poinformowany zostanie o terminie zawarcia umowy.
2. Wzór umowy przedstawiono w Załączniku nr 2 do SIWZ.
3. Zamawiający nie żąda wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
4. Przed podpisaniem umowy Zamawiający zażąda przedstawienia dokumentów potwierdzających złożone w ofercie oświadczenia, a w szczególności:
 - 1) W przypadku podmiotów występujących wspólnie Wykonawca przed podpisaniem umowy dostarczy potwierdzoną za zgodność z oryginałem, przez Wykonawcę lub osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy, kopię umowy Konsorcjum, definiującą obowiązki stron.

Rozdział 7 Zasady Poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do bezwzględnego zachowania w poufności wszelkich informacji uzyskanych w związku z realizacją umowy.
2. Przez obowiązek, o jakim mowa w pkt. 1 rozumie się w szczególności zakaz:
 - a) zapoznawania się przez Wykonawcę z dokumentami, analizami, zawartością dysków twardych i innych nośników informacji itp.- niezwiązanymi ze zleconym zakresem prac,
 - b) zabierania, kopiowania oraz powielania dokumentów i danych, a w szczególności udostępniania ich osobom trzecim,
 - c) informowania osób trzecich o danych objętych nakazem poufności.
3. Za osobę trzecią uważa się osoby niewykonujące pracy lub usług na rzecz Zamawiającego.

4. Wykonawca będzie mógł wykorzystać informację o fakcie realizacji niniejszej umowy w materiałach reklamowych i referencyjnych po otrzymaniu zgody wyrażonej przez Zamawiającego, w której określony zostanie szczegółowy zakres tych informacji.

Rozdział 8 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. opisu sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu;
 - 1.2. wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;
 - 1.3. odrzucenia oferty odwołującego.
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 - Wzór 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,**

My niżej podpisani:

.....
.....

działając w imieniu i na rzecz:

.....
.....

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

1. Składamy 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: ...).
- Termin Płatności** wynosi dni od daty wystawienia faktury VAT.
- Termin usunięcia błędów niekrytycznych** wynosi ... dni od zgłoszenia błędu.
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. Uznajemy warunki płatności określone w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
6. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Na potwierdzenie tego wnieśliśmy wadium w wysokości 8 000 zł.

Zwrotu wadium prosimy dokonać na nasz rachunek bankowy:

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

7. Oświadczamy, że sposób reprezentacji spółki jest następujący:
.....

(wypełniają jedynie przedsiębiorcy prowadzący działalność w formie spółki cywilnej)

8. Oświadczamy, 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.
9. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia, nie wnosimy do niej zastrzeżeń i uznajemy się za związanych określonymi w niej postanowieniami.
10. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z wzorem umowy. Zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej 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.
11. Oświadczamy, że powierzmy podwykonawcom wykonanie następujących części zamówienia
12. Wszelką korespondencję w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na adres e-mail:.....
lub poniższy adres:
.....
.....
13. Ofertę niniejszą składamy na kolejno ponumerowanych stronach.
14. Załącznikami do niniejszej oferty są:
 - 1) Formularz cenowy - zał. nr 1 do oferty.
 - 2) Pełnomocnictwa - zał. nr 2 do oferty.
 - 3) Oświadczenie Wykonawcy - zał. nr 3 do oferty (zał. 3a i 4 dla Wykonawców występujących wspólnie)
 - 4) Lista podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art.. 24 ust. 2 pkt 5 albo oświadczenie, że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej - zał. nr 5 do oferty
 - 5) Aktualny odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej - zał. nr 6 do oferty

- 6) Dokumenty, o których mowa w SIWZ, jeżeli Wykonawca ma siedzibę poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. - zał. nr 7 do oferty
- 7) Opłaconą polisa (wraz z dokumentem potwierdzającym jej opłacenie), a w przypadku jej braku inny dokument ubezpieczenia potwierdzający, iż Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na kwotę, co najmniej równą 200 000 zł. - zał. nr 8 do oferty.
- 8) Wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, głównych usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składnia ofert, a jeżeli okres działalności jest krótszy – w tym okresie zgodnie z wymaganiem przedstawionym w SIWZ oraz załączeniem dowodów, czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie – zał. nr 9 do oferty
- 9) Aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert - zał. nr 10 do oferty
- 10) aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert - zał. nr 11 do oferty,
- 11) Pisemne zobowiązanie podmiotów, na których wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych będzie polegał Wykonawca, do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia - zał. nr 12 do oferty.
- 12) Inne oświadczenia i dokumenty określone w SIWZ. Brak wyszczególnienia we wzorze oferty dokumentu (załącznika) określonego w SIWZ nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku jego dostarczenia.

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

.....

(podpis Wykonawcy)

Uwaga

*Niepotrzebne proszę nie wypełniać lub skreślić.

FORMULARZ CENOWY

świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2

| 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 3 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 | | | | |
| 6 | Dostawa do 4 szt. licencji SAP Professional User wraz z 12 -miesięcznym wsparciem producenta Enterprise Support | 4 szt. | | | | |
| | | | | | | |

TOTAL

.....
(miejsowość).....
(Data: RRRR-MM-DD).....
(podpis Wykonawcy)

.....

Pieczęć Wykonawcy

Oświadczenie

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, oświadczamy, że:

1. Posiadamy uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.
2. Posiadamy wiedzę i doświadczenie.
3. Dysponujemy odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
4. Znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
5. Nie podlegamy wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 24 Ustawy.

.....

(podpis Wykonawcy)

.....,
(miejsowość)

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

.....
Pieczęć Wykonawcy

Oświadczenie

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczanie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, oświadczamy, że jako Konsorcjum w składzie wskazanym w ofercie:

1. Posiadamy uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.
2. Posiadamy wiedzę i doświadczenie.
3. Dysponujemy odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
4. Znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

.....
(podpis Wykonawcy)

.....
(miejsowość)

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

.....

Pieczęć Wykonawcy

Oświadczenie

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, oświadczamy, że jako członek Konsorcjum wskazanego w ofercie nie podlegamy wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 24 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 2164).

.....

(podpis Wykonawcy)

.....,

(miejscowość)

.....

(Data: RRRR-MM-DD)

.....
Pieczęć Wykonawcy

**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**, zgodnie z art. 26 ust. 2 pkt. 2d ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 2164):

1 Składamy listę podmiotów, razem z którymi należymy do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. 2015 poz. 184, 1618 i 1634)

| Lp. | Nazwa podmiotu | Adres podmiotu |
|-----|----------------|----------------|
| 1. | | |
| 2. | | |
| | | |

.....
(podpis Wykonawcy)

.....
(miejsowość)

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

2 Informujemy, że nie należymy do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt. 5 ustawy Prawo zamówień publicznych.

.....
(podpis Wykonawcy)

.....
(miejsowość)

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

*** należy wypełnić pkt. 1 lub pkt. 2**

.....

(nazwa i adres Wykonawcy)

Wykaz wykonanych zamówień

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczanie usług serwisu i wsparcia systemu informatycznego SAP-2**, na potwierdzenie spełniania warunków, o których mowa w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, składamy wykaz wykonanych zamówień:

| Lp. | Przedmiot zamówienia | Zakres przedmiotu zamówienia | Nazwa, adres i telefon zamawiającego (odbiorca) | Wartość zamówienia* | Termin wykonania zamówienia |
|-----|----------------------|------------------------------|---|---------------------|-----------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Uwaga!

Należy dołączyć dowody czy zamówienia wykonane zostały należycie.

.....

(podpis Wykonawcy)

.....

(miejscowość)

.....

(Data: RRRR-MM-DD)

*W przypadku gdy w ramach realizacji wskazanej w wykazie usługi, poza zakresem wymaganym przez Zamawiającego, były wykonywane również inne świadczenia (np. dostawy, szkolenia), wykazana musi zostać wartość dotycząca wyłącznie tej części zamówienia, która obejmowała usługi polegające na serwisie/wsparciu systemu informatycznego opartego na mySAP.

UMOWA NR WIF.261.2.2016

zawarta 2016 roku w Warszawie pomiędzy **Polskim Komitetem Normalizacyjnym** z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 14 B, reprezentowanym przez

.....

zwanym dalej **Zamawiającym**

a

Firmą,

reprezentowaną 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 3 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. W okresie 12 miesięcy od podpisania umowy o udzielenie zamówienia publicznego, Zamawiający zastrzega sobie możliwość nabycia od Wykonawcy, w ramach prawa opcji do 4 szt. licencji SAP Professional User na zasadach określonych w Umowie oraz za wynagrodzeniem określonym w Formularzu cenowym.
6. 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.
7. Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 2 ust. 1 przekaże na własność Zamawiającemu egzemplarz dokumentacji dotyczący wykonanych usług.
8. 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. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z możliwości nabycia od Wykonawcy, w ramach prawa opcji do 4 szt. licencji SAP Professional User, 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.
4. 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.

5. Szczegółową kalkulację przedmiotu umowy zawiera Formularz cenowy, stanowiący integralną część Oferty.

§ 3

Realizacja i warunki odbioru przedmiotu umowy

1. Usługi, o których mowa w § 1 ust. 1, będą świadczone w terminie od 1 lipca 2016 roku do 30 czerwca 2017 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, wystania 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. 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.
16. Dana usługa jest uważana za wykonaną, z chwilą zatwierdzenia i potwierdzenia przyjęcia wykazu wykonanych usług wraz z dokumentacją dotyczącą wykonanych poprawek/zmian/modyfikacji.
 17. Akceptacja wykazu wykonanych czynności wraz z dokumentacją dotyczącą wykonanych poprawek/zmian/modyfikacji dokonywana będzie w terminie 2 dni roboczych od daty powiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę o realizacji przedmiotu umowy w danym miesiącu.
 18. 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 dwóch dni od daty przekazania przez Wykonawcę wykazu, o którym mowa w ust. 15.
 19. 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.
 20. Zamawiający dokona zgłoszenia opisującego zakres wymaganych zmian/poprawek/modyfikacji w formie elektronicznej.
 21. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie potwierdzić w formie elektronicznej przyjęcie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 20, 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.
 22. 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.
 23. Wykonawca w końcowym miesięcznym rozliczeniu godzin uwzględni wyłącznie czas wykonania zleconej czynności do chwili jej przerwania oraz przekaze Zamawiającemu dokumenty potwierdzające jej częściowe wykonanie.
 24. O skorzystaniu z opcji, polegającej na nabyciu do 4 szt. licencji SAP Professional User, o której mowa w § 1 ust. 5, 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 określonym w Formularzu ofertowym.
25. Wykonawca dostarczy licencje, o których mowa w ust. 24 w terminie 14 dni od daty otrzymania od Zamawiającego zawiadomienia o skorzystaniu z prawa opcji.
 26. Dostawa licencji jest uważana za wykonaną z chwilą podpisania przez osoby, o których mowa w ust. 13 protokołu odbioru.
 27. 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.
 28. 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.
 29. 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. 2015 nr 0 poz. 2135), w tym zobowiązuje się do zapewnienia odpowiednich mechanizmów zabezpieczenia ww. danych.

§ 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 błędu będą dokonywane telefonicznie na numer lub e-mailem przez uprawnione osoby wyznaczone przez Zamawiającego. Za datę zgłoszenia błędu 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 błędu krytycznego, 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 błędu, 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 z tytułu dostawy licencji, o których mowa w § 1 ust. 5, będzie wypłacane, po podpisaniu przez Zamawiającego protokołu obioru licencji, w terminie ... dni od daty wystawienia faktury, na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę
4. 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.
5. Za datę zapłaty faktury rozumie się datę złożenia w banku przez Zamawiającego dokumentu „polecenie przelewu”.
6. W przypadku nieuregulowania przez Zamawiającego płatności w terminie, Wykonawcy przysługuje prawo naliczenia odsetek ustawowych od wartości niezapłaconej faktury.

§ 6

Zasady poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do bezwzględnego zachowania w poufności przez czas nieoznaczony wszelkich informacji i danych uzyskanych od Zamawiającego w związku z realizacją niniejszej umowy i zobowiązuje się nie wykorzystywać tych informacji i danych do jakichkolwiek innych celów bez zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się, że przy wykonaniu przedmiotu zamówienia:
 - a) nie będzie zapoznawał się z dokumentami, analizami, zawartością dysków twardej i innych nośników informacji itp. - nie związanymi ze zleconym zakresem prac,
 - b) nie będzie zabierał, kopiował oraz powielał dokumentów i danych, a w szczególności udostępniał ich osobom trzecim,
 - c) nie będzie informował osób trzecich o danych objętych nakazem poufności.
3. Za osobę trzecią, o której mowa w ust. 2 lit. c) uważa się osoby niewykonujące pracy lub usług na rzecz Zamawiającego.

§ 7

Rozwiązanie umowy

1. Zamawiający może:
 - 1) odstąpić od umowy w przypadku wystąpienia 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),
 - 2) wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, po uprzednim wezwaniu wykonawcy do jej wykonania lub należytego wykonania w terminie nie krótszym niż 3 dni.
2. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy niezależnie od jego przyczyn, powinno być złożone na piśmie. Wykonawca niezwłocznie po doręczeniu mu pisemnego oświadczenia Zamawiającego o rozwiązaniu umowy, powstrzyma się od dalszego wykonywania przedmiotu umowy.
3. Rozwiązanie umowy nie wpływa na obowiązek zachowania poufności informacji oraz uprawnienia Zamawiającego wynikające z gwarancji.
4. 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

Zmiana treści umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.
2. Strony ustalają, że nie przewidują istotnych zmian postanowień umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy z wyjątkiem zmian, których konieczność wprowadzenia wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, w szczególności:
 - a) nastąpią zmiany organizacyjne Zamawiającego,
 - b) nastąpi zmiana osób, które są wyszczególnione w § 3 ust. 13
 - c) wystąpi konieczność 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.

- d) Wykonawca zgodzi się na zwiększenie liczby godzin przewidzianych na usługi o których mowa w § 1 ust 2-4 za wynagrodzeniem określonym w Formularzu cenowym dla opcji.

§ 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 i/lub § 3 ust. 25, 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 14 dni od daty doręczenia noty Wykonawcy.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącania kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy.
6. W przypadku, gdy szkoda przewyższa określoną w umowie wysokość kar umownych, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wysokości poniesionej szkody.

§ 10

Prawa własności intelektualnej

1. Opracowana w ramach realizacji umowy dokumentacja będąca produktem odbioru przedmiotu umowy przechodzi na własność Zamawiającego, w momencie dokonania jej odbioru.

2. Wykonawca prześle 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 jakiegokolwiek formie; w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i

przechowywania programu komputerowego niezbędne jest jego zwielokrotnienie, czynności te wymagają zgody uprawnionego;

- 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. Przejście autorskich praw majątkowych na Zamawiającego następuje z chwilą dokonania odbioru utworów.
 3. Z chwilą odbioru przedmiotu Umowy, Wykonawca przekazuje Zamawiającemu jeden egzemplarz utworu na nośniku, kody źródłowe oraz dokumentację potrzebną do wykonywania przysługujących mu praw.
 4. 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.
 5. 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.
 6. Z chwilą odbioru przedmiotu Umowy, Zamawiający nabywa także własność przekazanych egzemplarzy utworu.
 7. 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, samodzielnym 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.

8. 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.

§ 1 2

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. Żadna ze Stron nie może dokonać cesji swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony 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:

Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia,

Ofertę Wykonawcy,

Formularz cenowy.

8. Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 3 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 2016 roku do 30 czerwca 2017 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 zamiarą 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”) objętymi 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.

b) 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.

- c) 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.

- d) 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 wchodzą 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.

- e) 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.
- f) 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 Główne problemy) 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.