

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
POSTĘPOWANIE O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

NA:

USŁUGI DOSTOSOWAWCZE I ASYSTY TECHNICZNEJ SYSTEMU WSPIERAJĄCEGO ZARZĄDZANIE INFRASTRUKTURĄ
I USŁUGAMI IT W MINISTERSTWIE SPRAW ZAGRANICZNYCH I PLACÓWKACH PODLEGŁYCH MINISTROWI SPRAW
ZAGRANICZNYCH – SYSTEM ITSM

Przetarg nieograniczony

Znak: BDG.741.023.2018

1. DEFINICJE I SKRÓTY

Wyrażenia i skróty używane w specyfikacji istotnych warunków zamówienia oznaczają:

IPU	- istotne postanowienia umowy
OPZ	- opis przedmiotu zamówienia
SIWZ	- specyfikacja istotnych warunków zamówienia
ustawa	- ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2017 r., poz. 1579 ze zm.)
Zamawiający	- Ministerstwo Spraw Zagranicznych

2. ZAMAWIAJĄCY

Ministerstwo Spraw Zagranicznych

Adres do korespondencji:

Ministerstwo Spraw Zagranicznych, Biuro Dyrektora Generalnego
al. J.Ch. Szucha 23, 00-580 Warszawa
e-mail: bzp@msz.gov.pl, tel.: +48 22 523 99 10

http://www.msz.gov.pl/pl/ministerstwo/zamowienia_publiczne/

Godziny pracy Zamawiającego: 8:15 – 16:15

3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

3.1 Tryb udzielenia zamówienia

Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego.

3.2 Oznaczenie postępowania

„Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM”; znak sprawy: BDG.741.023.2018.

Wykonawcy winni we wszelkich kontaktach z Zamawiającym powoływać się na wyżej podane oznaczenie – zarówno tytuł jak i znak.

Zamawiający nie bierze odpowiedzialności za skutki niedochowania przez Wykonawcę powyższych wymogów.

3.3 Wartość zamówienia

Szacunkowa wartość zamówienia przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy.

4. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1 Krótki opis przedmiotu zamówienia

4.1.1 Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę:

- Asysty Technicznej Wykonawcy;
- Usług Dostosowawczych Systemu ITSM.

4.1.2 Usługi Asysty Technicznej Wykonawcy powinny ułatwić pracę użytkownikom systemu i zapewnić rozwój systemu pod względem funkcjonalnym i jakościowym.

4.1.3 Usługi Dostosowawcze Systemu ITSM zapewnić powinny wykonaną profesjonalnie i terminowo modyfikację oraz rozbudowę Systemu ITSM o nowe funkcje i moduły w odpowiedzi na zmieniające się przepisy prawa oraz zapotrzebowanie Zamawiającego.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia wraz ze skróconym opisem funkcjonującego u Zamawiającego Systemu ITSM stanowią odpowiednio Załącznik nr 1 oraz Załącznik nr 1a do SIWZ.

4.2 Kod CPV

72260000-5 Usługi w zakresie oprogramowania

4.3 Oferty częściowe

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych w rozumieniu przepisów ustawy.

4.4 Oferty wariantowe

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych w rozumieniu przepisów ustawy. Zamówienie musi być zrealizowane zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszej SIWZ.

4.5 Informacja o przewidywanych zamówieniach, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy.

Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy.

4.6 Podwykonawstwo

a) Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia.

b) Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę w ofercie części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom, i podania przez wykonawcę firm podwykonawców.

5. MIEJSCE I TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

5.1 Miejsce wykonania zamówienia

Ministerstwo Spraw Zagranicznych – lokalizacje Zamawiającego znajdujące się na terenie m. st. Warszawa.

5.2 Termin realizacji zamówienia

Od dnia zawarcia umowy do 31 grudnia 2020 r.

6. INFORMACJE O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW A TAKŻE WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI

6.1 Porozumiewanie się Zamawiającego z Wykonawcami odbywa się:

1) pisemnie (za pomocą operatora pocztowego, osobiście lub za pośrednictwem posłańca) z dopiskiem „Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM”; znak sprawy BDG.741.023.2018;

2) drogą elektroniczną, z tytułem wiadomości: „Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw

Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM”;
znak sprawy BDG.741.023.2018;

- 6.2 Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje należy przekazywać na adres do korespondencji wskazany w pkt 2 SIWZ, zgodnie z wyborem wykonawcy, w formie pisemnej lub drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że JEDZ należy złożyć w postaci elektronicznej. Środkiem komunikacji elektronicznej, służącym złożeniu JEDZ jest poczta elektroniczna.
- 6.3 W przypadku, gdy Zamawiający lub Wykonawca będą przekazywali oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdzi fakt ich otrzymania.
- 6.4 Osobami upoważnionymi do porozumiewania się z Wykonawcami są: Małgorzata Laskus, Małgorzata Piotrowska, e-mail: bzp@msz.gov.pl.
- 6.5 Wykonawca może pobrać SIWZ ze strony internetowej Zamawiającego: www.msz.gov.pl (zakładka „Ministerstwo” → „Zamówienia Publiczne”).
- 6.6 Wyjaśnienia treści SIWZ:
 - 1) Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zastosowanie mają przepisy art. 38 ustawy.
 - 2) Zapytania należy przysyłać na adres e-mail podany w pkt 2 SIWZ.
 - 3) Zamawiający niezwłocznie udzieli wyjaśnień, jednak nie później niż na **6 dni** przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później, niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
 - 4) Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający zamieści na stronie internetowej Zamawiającego, o której mowa w pkt 2 SIWZ, bez ujawniania źródła zapytania.
 - 5) Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa w pkt 3).

7. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

- 7.1 O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
 - 1) nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 12-23 ustawy;
 - 2) spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:
 - a) sytuacji ekonomicznej lub finansowej,
 - b) zdolności technicznej lub zawodowej.
- 7.2 Na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu dotyczącego sytuacji ekonomicznej lub finansowej Zamawiający wymaga, aby Wykonawcy posiadali środki finansowe lub zdolność kredytową na poziomie minimum 400 000,00 PLN.
- 7.3 Na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu dotyczącego zdolności technicznej lub zawodowej Zamawiający wymaga, aby Wykonawcy wykazali się niezbędnym doświadczeniem, tj. w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonali, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonują należycie **co najmniej dwie** usługi odpowiadające swoim rodzajem i wartością przedmiotowi zamówienia.

Poprzez usługę odpowiadającą swoim rodzajem i wartością przedmiotowi zamówienia Zamawiający rozumie wykonaną lub wykonywaną usługę polegającą na utrzymaniu i rozwoju

lub wdrożeniu zintegrowanego systemu informatycznego IBM Tivoli Maximo lub równoważnego, obejmującego zakresem co najmniej następujące moduły wspomagające zarządzanie zasobami i usługami IT posiadane przez Zamawiającego: IBM SmartCloud Control Desk, IBM BigFix Inventory, IBM BigFix, o których implementacji mowa w Załączniku nr 1a do SIWZ, dla minimum 100 użytkowników o wartości co najmniej 500 000,00 zł brutto każda.

Jeżeli Wykonawca będzie powoływać się na usługę wykonywaną, wartość brutto wykonanej części usługi na dzień składania ofert nie może być niższa niż 500 000,00 zł.

Przez system równoważny rozumie się zintegrowany system informatyczny wspierający zarządzanie majątkiem, infrastrukturą i usługami IT, służący do śledzenia obsługi, konserwacji i rozporządzania aktywami przedsiębiorstwa oraz pozwalający na realizowanie funkcjonalności zaimplementowanych w systemie ITSM Zamawiającego opisanych w Załączniku Nr 1a do SIWZ.

- 7.4 Na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu dotyczącego zdolności technicznej lub zawodowej Zamawiający wymaga, aby Wykonawcy wykazali, że dysponują lub będą dysponować zespołem **minimum 5 (pięciu) osób**, które Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia publicznego, spełniających poniższe wymogi:

a. kierownik projektu, legitymujący się co najmniej:

- doświadczeniem w zakresie kierowania wdrożeniem lub utrzymaniem zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych obejmujących co najmniej moduły wspierające zarządzanie zasobami w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, potwierdzonym uczestnictwem w tym okresie (w roli kierownika projektu) w projektach zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń lub umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych obejmujących moduły wspierające zarządzanie zasobami, o wartości minimum 500 000 zł brutto każdy,
- ważnym certyfikatem w zakresie zarządzania projektami na poziomie co najmniej PRINCE2 Practitioner lub PMP lub IPMA level C,
- aktualnymi dokumentami uprawniającymi do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1167, z późn. zm.), tj.:
 - 1) poświadczeniem bezpieczeństwa lub pisemnym upoważnieniem wydanym przez kierownika jednostki organizacyjnej (Wykonawcy), uprawniającym do dostępu do informacji niejawnych, jeżeli osoba nie posiada poświadczenia bezpieczeństwa;
 - 2) zaświadczeniem o odbyciu szkolenia w zakresie ochrony informacji niejawnych.

b. konsultanci ITSM/TADDM, w liczbie co najmniej 2 osób (maksimum 4 osoby), z których każda osoba legitymuje się co najmniej:

- doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń lub umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie TADDM, w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego,

c. konsultanci TEM, w liczbie co najmniej 2 osób (maksimum 4 osoby), z których każda osoba legitymuje się co najmniej:

- doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń lub umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie TEM, w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego,
- aktualnymi dokumentami uprawniającymi do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy

z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1167, z późn. zm.), tj.:

- 1) poświadczeniem bezpieczeństwa lub pisemnym upoważnieniem wydanym przez kierownika jednostki organizacyjnej (Wykonawcy) uprawniającym do dostępu do informacji niejawnych, jeżeli osoba nie posiada poświadczenia bezpieczeństwa;
- 2) zaświadczeniem o odbyciu szkolenia w zakresie ochrony informacji niejawnych.

d. konsultant ITIL, legitymujący się co najmniej:

- doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń lub umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie ITIL, w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego,
- co najmniej jednym z następujących certyfikatów:
 - ITIL Foundation,
 - ITIL Intermediate pełną grupę certyfikatów Lifecycle Stream,
 - ITIL Intermediate pełną grupę certyfikatów Capability Stream,
 - ITIL Expert,
 - ITIL Master.

e. konsultant DB2 (jedna osoba lub maksimum 2 osoby), legitymujący się co najmniej:

- doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie DB2, w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego.

UWAGA: Żadna z zaproponowanych do zespołu osób **nie może** pełnić więcej niż jednej funkcji, do której została wskazana, a od tej zasady przewidziane są **następujące wyjątki:**

- 1) funkcja (d) konsultanta ITIL może być łączona z funkcją (b) konsultanta ITSM/TADDM lub z funkcją (c) konsultanta TEM;
- 2) funkcja (e) konsultanta DB2 może być łączona z funkcją (b) konsultanta ITSM/TADDM lub z funkcją (c) konsultanta TEM.

W przypadku łączenia funkcji, Wykonawca musi wykazać się minimum 5 (pięcioma) osobami, które skieruje do realizacji zamówienia.

Przez system równoważny rozumie się zintegrowany system informatyczny wspierający zarządzanie majątkiem, infrastrukturą i usługami IT, służący do śledzenia obsługi, konserwacji i rozporządzania aktywami przedsiębiorstwa oraz pozwalający na realizowanie funkcjonalności zaimplementowanych w systemie ITSM Zamawiającego opisanych w Załączniku Nr 1a do SIWZ.

- 7.5 W przypadku, gdy wartości, o których mowa w pkt 7.2 – 7.4 będą wyrażone w walucie innej niż PLN, Zamawiający przeliczy te wartości na PLN po średnim kursie ogłoszonym przez NBP w dniu przekazania ogłoszenia Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej.
- 7.6 Wykonawca, który nie wykaże spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych w pkt 7.2 – 7.4 SIWZ lub braku podstaw do wykluczenia określonych w art. 24 ust. 1 ustawy zostanie wykluczony z postępowania.
- 7.7 Zamawiający może, na każdym etapie postępowania, uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.
- 7.8 Zamawiający może wykluczyć Wykonawcę na każdym etapie postępowania.
- 7.9 Wykonawca, który podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13 i 14,

16-20 ustawy, może przedstawić dowody na to, że podjęte przez niego środki są wystarczające do wykazania jego rzetelności, w szczególności udowodnić naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem lub przestępstwem skarbowym, zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę lub naprawienie szkody, wyczerpujące wyjaśnienie stanu faktycznego oraz współpracę z organami ścigania oraz podjęcie konkretnych środków technicznych, organizacyjnych i kadrowych, które są odpowiednie dla zapobiegania dalszym przestępstwom lub przestępstwom skarbowym lub nieprawidłowemu postępowaniu Wykonawcy.

Powyższego nie stosuje się, jeżeli wobec Wykonawcy, będącego podmiotem zbiorowym, orzeczono prawomocnym wyrokiem sądu zakaz ubiegania się o udzielenie zamówienia oraz nie upłynął określony w tym wyroku okres obowiązywania tego zakazu.

- 7.10 Wykonawca nie zostanie wykluczony z postępowania, jeżeli Zamawiający, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu Wykonawcy, uzna za wystarczające dowody wskazane w pkt 7.9 SIWZ.
- 7.11 Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w pkt 7.2 – 7.4 SIWZ, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
- 7.11.1 Wykonawca, który polega na zdolnościach innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
- 7.11.2 Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13–22 ustawy.
- 7.11.3 W odniesieniu do warunków dotyczących kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
- 7.11.4 Wykonawca, który polega na sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, odpowiada solidarnie z podmiotem, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów, za szkodę poniesioną przez Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.
- 7.12 Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia na zasadach określonych w art. 23 ustawy. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Pełnomocnictwo w formie pisemnej (oryginał lub kopia poświadczona notarialnie) należy dołączyć do oferty.
- 7.13 W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, warunki określone w pkt 7.3 SIWZ musi spełniać co najmniej jeden Wykonawca samodzielnie, natomiast warunki określone w pkt 7.2 i 7.4 musi spełniać co najmniej jeden Wykonawca samodzielnie lub wszyscy Wykonawcy łącznie. Powyższe zasady stosują się również w sytuacji, gdy Wykonawca polega na zdolnością technicznych lub zawodowych innych podmiotów. Każdy z Wykonawców musi samodzielnie wykazać, że nie zachodzą wobec niego przesłanki wykluczenia z postępowania określone w art. 24 ust. 1 pkt 13-23 ustawy.
- 7.14 Zamawiający może, zgodnie z art. 24aa ust. 1 ustawy, najpierw dokonać oceny ofert,

a następnie zbadać, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.

8. WYKAZ OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW, POTWIERDZAJĄCYCH BRAK PODSTAW DO WYKLUCZENIA

8.1 W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych w pkt 7.2 - 7.4 SIWZ oraz wykazania braku podstaw do wykluczenia, **Wykonawcy zobowiązani są złożyć wraz z ofertą:**

8.1.1 Aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w zakresie wskazanym przez Zamawiającego w SIWZ, w formie jednolitego dokumentu (JEDZ) w postaci elektronicznej.

- a) Wykonawca sporządza JEDZ zgodnie z wzorem standardowego formularza określonym w rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016 r., w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym i przesyła pocztą elektroniczną na adres email wskazany w punkcie 2 SIWZ.
- b) Informacje zawarte w JEDZ będą stanowić wstępne potwierdzenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.
- c) Wykonawca wypełnia część II, III, IV oraz VI formularza. W części IV Wykonawca może ograniczyć się do wypełnienia sekcji α formularza. Wykonawca nie musi wypełniać pozostałych sekcji części IV formularza, dotyczącej kryteriów kwalifikacji, zaś właściwej (dowodowej) weryfikacji spełniania konkretnych, określonych przez zamawiającego warunków udziału w postępowaniu zamawiający dokona w oparciu o stosowne dokumenty Wykonawcy, którego oferta zostanie najwyżej oceniona, składane na wezwanie Zamawiającego, w trybie art. 26 ust. 1 ustawy.
- d) W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, JEDZ składa każdy z Wykonawców. JEDZ ma potwierdzać spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.
- e) Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu, składa także JEDZ dotyczący tych podmiotów.
- f) Oświadczenia podmiotów składających ofertę wspólnie oraz podmiotów udostępniających potencjał składane na formularzu JEDZ muszą mieć formę dokumentu elektronicznego, podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez każdego z nich w zakresie w jakim potwierdzają okoliczności, o których mowa w treści art. 22 ust. 1 ustawy.
- g) JEDZ musi być podpisany przez osoby uprawnione do reprezentowania odpowiednio Wykonawcy / każdego Wykonawcy występującego wspólnie / innego podmiotu.
- h) Środkiem komunikacji elektronicznej, służącym złożeniu JEDZ przez wykonawcę, jest poczta elektroniczna.

UWAGA! Złożenie JEDZ wraz z ofertą na nośniku danych (np. CD, pendrive) jest niedopuszczalne, nie stanowi bowiem jego złożenia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

- i) Zamawiający dopuszcza następujący format przesyłanych danych: .pdf, .doc, .docx, .rtf.
- j) Wykonawca wypełnia JEDZ, tworząc dokument elektroniczny. Może korzystać z narzędzia ESPD lub innych dostępnych narzędzi lub oprogramowania, które umożliwiają wypełnienie JEDZ i utworzenie dokumentu elektronicznego, w szczególności w jednym z ww. formatów.

Zamawiający na swojej stronie internetowej (www.msz.gov.pl/pl/ministerstwo/zamowienia_publiczne/Uslugi_dostosowawcze_i_asysty_techicznej_systemu_wspierajacego_zarzadzanie_infrastruktura_i_uslugami_IT_w_Ministerstwie_Spraw_Zagranicznych_i_placowkach_podleglych_Ministrowi_Spraw_Zagranicznych_-_System_ITSM;znak_sprawy_BDG.741.023.2018/) załącznik nr 6) udostępnia Wykonawcom formularz JEDZ dostosowany do niniejszego postępowania t.j. w dwóch wersjach:

- plik (.pdf) zawierający zakres oświadczenia w formie jednolitego dokumentu (JEDZ),
 - plik espd-request.xml, do zapisania na dysku lokalnym i wykorzystania w serwisie eESPD. Po zaznaczeniu pola „Jestem wykonawcą” Wykonawca ma możliwość zaimportowania zapisanego formularza JEDZ/ESPD w celu jego wypełnienia lub połączenia dwóch formularzy JEDZ/ESPD, tj. formularza przygotowanego przez zamawiającego dla danego postępowania oraz formularza wykorzystanego przez Wykonawcę we wcześniejszym postępowaniu. Po wypełnieniu formularz należy ponownie zapisać na dysku lokalnym, a następnie podpisać (lit. k), zaszyfrować (lit. l) i wysłać (lit. n).
- k) Po stworzeniu lub wygenerowaniu przez wykonawcę dokumentu elektronicznego JEDZ, wykonawca podpisuje ww. dokument kwalifikowanym podpisem elektronicznym, wystawionym przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne - podpis elektroniczny, spełniające wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1579).
 - l) Podpisany dokument elektroniczny JEDZ powinien zostać zaszyfrowany, tj. opatrzony hasłem dostępowym. W tym celu Zamawiający zaleca użycie oprogramowania 7-zip. Zamawiający określa, że hasło służące do zaszyfrowania JEDZ powinno mieć min. 12 znaków. Zamawiający określa algorytm szyfrowania na AES-256.
 - m) Wykonawca zamieszcza hasło dostępu do pliku JEDZ w treści swojej oferty, składanej w formie pisemnej. Treść oferty może zawierać, jeśli to niezbędne, również inne informacje dla prawidłowego dostępu do dokumentu, w szczególności informacje o wykorzystanym programie szyfrującym lub procedurze odszyfrowania danych zawartych w JEDZ.
 - n) Wykonawca przesyła zamawiającemu zaszyfrowany i podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym JEDZ na wskazany adres poczty elektronicznej wskazany w pkt 2 SIWZ, w taki sposób, aby dokument ten dotarł do zamawiającego przed upływem terminu składania ofert. W treści przesłanej wiadomości należy wskazać oznaczenie i nazwę postępowania, którego JEDZ dotyczy oraz nazwę wykonawcy albo dowolne oznaczenie pozwalające na identyfikację wykonawcy.
 - o) Wykonawca, przysyłając JEDZ, żąda potwierdzenia dostarczenia wiadomości zawierającej JEDZ.
 - p) Datą przesłania JEDZ będzie potwierdzenie dostarczenia wiadomości zawierającej JEDZ z serwera pocztowego zamawiającego.
 - q) Obowiązek złożenia JEDZ w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym w sposób określony powyżej dotyczy również JEDZ składanego

na wezwanie w trybie art. 26 ust. 3 ustawy; w takim przypadku Zamawiający nie wymaga szyfrowania tego dokumentu.

8.1.2 Pisemne zobowiązanie innych podmiotów do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia (lub inny dowód) – jeżeli Wykonawca w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w pkt 7.2 – 7.4 SIWZ, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22 ustawy, złożone w oryginale.

8.1.3 W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia – pełnomocnictwo do reprezentowania wykonawców w postępowaniu albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia, złożone w formie pisemnej (oryginał albo kopia potwierdzona za zgodność przez notariusza).

8.2 Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy (informacje z otwarcia ofert), jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy, z Wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty w przedmiotowym postępowaniu.

a) Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dokumenty bądź informacje potwierdzające, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu.

b) W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia – oświadczenie składa każdy z Wykonawców.

c) Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 4 do SIWZ.

d) Oświadczenie składane jest w oryginale.

8.3 Dokumenty składane na wezwanie Zamawiającego.

Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie, aktualnych na dzień złożenia następujących oświadczeń lub dokumentów:

8.3.1 informacja banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej potwierdzająca wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy, w okresie nie wcześniejszym niż 1 miesiąc przed upływem terminu składania ofert;

8.3.2 wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie. Wzór wykazu stanowi Załącznik nr 7 do SIWZ.

Dowodami, o których mowa w niniejszym punkcie są:

- referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane.

W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych, referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

- oświadczenie Wykonawcy, jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa powyżej.

- 8.3.3 wykaz osób, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień i doświadczenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami. Wzór wykazu stanowi Załącznik nr 8 do SIWZ;
- 8.3.4 informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 ustawy, wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- Powyższe informacje należy złożyć w zakresie: wykonawcy będącego podmiotem zbiorowym oraz urzędujących członków organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólników spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariuszy w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurentów.*
- 8.3.5 oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, albo - w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji - dokumenty potwierdzające dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 9 do SIWZ.
- 8.3.6 oświadczenie wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 9 do SIWZ.
- 8.4 W celu oceny, czy wykonawca polegając na zdolnościach innych podmiotów będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia oraz oceny, czy stosunek łączący wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, zamawiający może żądać złożenia dokumentów, które określają w szczególności:
- a) zakres dostępnych wykonawcy zasobów innego podmiotu,
 - b) sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia;
 - c) zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
- chyba że informacje te wynikają z dokumentu, o którym mowa w pkt 8.1.2.
- 8.5 Oświadczenia o których mowa w pkt 8.3.2 (w zakresie wykazu i oświadczenia), 8.3.3, 8.3.5 i 8.3.6 składane są w oryginale.
- 8.6 Dokumenty wymienione w pkt 8.3.1, 8.3.2 (w zakresie dowodów) i 8.3.4 składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca albo Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
- 8.7 W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, oświadczenia i dokumenty wymienione w pkt 8.3.4 – 8.3.6 składa każdy z tych Wykonawców.
- 8.8 W przypadku polegania przez Wykonawcę na zasobach lub sytuacji innych podmiotów, Wykonawca składa oświadczenia i dokumenty wymienione w pkt 8.3.4 – 8.3.6 dotyczące tego Wykonawcy oraz każdego z tych podmiotów.
- 8.9 W przypadku wskazania przez Wykonawcę dostępności oświadczeń lub dokumentów, o których mowa powyżej, w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych i bezpłatnych baz danych, zamawiający pobiera samodzielnie z tych baz

danych wskazane przez wykonawcę oświadczenia lub dokumenty.

- 8.10 Wykonawca nie jest obowiązany do złożenia oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w pkt 8.3.1 – 8.3.6 SIWZ, jeżeli Zamawiający posiada oświadczenia lub dokumenty dotyczące tego Wykonawcy lub może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U z 2014 r. poz. 1114 oraz z 2016 r. poz. 352). W tej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest podać nazwę i znak postępowania, w którym te dokumenty zostały przez niego złożone lub wskazać bezpłatną i ogólnodostępną bazę danych, o której mowa powyżej. Zamawiający korzysta z tych oświadczeń lub dokumentów w celu potwierdzenia okoliczności, o których mowa w pkt 7.1 – 7.4 SIWZ, o ile są one aktualne.
- 8.11 Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 8.3.4 Wykonawca składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 ustawy.
- 8.12 Jeżeli w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy dokument, nie wydaje się dokumentu, o którym mowa w pkt 8.11 powyżej, zastępuje go się dokumentem zawierającym oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby lub osób uprawnionych do jego reprezentacji lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby.
- 8.13 Wykonawca mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w odniesieniu do osoby mającej miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, której dotyczy dokument wskazany w pkt 8.3.4, składa dokument, o którym mowa w pkt 8.11 w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 14 i 21 ustawy. Jeżeli w kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument miał dotyczyć, nie wydaje się takich dokumentów, zastępuje się go dokumentem zawierającym oświadczenie tej osoby złożonym przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby.
- 8.14 Dokumenty, o których mowa w pkt 8.11 – 8.13 powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 8.15 Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 8.16 Pozostałe wymagania dotyczące składanych przez Wykonawców oświadczeń i dokumentów określa rozporządzenie Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia (Dz.U. z 2016, poz.1126).

9. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

- 9.1 Zamawiający wymaga wniesienia wadium w kwocie **40 000,00 PLN** (słownie: czterdzieści tysięcy złotych, ⁰⁰/₁₀₀).
- 9.2 Wadium może być wnoszone w jednej lub kilku z następujących form:
 - a) pieniądzu,

- b) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
 - c) gwarancjach bankowych,
 - d) gwarancjach ubezpieczeniowych,
 - e) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2016 r., poz. 359 ze zm.).
- 9.3 W przypadku wniesienia wadium w formie pieniężnej należy dokonać przelewu na rachunek bankowy Narodowego Banku Polskiego nr 39 1010 1010 0007 3613 9120 0000.
- 9.4 W przypadku wadium wnoszonego w pieniądzu należy przedłożyć oryginał lub kopię (poświadczoną za zgodność z oryginałem) polecenia przelewu bankowego lub dowód wpłaty. W przypadku wnoszenia wadium w innych formach: oryginał dokumentu wadialnego (poręczenia lub gwarancji) należy załączyć do oferty.
- UWAGA! Zamawiający prosi Wykonawców o nie zszywanie z pozostałą częścią oferty oryginału dokumentu wadialnego, z uwagi na to, iż dokument ten zostanie po otwarciu ofert zdeponowany w kasie Zamawiającego. Kopia dokumentu wadialnego (poręczenia lub gwarancji), potwierdzona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę, winna stanowić część oferty (winna być trwale zszyta z zasadniczą treścią oferty).
- 9.5 Zamawiający zwróci wadium wszystkim Wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub unieważnieniu postępowania, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, z zastrzeżeniem pkt 9.9 lit. d).
- 9.6 Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, Zamawiający zwraca wadium niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie zamówienia publicznego oraz wniesieniu zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
- 9.7 Zamawiający zwróci niezwłocznie wadium na wniosek Wykonawcy, który wycofał ofertę przed upływem terminu składania ofert.
- 9.8 Zamawiający zażąda ponownego wniesienia wadium przez Wykonawcę, któremu zwrócono wadium na podstawie pkt 9.5, jeżeli w wyniku rozstrzygnięcia odwołania jego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza. Wykonawca wniesie wadium w terminie określonym przez Zamawiającego.
- 9.9 Zamawiający zatrzyma wadium wraz z odsetkami, jeżeli:
- a) Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana odmówi podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie;
 - b) Wykonawca nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy;
 - c) zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stanie się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana;
 - d) Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 i 3a ustawy, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy, oświadczenia, o którym mowa w art. 25a ust. 1, pełnomocnictw lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3 ustawy, co spowodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej.

10. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

10.1 Wymagania ogólne:

- a) każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę;
- b) oferta musi być złożona w formie pisemnej, zgodnie z wymaganiami opisanymi w niniejszej SIWZ; z zastrzeżeniem że JEDZ należy złożyć w postaci elektronicznej. Środkiem komunikacji elektronicznej, służącym złożeniu JEDZ jest poczta elektroniczna.
- c) ofertę należy sporządzić w języku polskim, w sposób czytelny;
- d) wymagane specyfikacją dokumenty sporządzone w języku obcym powinny być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski;
- e) formularz oferty wraz z załącznikami i dokumentami sporządzanymi przez Wykonawcę powinien być podpisany przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy; w przypadku, gdy ofertę podpisują osoby, których upoważnienie do reprezentacji nie wynika z dokumentów rejestrowych, wymaga się aby Wykonawca dołączył do oferty pełnomocnictwo w formie oryginału (do ewentualnego wykorzystania wzór w Załączniku nr 5 do SIWZ), lub kopii poświadczoną notarialnie za zgodność z oryginałem;
- f) wskazane jest, aby wszystkie strony oferty były ponumerowane i złączone w sposób uniemożliwiający jej dekompletację, a także żeby oferta zawierała spis zawartości wraz z numerami stron do których się ona odnosi;
- g) wskazane jest, aby wszystkie miejsca, w których Wykonawca naniósł poprawki były parafowane przez osobę podpisującą ofertę;
- h) Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty;
- i) Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę części zamówienia, której wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podania przez Wykonawcę firm podwykonawców.

10.2 Oferta powinna zawierać:

- a) Formularz oferty zawierający wszelkie informacje zawarte we wzorze stanowiącym Załącznik nr 3 do SIWZ,
- b) pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy, w tym podpisania oferty, o ile prawo do podpisania oferty nie wynika z innych dokumentów złożonych wraz z ofertą. Treść pełnomocnictwa musi jednoznacznie określać czynności, co do wykonywania których pełnomocnik jest upoważniony;
- c) pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawców w postępowaniu albo reprezentowania Wykonawców w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, w przypadku gdy Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia zgodnie z art. 23 ustawy;
- d) dokument wadialny – sposób złożenia dokumentu wadialnego został określony w pkt 9.4;
- e) oświadczenia i dokumenty, o których mowa w pkt 8.1, (z zastrzeżeniem elektronicznej formy JEDZ);
- f) kopie (potwierdzone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę) certyfikatów posiadanych przez osoby skierowane do realizacji zamówienia wskazane w tabeli 3 Formularza ofertowego. Kopie certyfikatów sporządzonych w języku obcym należy złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski;
- g) wyjaśnienia uzasadniające zastrzeżenie tajemnicy przedsiębiorstwa (jeżeli dotyczy).

10.3 Opakowanie oferty

- a) Wykonawca powinien umieścić ofertę wraz z wymaganymi dokumentami, w nieprzejrystym, zamkniętym opakowaniu zaadresowanym na adres:

Ministerstwo Spraw Zagranicznych, Biuro Dyrektora Generalnego

al. J.Ch. Szucha 23, 00-580 Warszawa

wraz z dopiskiem:

Oferta - „Usługi dostosowawcze i asysty technicznej – system ITSM” BDG.741.023.2018

oraz

„Nie otwierać przed dniem 13 września 2018 r. do godz. 13:00”.

- b) Opakowanie powinno być opatrzone nazwą i adresem Wykonawcy.

10.4 Tajemnica przedsiębiorstwa

Jeżeli Wykonawca zastrzega, że informacje objęte tajemnicą przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, nie mogą być udostępniane, Wykonawca ma obowiązek:

- a) umieścić te informacje w oddzielnej kopercie - wewnątrz opakowania oferty, opisanej: „Informacje będące tajemnicą przedsiębiorstwa”. Informację o zastrzeżeniu dokumentów stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa należy podać również w formularzu oferty;
- b) wykazać, nie później niż w terminie składania ofert, że informacje te stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.

10.5 Zmiana lub wycofanie oferty

- a) Wykonawca może wprowadzić zmiany w złożonej ofercie lub ją wycofać, pod warunkiem, że uczyni to przed terminem składania ofert. Zarówno zmiana, jak i wycofanie oferty wymagają formy pisemnej.
- b) Zmiany dotyczące treści oferty powinny być przygotowane, opakowane i zaadresowane w ten sam sposób, co oferta. Dodatkowo opakowanie, w którym jest przekazywana zmieniona oferta należy opatrzyć napisem „ZMIANA”.
- c) Pisemne oświadczenie o wycofaniu oferty powinno być opakowane i zaadresowane w ten sam sposób co oferta. Dodatkowo opakowanie, w którym jest przekazywane to powiadomienie należy opatrzyć napisem „WYCOFANE”.

11. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

11.1 Obliczenie ceny oferty

- a) Podstawą do określenia ceny jest pełen zakres zamówienia określony w Załączniku nr 1 (OPZ) oraz Załączniku nr 2 (IPU) do SIWZ. Cena oferty winna obejmować wszystkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z warunkami wynikającymi z ww. dokumentów.
- b) Cena oferty jest stała – wysokość wynagrodzenia Wykonawcy podlega waloryzacji wyłącznie na warunkach wskazanych w Załączniku nr 2 (IPU).

11.2 Sposób przedstawienia ceny oferty:

- a) Wykonawca podaje cenę oferty w Formularzu Ofertowym (zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 3 do SIWZ).

- b) Ceny należy podać w złotych polskich z dokładnością do 1 grosza.
- c) Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku

11.3 Zamawiający nie przewiduje dokonywania rozliczeń z Wykonawcą w walutach obcych.

12. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY, WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT

12.1 Przy wyborze oferty zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

Lp.	Nazwa kryterium	Waga (pkt)
1.	Cena	60
2.	procentowe skrócenie czasów wymaganych przez Zamawiającego na usunięcie Wad	20
3.	kwalfikacje zawodowe osób skierowanych do realizacji zamówienia	20
SUMA:		100

12.2 Cena – znaczenie 60 % (maks. do 60 pkt)

12.2.1 Kryterium „ceny” będzie rozpatrywane na podstawie ceny brutto podanej przez Wykonawcę w Formularzu Ofertowym – tabela 1 Formularz cenowy, wiersz „RAZEM WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA” kolumna h.

12.2.2 Punkty w kryterium „Cena oferty” będą obliczane na podstawie wzoru:

$$PC = \frac{CC_{\min}}{CC_{of}} \times 60$$

gdzie:

PC – punkty przyznane w kryterium „cena”

CC min – najniższa cena brutto spośród badanych ofert

CC of – cena brutto badanej oferty

12.3 Kryterium „procentowe skrócenie czasów wymaganych przez Zamawiającego na usunięcie Wad” – znaczenie 20% (maks. do 20 pkt)

12.3.1 Kryterium będzie rozpatrywane na podstawie podanych przez Wykonawcę Czasów Obejścia i Czasów Naprawy odpowiednio dla typów Wady w Formularzu Ofertowym tabela 2 Formularz skrócenia czasów usuwania Wad, kolumna „d” i „f” i odniesieniu ich do czasów usuwania Wad wskazanych przez Zamawiającego w OPZ w punkcie 2.1.2.1 ppkt 5. Na podstawie tych danych zostanie obliczona średnia ważona, użyta dalej do obliczenia punktów przyznawanych w tym kryterium. Średnia ważona liczona będzie według poniższego wzoru:

$$CW_{of} = \left\{ \frac{\left[2 * \left(\frac{6 - S_{oa}}{6} \right) + \frac{12 - S_{na}}{12} \right]}{2} + \frac{\left[2 * \left(\frac{8 - S_{obk}}{8} \right) + \frac{20 - S_{nbk}}{20} \right]}{2} + \frac{\left[\frac{2 - S_{ob}}{2} + 2 * \left(\frac{10 - S_{nb}}{10} \right) \right]}{2} + \frac{\left[\frac{4 - S_{ou}}{4} + 2 * \left(\frac{15 - S_{nu}}{15} \right) \right]}{2} \right\} * \frac{100}{4}$$

gdzie:

CW_{of} – średnia ważona procentowego skrócenia czasów wymaganych przez Zamawiającego na usunięcie Wad badanej oferty
 Soa – Czas Obejścia Awarii zadeklarowany przez Wykonawcę
 Sna – Czas Naprawy Awarii zadeklarowany przez Wykonawcę
 Sobk – Czas Obejścia Błędu Krytycznego zadeklarowany przez Wykonawcę
 Snbk – Czas Naprawy Błędu Krytycznego zadeklarowany przez Wykonawcę
 Sob – Czas Obejścia Błędu zadeklarowany przez Wykonawcę
 Snb – Czas Naprawy Błędu zadeklarowany przez Wykonawcę
 Sou – Czas Obejścia Usterki zadeklarowany przez Wykonawcę
 Snu – Czas Naprawy Usterki zadeklarowany przez Wykonawcę

12.3.2 Punkty w kryterium „procentowe skrócenie czasów wymaganych przez Zamawiającego na usunięcie Wad” będą obliczane na podstawie wzoru:

Jeżeli CW max jest większe od 0 to

$$PW = \frac{CW_{of}}{CW_{max}} \times 20$$

w przeciwnym przypadku

$$PW = 0$$

gdzie:

PW – punkty przyznane w kryterium „procentowe skrócenie czasów wymaganych przez Zamawiającego na usunięcie Wad”
 CW_{of} – średnia ważona procentowego skrócenia czasów wymaganych przez Zamawiającego na usunięcie Wad badanej oferty
 CW_{max} – najwyższa średnia ważona procentowego skrócenia czasów wymaganych przez Zamawiającego na usunięcie Wad spośród badanych ofert

12.4 Kryterium „kwalifikacje zawodowe osób skierowanych do realizacji zamówienia” – znaczenie 20% (maks. do 20 pkt)

12.4.1 Kryterium będzie rozpatrywane na podstawie kwalifikacji zawodowych osób skierowanych do realizacji zamówienia podanych przez Wykonawcę w Formularzu Ofertowym tabela 3 Formularz wykazu osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia.

12.4.2 Punkty w kryterium „kwalifikacje zawodowe osób skierowanych do realizacji zamówienia” będą obliczane na podstawie wzoru:

Jeżeli CN max jest większe od 0 to

$$PN = \frac{CN\ of}{CN\ max} \times 20$$

w przeciwnym przypadku

$$PN = 0$$

gdzie:

PN – punkty przyznane w kryterium „kwalifikacje zawodowe osób skierowanych do realizacji zamówienia”

CN max – najwyższa liczba punktów spośród badanych ofert

CN of – liczba punktów badanej oferty

gdzie:

CN of – liczba punktów badanej oferty przyznawanych w kryterium „kwalifikacje zawodowe osób skierowanych do realizacji zamówienia” będzie obliczana zgodnie z poniższym wzorem:

$$CN_{of} = \frac{CK_{itsm} + CK_{tem} + CK_{db2}}{10}$$

CK itsm – kwalifikacje konsultantów ITSM/TADDDM – wyrażone liczbą certyfikatów firmy IBM, wspierających bezpośrednio pracę z oprogramowaniem rozwiązania ITSM/TADDDM Zamawiającego, posiadanych przez osoby skierowane przez Wykonawcę do realizacji zamówienia. Na potrzeby podstawienia do wzoru Zamawiający zsumuje liczbę certyfikatów nie więcej niż czterech konsultantów ITSM/TADDDM, wskazanych w Tabeli 3 Formularza ofertowego, o największej liczbie certyfikatów.

CK tem – kwalifikacje konsultantów TEM – wyrażone liczbą certyfikatów firmy IBM, wspierających bezpośrednio pracę z oprogramowaniem rozwiązania TEM Zamawiającego, posiadanych przez osoby skierowane przez Wykonawcę do realizacji zamówienia. Na potrzeby podstawienia do wzoru Zamawiający zsumuje liczbę certyfikatów nie więcej niż czterech konsultantów TEM, wskazanych w Tabeli 3 Formularza ofertowego, o największej liczbie certyfikatów.

CK db2 – kwalifikacje konsultantów DB2 – wyrażone liczbą certyfikatów firmy IBM, wspierających bezpośrednio pracę z oprogramowaniem DB2, posiadanych przez osoby skierowane przez Wykonawcę do realizacji zamówienia. Na potrzeby podstawienia do wzoru Zamawiający zsumuje liczbę certyfikatów nie więcej niż dwóch konsultantów DB2, wskazanych w Tabeli nr 3 Formularza ofertowego, o największej liczbie certyfikatów.

12.4.3 Do certyfikatów firmy IBM, za których posiadanie Zamawiający przydzieli punkty w ramach niniejszego kryterium należą:

12.4.3.1 certyfikaty dla CK itsm:

- a) IBM Certified Associate - SmartCloud Control Desk V7.5,
- b) IBM Certified Deployment Professional - SmartCloud Control Desk V7.5 Change Configuration Release Management,
- c) IBM Certified Deployment Professional - SmartCloud Control Desk V7.5 Service Request Management,
- d) IBM Certified Deployment Professional - SmartCloud Control Desk V7.5.1 IT Asset Management,
- e) IBM Certified Deployment Professional - Tivoli Application Dependency Discovery Manager V7.2;

12.4.3.2 certyfikaty CK tem:

- a) IBM Certified Associate - Endpoint Manager V9.0,
- b) IBM Certified Deployment Professional - Tivoli Endpoint Manager V9.2;

12.4.3.3 certyfikaty CK db2:

- a) IBM Certified Database Associate DB2 9 Fundamentals lub wyższy,
- b) IBM Certified Database Administrator DB2 9.7 lub wyższy,
- c) IBM Certified Advanced Database Administrator DB2 9.7 lub wyższy,
- d) IBM Certified Application Developer DB2 9.7,
- e) IBM Certified System Administrator – DB2 9 lub wyższy.

12.4.4 Wykonawca ma obowiązek załączyć do oferty kopie (potwierdzone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę) certyfikatów posiadanych przez osoby skierowane do realizacji zamówienia wskazane w Tabeli 3 Formularza ofertowego. Kopie certyfikatów sporządzonych w języku obcym należy złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski.

12.4.5 Wszyscy Konsultanci ITSM/TADDDM, TEM i DB2 wskazani w Tabeli 3 Formularza oferty, skierowani przez Wykonawcę do realizacji zamówienia (poddawani ocenie w kryterium), muszą być wskazani przez Wykonawcę również w „Wykazie osób”, o którym mowa w pkt 8.3.3 SIWZ składanym przez Wykonawcę na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu i spełniać wymagania określone odpowiednio: dla konsultantów ITSM/TADDDM – w pkt 7.4.b SIWZ, dla konsultantów TEM – w pkt 7.4.c SIWZ, a dla konsultantów DB2 – w pkt 7.4.e SIWZ. Zamawiający nie dopuszcza wskazania innych osób w Tabeli nr 3 Formularza oferty niż osoby wskazane w „Wykazie osób”.

12.4.6 W przypadku, gdy dany konsultant wskazany w Tabeli nr 3 Formularza oferty posiada certyfikaty podlegające ocenie w kryterium oceny ofert „Kwalifikacje zawodowe osób skierowanych do realizacji zamówienia”, a Wykonawca nie wykaże spełniania warunków udziału w postępowaniu określonych dla tego konsultanta, punkty za certyfikaty tego konsultanta nie zostaną przyznane.

12.4.7 W przypadku gdy informacje dotyczące posiadanych przez danego konsultanta certyfikatów zawarte w Tabeli nr 3 Formularza oferty będą przedstawione niezgodnie z wymaganiami Zamawiającego, np. w sposób błędny, niepełny lub też Wykonawca nie załączy do oferty kopii certyfikatów (zgodnie z wymaganiami Zamawiającego), punkty za te certyfikaty nie zostaną przyznane.

12.4.8 Informacje zawarte w Tabeli nr 3 Formularza oferty, a także załączone do oferty kopie certyfikatów nie podlegają procedurze uzupełniania, poprawiania

i wyjaśnienia na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy, ponieważ te informacje i dokumenty nie są składane w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu ani braku podstaw wykluczenia, a stanowią część oferty poddawaną ocenie.

12.4.9 W przypadkach wątpliwości, Zamawiający może żądać wyjaśnień dotyczących treści informacji zawartych w Tabeli nr 3 Formularza oferty w zakresie poddawanym ocenie w kryterium, na zasadach określonych w art. 87 ust. 1 ustawy.

12.5 Sumaryczna liczba punktów zostanie obliczona według wzoru:

$$P = PC + PW + PN$$

gdzie:

P – łączna liczba punktów przyznanych w poszczególnych kryteriach

PC – punkty przyznane w kryterium „cena”

PW – punkty przyznane w kryterium „procentowe skrócenie czasów wymaganych przez Zamawiającego na usunięcie Wad”

PN – punkty przyznane w kryterium „kwalifikacje zawodowe osób skierowanych do realizacji zamówienia”

12.6 Wszystkie obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

12.7 Przy wyborze oferty Zamawiający będzie stosować zasadę, że oferta nieodrzucona, zawierająca najwyższą łączną liczbę punktów przyznanych w poszczególnych kryteriach, jest ofertą najkorzystniejszą.

12.8 W toku dokonywania badania i oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców wyjaśnień treści złożonych przez nich ofert.

12.9 W przypadku osiągnięcia jednakowej ilości punktów przez dwie lub więcej ofert Zamawiający wybierze ofertę o najniższej cenie, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych.

13. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

13.1 Ofertę należy złożyć w Ministerstwie Spraw Zagranicznych, 00-580 Warszawa al. J. Ch. Szucha 21 (róg al. J.Ch. Szucha i ul. Litewskiej) - Dziennik Podawczy lub przesłać za pośrednictwem kuriera lub poczty na adres do korespondencji Zamawiającego wskazany w pkt 2 SIWZ.

13.2 Termin składania ofert upływa dnia **13 września 2018 r., o godz. 10:00**. Za termin złożenia oferty uważa się termin jej wpływu do miejsca wskazanego w punkcie 13.1 SIWZ.

13.3 Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawcę o złożeniu oferty po terminie oraz zwróci ofertę po upływie terminu do wniesienia odwołania (art. 84 ust. 2 ustawy).

14. OTWARCIE OFERT

14.1 Oferty zostaną otwarte w dniu **13 września 2018 r., o godz. 13:00**, w siedzibie Ministerstwa Spraw Zagranicznych, 00-580 Warszawa, al. J. Ch. Szucha 23 – wejście „C”.

14.2 Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na

sfinansowanie zamówienia.

14.3 Otwarcie ofert jest jawne.

14.4 Podczas otwarcia ofert podane zostaną: nazwy (firmy) oraz adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

14.5 Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieści na swojej stronie internetowej informacje dotyczące:

- a) kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia,
- b) firm oraz adresów wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie,
- c) ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

15. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

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

15.2 Wniesienie odwołania po upływie terminu składania ofert zawiesza bieg terminu związania ofertą do czasu ogłoszenia orzeczenia przez Krajową Izbę Odwoławczą (art. 182 ust. 6 ustawy).

16. ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

Istotne Postanowienia Umowy stanowią Załącznik nr 2 do SIWZ.

17. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

17.1 Zamawiający będzie żądał od Wykonawcy wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 10 % całkowitej ceny oferty brutto. Zabezpieczenie musi być wniesione w pełnej wysokości, niezależnie od formy jego wniesienia, najpóźniej w dniu zawarcia umowy, ale przed jej podpisaniem.

17.2 Zabezpieczenie może być wnoszone 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. 6 b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2016 r. poz. 359).

17.3 Zabezpieczenie może być wniesione również za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego:

- a) w wekslach z poręczeniem wekslowym banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej,
- b) przez ustanowienie zastawu na papierach wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa lub jednostkę samorządu terytorialnego,
- c) przez ustanowienie zastawu rejestrowego na zasadach określonych w przepisach

o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów.

- 17.4 W przypadku wniesienia zabezpieczenia w formie pieniężnej należy dokonać przelewu na rachunek bankowy Narodowego Banku Polskiego nr 39 1010 1010 0007 3613 9120 0000.
- 17.5 W przypadku zabezpieczenia wnoszonego w pieniądzu należy przedłożyć oryginał lub kserokopię (poświadczoną za zgodność z oryginałem) polecenia przelewu bankowego lub dowód wpłaty. W przypadku wnoszenia zabezpieczenia w innych formach: oryginał dokumentu zabezpieczenia.
- 17.6 Zamawiający dokona zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania umowy w sposób określony w Istotnych Postanowieniach Umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SIWZ.
- 17.7 W przypadku wniesienia wadium w pieniądzu Wykonawca może wyrazić zgodę na zaliczenie kwoty wadium na poczet zabezpieczenia.

18. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCOM W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

W toku postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawcom przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale VI ustawy.

19. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

- 19.1 Zamawiający, o ile nie wpłynie odwołanie, zawrze umowę w sprawie przedmiotowego zamówienia w terminie nie krótszym niż 10 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty drogą elektroniczną. Zawarcie umowy nastąpi w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
- 19.2 Zamawiający może zawrzeć umowę w sprawie przedmiotowego zamówienia publicznego przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 19.1, jeżeli w przedmiotowym postępowaniu zostanie złożona tylko jedna oferta.
- 19.3 Wykonawca wniesie zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości i na zasadach określonych w pkt 17.

20. INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

- 20.1 W związku z wejściem w życie z dniem 25 maja 2018 r. przepisów o ochronie danych osobowych Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca złożył oświadczenie w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 i/lub art. 14 RODO względem osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał na potrzeby niniejszego postępowania (zgodnie ze wzorem określonym w pkt 8 Formularza oferty).
- 20.2 Ponadto, w związku z przetwarzaniem przez Zamawiającego danych osobowych w ramach przedmiotowego postępowania Zamawiający w pkt 20.3 (poniżej) zamieszcza klauzulę informacyjną przewidzianą w art. 13 RODO.
- 20.3 Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, informuję, że:

- a) Administratorem, w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, Pani/Pana danych osobowych jest: Minister Spraw Zagranicznych, z siedzibą w Warszawie, Al. J. Ch. Szucha 23, tel. +48 225230000;
- b) Minister Spraw Zagranicznych powołał inspektora ochrony danych (IOD), który realizuje swoje obowiązki w odniesieniu do danych przetwarzanych w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach zagranicznych.

Dane kontaktowe IOD:

adres siedziby: Al. J. Ch. Szucha 23, 00-580 Warszawa

adres e-mail: iod@msz.gov.pl

- c) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego pt. „Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM”; znak sprawy BDG.741.023.2018, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego,
- d) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.), dalej „ustawa Pzp”;
- e) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
- f) obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- g) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- h) posiada Pani/Pan:
- na podstawie art. 15 RODO, prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - na podstawie art. 16 RODO, prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych*;
 - na podstawie art. 18 RODO, prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- i) nie przysługuje Pani/Panu:
- w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO, prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;

- na podstawie art. 21 RODO, prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

21. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej SIWZ, zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych.

22. ZAŁĄCZNIKI

- | | |
|-----------------|---|
| Załącznik nr 1 | - Opis przedmiotu zamówienia; |
| Załącznik nr 1a | - Skrócony opis funkcjonującego u Zamawiającego Systemu ITSM, |
| Załącznik nr 2 | - Istotne postanowienia umowy; |
| Załącznik nr 3 | - Wzór Formularza oferty; |
| Załącznik nr 4 | - Wzór oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do grupy kapitałowej; |
| Załącznik nr 5 | - Wzór pełnomocnictwa; |
| Załącznik nr 6 | - Wzór oświadczenia w formie jednolitego dokumentu JEDZ |
| Załącznik nr 7 | - Wzór wykazu usług; |
| Załącznik nr 8 | - Wzór wykazu osób; |
| Załącznik nr 9 | - Wzór oświadczenia o braku wyroku lub orzeczenia sądu. |

Załącznik nr 1 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. **Przedmiot zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę:
 - a. Asysty Technicznej Wykonawcy;
 - b. Usług Dostosowawczych Systemu ITSM.
2. Usługi Asysty Technicznej Wykonawcy powinny ułatwić pracę użytkownikom systemu i zapewnić rozwój systemu pod względem funkcjonalnym i jakościowym.
3. Usługi Dostosowawcze Systemu ITSM zapewnić powinny wykonaną profesjonalnie i terminowo modyfikację oraz rozbudowę Systemu ITSM o nowe funkcje i moduły w odpowiedzi na zmieniające się przepisy prawa oraz zapotrzebowanie Zamawiającego.
4. Skrócony opis funkcjonującego u Zamawiającego Systemu ITSM zawiera Załącznik nr 1a do SIWZ.

2. **Szczegółowy Opis przedmiotu zamówienia**

2.1 **Zakres świadczonych usług w ramach przedmiotu zamówienia**

1. Zakres świadczonych usług powinien zapewnić użytkownikom Systemu ITSM MSZ stałe wsparcie konsultantów podczas pracy w systemie oraz szybkie reagowanie na zgłaszane błędy i potrzeby merytoryczne. W ramach świadczonych usług Wykonawca zapewni także dostosowywanie systemu do zmieniających się przepisów prawa oraz rozbudowę systemu o nowe funkcje i moduły zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego.
2. Usługi świadczone w ramach przedmiotu zamówienia wykonywane będą zgodnie z dokumentacją techniczną i instrukcją obsługi Oprogramowania, zasadami współczesnej wiedzy technicznej oraz z należytą starannością. Modyfikowane i rozbudowywane procesy zarządzania infrastrukturą i usługami IT będą zgodne z zasadami współczesnej wiedzy o zarządzaniu, dobrymi praktykami, regułami i zasadami standardu ITIL.
3. W ramach przedmiotu umowy świadczone będą następujące usługi:
 - a) Usługi Dostosowawcze systemu ITSM,
 - b) Usługi Asysty Technicznej Wykonawcy,
4. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca dostarczy:
 - a) Poprawioną dokumentację techniczną i użytkową, uwzględniającą zmiany wprowadzone w wyniku realizacji usług dostosowawczych i asysty technicznej,
 - b) Dostarczy powykonawczą wersję źródłową konfiguracji oraz rozszerzeń programu System ITSM uwzględniającą zmiany wprowadzone w wyniku realizacji Usług Dostosowawczych i Asysty Technicznej.
5. W przypadku gdy Wykonawca nie będzie potrafił rozwiązać problemu serwisowego Zamawiający będzie miał prawo skorzystać bezpośrednio z pomocy serwisu producenta danego elementu Rozwiązania generującego problem lub firmy trzeciej będącej certyfikowanym partnerem producenta elementu Rozwiązania generującego problem, a po takiej naprawie, Zamawiający nie traci gwarancji na Rozwiązanie. Koszty takiej naprawy poniesie Wykonawca jeżeli:
 - a. Wada będąca bezpośrednio przyczyną powstałego problemu serwisowego nie jest Wadą Oprogramowania Bazowego lub Oprogramowania Bazodanowego lub
 - b. Wada będąca bezpośrednio przyczyną powstałego problemu serwisowego jest Wadą

Oprogramowania Bazowego lub Oprogramowania Bazodanowego, a Zamawiający w Czasie Naprawy lub w Czasie Obejścia posiadał aktywną asystę techniczną producenta Oprogramowania Bazowego i Oprogramowania Bazodanowego (maintenance), .

6. Zamawiający zakupuje asystę techniczną producenta Oprogramowania Bazowego (maintenance) firmy IBM w ramach innego postępowania przetargowego. Dlatego w okresie świadczenia usług wskazanych w ust. 1 w ramach niniejszego zamówienia Zamawiający może okresowo nie posiadać ww. asysty technicznej (maintenance) firmy IBM.
7. W ramach realizowanych usług odpowiedzialność za Sprzęt oraz Oprogramowanie Pozostałe jest po stronie Zamawiającego. Jeżeli zajdzie taka konieczność, to Zamawiający w ramach swoich możliwości rozbuduje sprzęt lub zaktualizuje oprogramowanie za które odpowiada.
8. Zamawiający nie przewiduje możliwości zdalnego dostępu do systemu ITSM dla Wykonawcy zamówienia.

2.1.1 Usługi Dostosowawcze Systemu ITSM

1. Usługi Dostosowawcze powinny zapewnić wykonaną profesjonalnie i terminowo modyfikację oraz rozbudowę Systemu ITSM o nowe funkcje i moduły w odpowiedzi na zmieniające się przepisy prawa oraz zapotrzebowanie Zamawiającego.
2. Usługi Dostosowawcze obejmują w szczególności:
 - a) dostosowywanie Systemu ITSM do zmian w zakresie funkcjonalności realizowanych przez ten system, a wynikających ze zmieniających się przepisów prawa, zmian organizacyjnych i proceduralnych u Zamawiającego,
 - b) rozszerzenie funkcjonalności Systemu ITSM MSZ o nowe funkcje, raporty i moduły zgodnie ze zgłaszanym przez Zamawiającego zapotrzebowaniem.
3. Zmiany prawne, o których mowa w pkt 2 lit. a) dotyczą obowiązujących Zamawiającego przepisów prawa. Zamawiający każdorazowo poinformuje Wykonawcę o zaistniałych zmianach przepisów prawa.
4. Na każdą ze zrealizowanych usług dostosowawczych Wykonawca udzieli gwarancji zgodnie z zapisami Umowy. Stwierdzone w tym okresie Wady Wykonawca będzie usuwał bezpłatnie.
5. W ramach realizacji świadczenia Usług Dostosowawczych Wykonawca zobowiązany będzie do prowadzenia usług programistycznych i konfiguracyjnych obejmujących wytwarzanie, konfigurowanie oraz dostarczanie Oprogramowania o określonej jakości, a w szczególności:
 - a) określenie złożoności planowanych zmian lub rozbudowy;
 - b) wykonanie oraz przedłożenie do akceptacji Analizy Technicznej;
 - c) implementacja projektu w Oprogramowaniu oraz przeprowadzenie wewnętrznych testów technicznych Oprogramowania, w tym dostarczenie raportu z przeprowadzonych testów nowych wersji wraz z scenariuszami testowymi, na podstawie, których testy zostały przeprowadzone.
 - d) na prośbę Zamawiającego w ramach Usługi Dostosowawczej instalacja wytworzonego Oprogramowania na serwerach Zamawiającego,
 - e) wsparcie przy wykonywaniu przez Zamawiającego testów wstępnych oraz akceptacyjnych Systemu ITSM w zakresie wprowadzonych zmian i modyfikacji.
 - f) na prośbę Zamawiającego w ramach Usługi Dostosowawczej przeniesienie wytworzonych zmian i modyfikacji Oprogramowania na produkcyjną instancję Systemu oraz przekazanie kompletnej dokumentacji Oprogramowania, zgodnej z zakresem dokumentacji określonym w Zleceniu.
6. Zestawienie czasu reakcji dotyczących zmian w Systemie ITSM MSZ:

L.p.	Zdarzenie	Reakcja	Ilość dni
1	Zamawiający: Zgłoszenie specyfikacji zmian funkcjonalnych lub projektowych	Wykonawca: Określenie terminu dostarczenia Analizy Technicznej	2 dni robocze
2	Wykonawca: Zapytanie projektowe Wykonawcy	Zamawiający: Odpowiedź na zapytanie projektowe	4 dni robocze
3	Wykonawca: Dostarczenia Formularza Zamówienia wraz z Analizą Techniczną	Zamawiający: Odpowiedź na przedłożoną Analizę Techniczną (projekt, termin realizacji oraz wycenę prac)	4 dni robocze

2.1.2 Usługi Asysty Technicznej Wykonawcy

1. Oferowane Zamawiającemu usługi Asysty Technicznej Wykonawcy powinny ułatwić pracę użytkownikom Systemu i zapewnić rozwój Systemu pod względem funkcjonalnym i jakościowym.
2. Świadczenie usługi Asysty Technicznej obejmować będzie w szczególności:
 - a) udzielanie konsultacji telefonicznych oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej, dotyczących Systemu ITSM („Hot line”),
 - b) realizacja w siedzibie Zamawiającego asysty obejmującej wsparcie użytkowników systemu oraz wsparcie administratora systemu,
 - c) świadczenie usług serwisowych polegających na usuwaniu Wad w zakresie i na zasadach określonych pkt 2.1.2.1:
 - i. w stosunku do Systemu ITSM w części wytworzonej do dnia udzielenia przedmiotowego zamówienia,
 - ii. w stosunku do Systemu ITSM w części wytworzonej w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia – po upływie terminu gwarancji udzielonej na to Oprogramowanie,
 - iii. w stosunku do Systemu ITSM w części dotyczącej Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego w przypadku:
 1. **posiadania przez Zamawiającego aktywnej asysty technicznej** producenta Oprogramowania Bazowego i Oprogramowania Bazodanowego poprzez aktualizację w postaci Poprawki producenta Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego według zasad określonych w pkt 2.1.2.1 ust. 5, a w sytuacji braku takich Poprawek poprzez przygotowanie obejść działających do czasu przygotowania i instalacji oficjalnych poprawek producenta Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego według zasad określonych w pkt 2.1.2.1 ust. 5 w limitach czasowych określonych w kolumnie „Czas Obejścia”,
 2. **nie posiadania przez Zamawiającego aktywnej asysty technicznej** producenta Oprogramowania Bazowego i Oprogramowania Bazodanowego poprzez aktualizację w postaci Poprawki producenta Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego w zakresie posiadanego przez Zamawiającego dostępu do tych Poprawek według zasad określonych w pkt 2.1.2.1 ust. 5, a w sytuacji braku takich Poprawek lub braku prawa do tych poprawek przez Zamawiającego poprzez przygotowanie obejść według zasad określonych w pkt 2.1.2.1 ust. 5 w limitach czasowych określonych w kolumnie „Czas Naprawy”,
 3. **udostępniania oficjalnych Poprawek** producenta Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego do Wad dla których działają Obejścia przygotowane zgodnie z pkt 2.1.2 ust. 2 lit c) ppkt iii ppkt 1) poprzez aktualizację Oprogramowania Bazowego

i Bazodanowego w postaci udostępnionej Poprawki według zasad określonych w pkt. 2.1.2.1 ust.5 w limitach czasowych określonych w kolumnie "Czas Naprawy",

4. **uzyskania przez Zamawiającego dostępu do** aktywnej asysty technicznej producenta Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego aktualizacja Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego w postaci wszystkich zaległych Poprawek, w tym wszystkich dla których Wad działają Obejścia przygotowane zgodnie z pkt 2.1.2 ust. 2 lit c) ppkt. iii ppkt 2), według zasad określonych w pkt 2.1.2.1 ust. 5 w limitach czasowych określonych w kolumnie "Czas Naprawy"

- d) świadczenia dodatkowych usług konsultacyjnych obejmujących:
- i. dodatkowe godziny asysty obejmującej wsparcie użytkowników systemu oraz wsparcie administratora systemu realizowane w siedzibie MSZ,
 - ii. wsparcie przy konfiguracji oprogramowania wytworzonego w ramach usług developerskich,
 - iii. pomoc w optymalizacji Oprogramowania Pozostałego,
 - iv. pomoc w rozwiązywaniu problemów wynikłych w trakcie bieżącej eksploatacji Oprogramowania Pozostałego,
 - v. prowadzenie dodatkowych szkoleń i warsztatów dotyczących wytworzonego w ramach usług developerskich oprogramowania oraz Systemu ITSM,
 - vi. prowadzenie dodatkowych szkoleń i warsztatów dotyczących Oprogramowania Bazowego i Bazodanowe w oparciu o które zbudowany został System ITSM lub jeżeli nie będzie w stanie ich przeprowadzić, to zapewni takie szkolenie w ramach programów szkoleniowych certyfikowanych przez producenta Oprogramowania.
- e) świadczenia działań prewencyjnych zgodnie z zapisami pkt 2.1.2.2.
- f) na prośbę Zamawiającego dostarczenie i instalacja Aktualizacji Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego do nowych Wersji Oprogramowania udostępnionych przez producenta oprogramowania w zakresie posiadanego przez Zamawiającego dostępu do tych Aktualizacji Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego, a w szczególności:
- i. wykonanie i przedłożenie do akceptacji projektu wdrożenia nowych Wersji Oprogramowania,
 - ii. implementacja projektu w Oprogramowaniu oraz przeprowadzenie wewnętrznych testów technicznych Oprogramowania, w tym dostarczenie raportu z przeprowadzonych testów nowych Wersji Oprogramowania wraz z scenariuszami testowymi, na podstawie, których testy zostały przeprowadzone,
 - iii. wsparcie przy wykonywaniu przez Zamawiającego testów wstępnych oraz akceptacyjnych Systemu ITSM w zakresie wdrożenia nowych Wersji Oprogramowania,
 - iv. przeniesienie wytworzonych zmian i modyfikacji Oprogramowania na produkcyjną instancję Systemu oraz przekazanie kompletnej dokumentacji Oprogramowania,
 - v. przeprowadzenie szkolenia dla administratorów z zakresu wprowadzanych zmian i modyfikacji,
 - vi. oraz w razie potrzeby pozostałych działań wymienionych w pkt 2.1.2 ust. 2 lit. a), b), c) i e).

3. Usług Asysty Technicznej w zakresie wymienionym w pkt 2.1.2 ust. 2 lit. a) świadczona będzie przez 8 godzin dziennie (8:15 – 16:15) od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od

pracy.

4. W ramach asysty wymienionej w pkt 2.1.2 ust. 2 lit. b) specjalista Wykonawcy będzie przebywał w MSZ raz na dwa tygodnie po 8 godzin, a harmonogram jego wizyt oraz zakres prac będzie ustalany w cyklach miesięcznych, z końcem miesiąca poprzedzającego.
5. Zamawiający może zamówić dodatkowe godziny asysty wymienionej w pkt 2.1.2 ust 2 lit. d) na czas nie krótszy niż 4 godziny na dzień wskazany w zamówieniu.

2.1.2.1 Usuwanie Wad

1. Usuwanie Wad odbywać się będzie zgodnie z procedurami opisanymi w Załączniku nr 5 do Umowy.
2. Usuwanie Wad programów komputerowych odbywa się w terminach opisanych w ust. 5
3. Usuwanie Wad innych Produktów, w szczególności Dokumentacji, odbywa się w terminach opisanych w ust. 5 dla kategorii Usterka.
4. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszystkich Wad zgłoszonych w okresie obowiązywania Serwisu, nawet gdyby termin usunięcia przypadał po ustaniu okresu Usług Serwisowych. Do czasu usunięcia wszystkich Wad obowiązują kary umowne i inne sankcje przewidziane Umową.
5. Zestawienie czasów dla działań podjętych w reakcji na zgłoszenie Zamawiającego Wad w Systemie ITSM MSZ:

	Czas Reakcji	Czas Obejścia (w czasie nie dłuższym niż)	Czas Naprawy (w czasie nie dłuższym niż)	Gotowość Serwisowa w Dniach Roboczych
Awaria	1 godzina	6 godzin	12 godzin	Pn-Pt, 8.15-20.15
Błąd Krytyczny	2 godziny	8 godzin	20 godzin	Pn-Pt, 8.15-16.15
Błąd	2 godziny	2 dni	10 dni roboczych	Pn-Pt, 8.15-16.15
Usterka	6 godzin	4 dni	15 dni roboczych	Pn-Pt, 8.15-16.15
Prośba o informacje („Hot line”)	6 godzin	nie dotyczy	4 dni roboczych	Pn-Pt, 8.15-16.15

6. Wykonawca zobowiązuje się do korygowania błędów w bazach danych spowodowanych wadliwym działaniem Rozwiązania lub spowodowanych działaniami Personelu Wykonawcy.
7. Korygowanie błędów w bazach danych odbywać się będzie w ramach procedur usuwania Wad, z tym że skorygowanie błędów w bazach danych winno nastąpić w pierwotnym Czasie Naprawy dla Wady, która spowodowała konieczność korekty danych.
8. Korygowanie błędów w bazach danych spowodowane działaniem Personelu Wykonawcy odbywać się będzie w ramach procedur usuwania Wad, w reżimie czasowym Błędu.
9. Wykonawca zobowiązuje się do odzyskiwania danych oraz programów komputerowych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Wady Oprogramowania lub spowodowanych działaniami Personelu Wykonawcy.
10. Odzyskiwanie danych odbywać się będzie w ramach procedur usuwania Wad, z tym że odzyskanie danych winno nastąpić w pierwotnym Czasie Naprawy dla Wady, która spowodowała konieczność odzyskania danych.
11. Odzyskiwanie danych spowodowane działaniem Personelu Wykonawcy odbywać się będzie w ramach procedur usuwania Wad, w reżimie czasowym Awarii.

2.1.2.2 Działania Prewencyjne

1. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia działań prewencyjnych mających na celu maksymalne

wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Oprogramowania i Sprzętu, polegających na dokonywaniu przeglądów Rozwiązania. Przeglądy będą wykonywane nie rzadziej niż raz na 3 miesiące. Zakres przeglądu będzie obejmował:

- a) kontrolę prawidłowego działania Rozwiązania,
- b) kontrolę oraz poprawę integralności baz danych (Oprogramowania Bazodanowego),
- c) kontrolę, optymalizację oraz poprawę konfiguracji Systemu ITSM oraz Oprogramowania,
- d) weryfikację procedur i działania backupu Systemu ITSM,
- e) kontrolę aktualności Oprogramowania,
- f) raport z przebiegu przeglądu zawierający w szczególności zalecenia dotyczące rozbudowy Sprzętu i Oprogramowania.

2.1.2.3 HOT LINE

1. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania porad telefonicznych („Hot line”) w zakresie obsługi Rozwiązania dla Administratorów Systemu oraz dla osób wyznaczonych przez Zamawiającego, polegających na:
 - a) udzielaniu przez pracowników Wykonawcy telefonicznych informacji dotyczących korzystania z Rozwiązania,
 - b) rozwiązywaniu problemów związanych z pewnymi nieprawidłowościami dotyczącymi funkcjonowania Rozwiązania,
 - c) zdalnym wspomaganium Zamawiającego w zakresie czynności związanych z identyfikacją lub usuwaniem Wad Rozwiązania.
2. Usługi „Hot line” będą dostępne pod numerami telefonów i adresami maili zgodnie z zapisami w Załączniku nr 7 do Umowy.
3. W razie niemożności udzielenia informacji bezpośrednio po otrzymaniu pytania, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie po uzyskaniu takiej informacji przekazać ją Zamawiającemu, lecz nie później niż określono to w pkt 2.1.2.1 ust. 5 w kolumnie „Czas Naprawy”.
4. Jeżeli w trakcie świadczenia usługi „Hot line” okaże się, że zgłoszony problem stanowi Wadę, Wykonawca zarejestruje go bezzwłocznie na portalu zgłoszeniowym www i poinformuje Zamawiającego o przyjęciu Zgłoszenia Serwisowego.

2.1.2.4 Dostarczanie Aktualizacji

1. Zapisy pkt 2.1.2.4. oraz 2.1.2 ust. 2 lit f) będą obowiązujące dla Wykonawcy jedynie w czasie gdy Zamawiający posiadał będzie aktywną asystę techniczną producenta Oprogramowania Bazowego i Oprogramowania Bazodanowego (maintenance).
2. W przypadku dostępności Aktualizacji Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Zamawiającego o ich dostępności oraz zawartych w nich nowych funkcjach i wprowadzanych zmianach oraz poinformować Zamawiającego o rekomendacjach Wykonawcy w zakresie ich wdrożenia oraz o koniecznych pracach wdrożeniowych oraz przygotowawczych wymaganych u Zamawiającego, a związanych z ich wdrożeniem, tak aby Zamawiający podjął decyzję w sprawie ich ewentualnego wdrożenia. Wykonawca dostarczy Aktualizacje w terminie określonym przez Zamawiającego.
3. Po decyzji Zamawiającego wskazanej w ust. 2 Strony uzgodnią najlepszy dla obu Stron i zgodny z potrzebami Zamawiającego termin dostawy lub dostawy i instalacji Aktualizacji Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu.
4. Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego o planach rozwoju Oprogramowania

Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu, w szczególności informować o wynikających z tego zmianach wymagań technicznych, które mogą wiązać się ze zmianą obecnie używanego Oprogramowania i Sprzętu. Informacja o nowych wymaganiach technicznych powinna być przekazana Zamawiającemu, na co najmniej trzy miesiące przed wprowadzeniem zmian, o których mowa powyżej.

5. Wykonawca jest zobowiązany w terminie dostawy lub nie później niż 14 Dni Roboczych od daty instalacji Aktualizacji Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu dostarczyć nową lub zaktualizowaną w formie suplementu wersję Dokumentacji w postaci elektronicznej i papierowej. Aktualizacja Dokumentacji obejmie wszystkie dokumenty odnoszące się do instalowanego Oprogramowania oraz szkolenia tradycyjne.
6. Jeżeli po instalacji Aktualizacji Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu okaże się, że w Rozwiązaniu występują Wady, Wykonawca usunie je zgodnie z wymaganiami pkt 2.1.2 ust. 2 lit. c), tj. Naprawi Wady.
7. Wykonawca jest bezwzględnie zobowiązany do zapewnienia ciągłości dostępu i przetwarzania danych w każdej kolejnej, nowej lub zaktualizowanej wersji Oprogramowania poprzez dostosowywanie lub opracowanie funkcji eksportu / importu lub dostawę innych specjalizowanych do tego celu narzędzi lub przeprowadzenia na własny koszt migracji baz danych.
8. W przypadku wprowadzenia nowej Wersji Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu o istotnym zakresie zmian funkcjonalności Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu, Wykonawca – na żądanie Zamawiającego - jest zobowiązany do realizacji szkolenia Użytkowników Systemu oraz Administratora Systemu w ramach Asysty Technicznej zgodnie z pkt 2.1.2 ust. 2 lit. d) ppkt v.
9. Postanowienia punktów poprzedzających stosuje się odpowiednio do dostarczania nowych, ulepszonych wersji rozwiązań i wykonywania w nich zmian wynikłych ze stwierdzonych Wad.
10. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest do instalacji i konfiguracji Aktualizacji Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu:
 - a) zgodnie z zapisami §8 Istotnych Postanowień Umowy oraz załącznika nr 9 do Istotnych Postanowień Umowy, stosując odpowiednio postanowienia dotyczące wdrożenia dzieła przewidziane w Umowie,
 - b) jeżeli proces instalacji nie jest wyłącznie prostą operacją Aktualizacji bazy danych i / lub Aktualizacji aplikacji i nie został opracowany przez Wykonawcę i dostarczony MSZ w formie opisu sposobu wprowadzenia zmiany z załączonymi skryptami i / lub plikami wymiany,
 - c) w terminie uzgodnionym z Zamawiającym nie później jednak niż w ciągu 7 Dni od daty zwrócenia się z żądaniem, o którym mowa wyżej, chyba że Zamawiający określi dłuższy termin.
11. Osobą uprawnioną do żądania instalacji Aktualizacji Oprogramowania Bazowego, Oprogramowania Bazodanowego i innych elementów Systemu, będzie Administrator Systemu.

2.1.3 Prawo opcji

1. Zamawiający gwarantuje wykupienie usług, o których mowa w pkt 2.1.2 ust. 2 lit. a), b), c) i e).
2. Usługi, o których mowa w pkt 2.1 ust. 3 lit. a) oraz w pkt 2.1.2 ust 2 lit. d) i f) są dla Zamawiającego fakultatywnymi (opcjonalnymi) i Wykonawcy nie przysługują roszczenia z tytułu niewykorzystania przez Zamawiającego puli środków na nie przeznaczonych.

1. Skrócony opis funkcjonującego u Zamawiającego Systemu ITSM

System ITSM Ministerstwa Spraw Zagranicznych został zbudowany w oparciu o system IBM Maximo Tivoli na zamówienie Ministerstwa Spraw Zagranicznych przez firmy ComArch S.A. oraz Qumak Sekom S.A. Obejmuje swym zasięgiem ogół procesów związanych z obsługą zarządzania zasobami i usługami IT w MSZ. Wdrożony został do eksploatacji sukcesywnie od roku 2011, a wdrożenie zakończono w październiku 2013 roku. Przez System ITSM MSZ należy rozumieć system zbudowany na bazie zintegrowanej platformy zarządzania usługami IBM Tivoli Process Automation Engine (w skrócie TPAE) w skład którego wchodzi następujące moduły:

- a) IBM SmartCloud Control Desk v 7.5.1.3
- b) IBM Tivoli Integration Composer v7.5.3
- c) IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager (TADDM) v 7.2.2.2
- d) IBM BigFix Inventory v 9.2.3.0
- e) IBM Tivoli Software Knowledge Base Toolkit (SWKBT) v 1.2.2
- f) IBM Tivoli Common Reporting v 2.1.1 FP22
- g) IBM BigFix v 9.1.1233
- h) IBM Tivoli Provisioning Manager for OS Deployment v 7.1.1.15

System zainstalowany został na serwerach z systemem operacyjnym MS Windows Server oraz działa w oparciu o bazę IBM DB2 oraz na potrzeby IBM BigFix oraz IBM BigFix Inventory bazę MS SQL Server.

1.1 Przeznaczenie systemu

Celem Systemu ITSM jako zintegrowanego systemu informacyjnego wspomagającego zarządzanie jest zapewnienie możliwości zarządzania zasobami IT w całej organizacji w ramach jak najlepiej zoptymalizowanych procesów zarządzania zasobami i usługami IT.

Eksplloatowany w MSZ System udostępnia szeroki zakres funkcjonalności dla zarządzania infrastrukturą i usługami IT. W ramach tego zakresu obsługiwany przez System ITSM są następujące obszary funkcjonalne:

- a) Proces zarządzania zasobami i konfiguracją
- b) Zarządzanie poziomem usług
- c) Proces zarządzania usługami IT
- d) Proces zarządzania incydentami
- e) Proces zarządzania zmianą
- f) Proces zarządzania wydaniem
- g) Podsystem dostarczania oprogramowania
- h) Proces zarządzania problemami
- i) Proces zarządzania wiedzą

1.2 Użytkownicy systemu

System ITSM jest obsługiwany przez pracowników Zamawiającego wykonujących zadania wchodzące w skład wdrożonych procesów obejmujących swym zasięgiem działania wykonywane w Centrali MSZ i na placówkach podległych.

Z usług świadczonych z wykorzystaniem Systemu ITSM korzystają pracownicy Zamawiającego znajdujący się w Centrali MSZ i w placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych.

1.3 Opis funkcjonalności Systemu ITSM

System ITSM realizuje obecnie szereg funkcjonalności i celów w ramach ww. obszarów. Opis wybranych, najistotniejszych z nich, przedstawiony jest w poniższych podrozdziałach.

1.3.1 Proces zarządzania zasobami i konfiguracją

Proces zarządzania zasobami i konfiguracją składa się z dwóch procesów:

- a) Procesu zarządzania konfiguracją usług.
- b) Procesu zarządzania zasobami.

Celem procesu zarządzania konfiguracją usług jest zapewnienie spójności wszystkich procesów ITSM.

Celem procesu zarządzania zasobami IT jest śledzenie, rejestrowanie, nadzorowanie i raportowanie informacji o zasobach będących w gestii BIT MSZ. Proces ten ma za zadanie udostępniać aktualne i rzetelne informacje o wykorzystaniu oraz o aspektach finansowych zasobów IT.

Informacje o elementach konfiguracji mogą być wykorzystywane przez każdy z procesów służących zarządzaniu usługami informatycznymi (procesów ITSM), w tym zwłaszcza przez procesy: zarządzania incydentami, zarządzania problemami i zarządzania zmianami. Posiadanie informacji o cechach (parametrach) poszczególnych elementów konfiguracji oraz o relacjach między elementami jest przydatne przy rozwiązywaniu incydentów i problemów. Jest także przydatne podczas oceny wpływu i ryzyka planowanych zmian.

Proces zarządzania zasobami IT obejmuje działania związane ze świadczeniem usług przez BIT. Proces ten obejmuje działania związane z:

- a) Identyfikacją zasobów IT objętych nadzorem oraz zdefiniowaniem konwencji nazewnictwa.
- b) Zarejestrowaniem ich w Systemie ITSM.
- c) Zapewnieniem aktualnej informacji o ich atrybutach, statusie, aspektach finansowych.
- d) Zarządzaniem cyklem życia zasobów IT.

Proces zarządzania zasobami IT nie obejmuje:

- a) Zamawiania komponentów IT.
- b) Zarządzania zakupami.
- c) Zarządzania magazynami.

1.3.1.1 Podsystem automatycznego rozpoznawania wykrywania systemów informatycznych

W ramach systemu ITSM wdrożono podsystem wykrywania i rozpoznawania systemów informatycznych działających w sieci Zamawiającego. Podsystem obejmuje swym zasięgiem całą infrastrukturę Zamawiającego.

1.3.1.2 Proces zarządzania zasobami

Zarządzanie zasobami rozlicza i zarządza wszystkimi zasobami IT w MSZ, na wszystkich etapach cyklu ich życia. Proces zarządzania zasobami kontroluje wszystkie zasoby posiadane przez IT przez cały ich cykl życia oraz obsługuje dokładne informacje o nich w Rejestrze zasobów. Aspekty kontroli zasobów obejmują między innymi zapasy, wymogi kontraktowe (licencjonowanie, utrzymanie), własność i lokalizację.

Proces ten mocno powiązany jest z procesem obsługi wniosków usługowych. Procesowanie tych wniosków uzależnione jest od tego, czego dotyczyło zapotrzebowanie. Szczegółowo proces obsługi wniosków został przedstawiony w podrozdziale 1.3.3.

1.3.2 Zarządzanie poziomem usług

Zarządzanie poziomem usług to negocjowanie umów serwisowych (SLA) z klientami IT, monitorowanie docelowych poziomów usług, wykonywanie przeglądów usług i inicjowanie planów usprawnienia usług. Celem tego procesu (SLM) jest zapewnienie, że dostarczona klientowi usługa odpowiada lub przekracza uzgodnioną w umowie, zatwierdzoną jakością usługi.

Wdrożony System posiada moduł funkcjonalny umożliwiający definiowanie i zarządzanie umowami SLA. Utrzymywanie katalogu usług, definiowanie umów i śledzenie poziomu świadczenia usług pozwalają nadawać priorytet krytycznym usługom biznesowym, odpowiednio szeregować zgłoszenia i reagować w ramach zadanych czasów odpowiedzi. Wykorzystanie Tivoli Service Request Manager umożliwia mierzenie poziomu świadczenia usług pod kątem:

- a) obsługi zgłoszeń,
- b) poddostawców,
- c) czasu realizacji zmian,
- d) dokładnego naliczania kosztów,
- e) kluczowych środków trwałych, usług i metryk związanych ze zleceniami pracy.

Definicje umowy SLA kształtowane są poprzez określenie różnych parametrów, a w szczególności:

- a) jakiego obiektu dotyczy (np., zlecenia usługi, incydentu, zmiany itd.),
- b) jakiego typu jest to umowa (np. dla klientów (odbiorców) usług, dostawców świadczących usługi dla organizacji, wewnętrznych uzgodnień pomiędzy komórkami organizacji (OLA))
- c) daty uruchomienia i ważności danej umowy SLA
- d) zobowiązania, jakie mają być spełnione (np. czas odpowiedzi, reakcji, itp.),
- e) warunki, jakie muszą być spełnione, aby móc zastosować umowę (np. priorytet wewnętrzny, wskazana klasyfikacja, wybrana usługa lub grupa usług itd.) – warunki mogą być również określane w oparciu o wyrażenia SQL uwzględniające dowolne atrybuty obiektu dla którego definiowana jest umowa SLA.
- f) lokalizacje, zasoby lub elementy konfiguracji objęte daną umową SLA
- g) powiązania względem innych umów SLA (np., umów z dostawcami, wewnętrznych {OLA})
- h) kalendarze, według jakich będą weryfikowane i wyliczane poszczególne parametry czasowe, definiowane dla danej organizacji i ośrodka.
- i) eskalacje wraz ze zdefiniowanymi automatycznymi czynnościami oraz powiadomieniami; eskalacje są uruchamiane w momencie, gdy warunki czasowe zdefiniowane w eskalacji zostaną spełnione.
- j) wskaźniki KPI pozwalające kontrolować poziom świadczenia usług.

Z poziomu konfiguracji zobowiązań umowy SLA System ITSM zapewnia możliwość definiowania mechanizmów eskalacji informujących o wystąpieniu przekroczeń zdefiniowanych poziomów. Dostępne w systemie mechanizmy eskalacji zapewniają możliwość skierowania do zdefiniowanych adresatów powiadomień o wystąpieniu przekroczeń zdefiniowanych poziomów lub mogą automatycznie wykonać określoną operację np. zmienić przypisanie zgłoszenia do innej grupy osób lub osoby realizującej. Powiadomienia przekazywane przez mechanizm eskalacji posiadają formę ustalonych szablonów, które administrator systemu ITSM definiuje z wykorzystaniem aplikacji Szablony komunikacji.

W Systemie zidentyfikowane zostały metryki dające możliwość zarządzania poziomem usług, które określają, czy został spełniony zakładany w SLA poziom świadczenia usług. Zdefiniowane metryki są prezentowane w Systemie ITSM z wykorzystaniem standardowych mechanizmów raportowych oraz

prezentacji kluczowych wskaźników wydajności KPI.

1.3.3 Katalog usług i obsługa wniosków w Systemie ITSM

1.3.3.1 Katalog usług

Celem zaimplementowanego w Systemie procesu zarządzania katalogiem usług jest dostarczanie autorytatywnego źródła spójnej informacji, dotyczącej wszystkich usług świadczonych w ramach umowy i jest szeroko dostępny dla tych, którzy mają dostęp do takich informacji.

Zdefiniowany w Systemie katalog usług zawiera na chwilę obecną 14 usług, w tym 61 wniosków o usługę. Każda z usług część parametrów pobiera z systemu, a część pozwala na wprowadzanie jako opcje. Poprzez dedykowany widok System ITSM umożliwi końcowym użytkownikom na wnioskowanie o usługi dostępne dla nich, pracownikom IT przeglądanie listy usług i ich szczegółowej charakterystyki oraz dodatkowo informacje będą dostępne dla pracowników IT zaangażowanych w proces realizacji usług, a menadżerom zatwierdzanie i monitorowanie realizacji usług.

1.3.3.2 Proces obsługi wniosków

Celem procesu obsługi wniosków jest uzyskanie wniosków o usługę od użytkowników i przekierowanie każdego wniosku do odpowiedniego procesu w celu obsługi.

Wprowadzony przez użytkownika wniosek o usługę musi zostać zaakceptowany przez przełożonych, a następnie jest kierowany do wydziałów IT odpowiedzialnych za realizację wniosku oraz pracowników innych pionów zaangażowanych w realizację wniosku (np. magazyny, ewidencja środków trwałych, bezpieczeństwo IT)

Niektóre wnioski o usługę, po wstępnej ocenie i akceptacji, mogą przejść do innych, bardziej specyficznych procesów (np. zakupy). Z czasem zakres wniosków o usługę, które będą mogły być wypełniane bezpośrednio przez użytkowników prawdopodobnie wzrośnie.

1.3.4 Proces zarządzania incydentami

Celem wdrożonego w Systemie procesu Zarządzania incydentami jest skupienie się na przywróceniu usługi zakłóconej przez jakąkolwiek rzeczywistą lub potencjalną przeszkodę, która może mieć wpływ na jakość tej usługi.

Zarządzanie incydentami zostało zaimplementowane w Systemie w oparciu o poniższą politykę zarządzania incydentami w BIT:

- a) Wszystkie incydenty powinny być rejestrowane i przechowywane w centralnym repozytorium.
- b) Zapisy w centralnym repozytorium powinny być okresowo przeglądane, aby zapewnić poprawność ich opisu i kategoryzacji.
- c) Dostęp do informacji o incydentach powinien być zapewniony dla wszystkich osób i zespołów uczestniczących w rozwiązaniu incydentów.
- d) Incydenty powinny być klasyfikowane zgodnie z przyjętym modelem usługowym.
- e) Zgłaszający incydent powinni być informowani o postępie prac nad rozwiązaniem incydentów.
- f) Incydenty powinny być rozwiązane jak najszybciej i nie dłużej niż w przedziale czasowym uzgodnionym z biznesem.
- g) Metody do definiowania priorytetów powinny być spójne z wymaganiami biznesowymi klientów.
- h) Poziom satysfakcji użytkowników powinien być utrzymywany na wysokim poziomie i metodycznie monitorowany.

Prace związane z obsługą incydentów wykonywane są przez pracowników Zamawiającego oraz pracowników firmy zewnętrznej w ramach Centrum Wsparcia Technicznego (CWT). CWT pracuje w trybie całodobowym przez siedem dni w tygodniu przez cały rok (trybie 24/7/365).

W ramach implementacji w Systemie procesu zarządzania incydentami uruchomiono szereg funkcjonalności, a w szczególności następujące:

- a) Uruchomiony portal samoobsługowy pozwala użytkownikowi na: tworzenie zgłoszeń i sprawdzanie ich statusu, podglądu oraz dodawania nowych wpisów w dzienniku prac, reklamowania zgłoszeń rozwiązanych przez operatorów.
- b) Do przejmowania kontroli nad stacjami użytkowników z poziomu Incydentu służy program IBM Tivoli Remote Control (TRC) 5.1.2. Po przejściu kontroli klawiatura i mysz administratora (kontrolera) staje się podstawową klawiaturą i myszą dla systemu docelowego na czas trwania sesji zdalnego sterowania, a kontrolę nad myszką i klawiaturą ma zarówno operator, jak i użytkownik komputera. Użytkownik może śledzić na swoim ekranie akcje operatora oraz w dowolnym momencie zakończyć sesję zdalnej obsługi.
- c) Funkcjonalność zarządzania ankietami pozwala pracownikom na redagowanie i dystrybucję ankiet dotyczących obsługi zgłoszeń użytkowników. Można automatycznie dystrybuować ankiety poprzez email do wybranych lub do wszystkich użytkowników. System dodatkowo pozwala na wysyłanie do użytkownika końcowego e-maila zawierającego link do ankiety, co pozwala użytkownikom na swobodne udzielanie odpowiedzi w dogodnym dla nich czasie.
- d) W Systemie zdefiniowane są umowy SLA oraz ich parametry. Parametry umów mogą być monitorowane w zakresie poziomu ich realizacji przez procesy obsługi użytkowników.
- e) W procesie obsługi incydentów, podobnie jak w procesie obsługi wniosków z katalogu usług, wprowadzono kilkustopniową skalę pilności, wpływu i priorytetu. Na stopień priorytetu wpływ ma dodatkowo wskaźnik wartości VIP określający ważność użytkownika dla funkcjonowania organizacji Zamawiającego.
- f) Wprowadzono również zdefiniowane statusy incydentów jakie używane będą w ścieżce procesowania incydentów oraz kategoryzacje incydentów określające objawy jego wystąpienia w zależności komponentu jakiego dotyczy incydent, a dla operacji zamykania incydentu ustawiono kod zamknięcia, ułatwiając między innymi raportowanie.
- g) Wprowadzona automatyczna eskalacja incydentów wspiera realizację procesu zdefiniowanych tabeli eskalacji i notyfikacji oraz szablony eskalacji.
- h) System zapewnia możliwość tworzenia szablonów dla zgłoszeń i incydentów przez administratora systemu. Szablony definiowane są z wyszczególnieniem dla którego obiektu mogą być zastosowane – zgłoszenie / incydent oraz umożliwiają szybkie wypełnianie informacji w obiekcie na którym pracuje operator systemu.
- i) System udostępnia mechanizm tzw. tablicy ogłoszeń, za pośrednictwem, której uprawnieni operatorzy mogą wysyłać komunikaty do użytkowników systemu. Istnieje możliwość wysłania komunikatu do wszystkich użytkowników Systemu lub ograniczonej grupy odbiorców danej wiadomości dla których wiadomość będzie wyświetlana. Jednym z parametrów komunikatu jest jego okres obowiązywania określający datę publikacji oraz datę ważności. Komunikaty wyświetlane są w centrum startowym użytkowników, a jego wyświetlenie powoduje zarejestrowanie faktu przeczytania komunikatu.
- j) System udostępnia mechanizm tzw. incydentu globalnego. W momencie uznania incydentu jako globalny można wiązać z nim inne incydenty jako powiązane wynikające z tego samego zdarzenia, problemu. Wyniki prac nad incydentem globalnym oraz wprowadzane do Systemu zapisy (np. status, wpisy w dzienniku prac, rozwiązanie) o tym incydencie przekazywane są do incydentów powiązanych. Po rozwiązaniu incydentu globalnego jego status dziedziczony jest przez incydenty powiązane.

- k) Możliwe jest przesyłanie na adres skrzynki pocztowej, z której System odczytuje pocztę wiadomości mailowej, która może być potraktowana jako zgłoszenie lub aktualizacja zgłoszenia. Dla pierwszego przypadku na podstawie maila wygenerowane nowe zgłoszenie, a tytuł maila zostaje przeniesiony do pola Temat natomiast treść emaila jest wstawiana w polu szczegóły. Dla drugiego przypadku –zarejestrowane już zgłoszenie, zostanie utworzony wpis w dzienniku komunikacji odpowiedniego zgłoszenia.
- l) Użytkownik rozpoznawany jest przez system na podstawie adresu mailowego.

1.3.5 Proces zarządzania zmianą

Celami wdrożonego w Systemie procesu zarządzania zmianami jest:

- a) Zapewnienie zdolności do zaspokajania potrzeb biznesowych, przy jednoczesnej minimalizacji ilości incydentów i nakładów pracy na wdrażanie zmiany.
- b) Zapewnienie, że zrealizowane potrzeby zmian zgłaszane przez biznes i IT będą spójne z potrzebami biznesowymi.
- c) Zapewnienie, że propozycje zmian będą rejestrowane, oceniane, zaś autoryzowane wnioski o zmianę będą priorytetyzowane, testowane, implementowane, dokumentowane oraz przeglądane w kontrolowany sposób.
- d) Minimalizacja ryzyk związanych z wprowadzaniem zmian do infrastruktury informatycznej.

Podsumowując, celem procesu zarządzania zmianami jest doprowadzenie do pomyślnego wprowadzenia zmian w systemach IT tak aby koszty implementacji i ilość zakłóceń spowodowanych w systemie lub środowisku docelowym były jak najmniejsze, a odpowiednie szczegółowe informacje dotyczące zmian w zasobach IT (zasoby, elementy konfiguracji) były rejestrowane.

Przez zmianę rozumiemy wszystko, co zmienia status elementu konfiguracji (CI) i obejmuje wszystko, co jest dodawane, usuwane z i modyfikowane w środowisku IT (sprzęt, sieci, oprogramowanie, aplikacje, środowiska, systemy, desktop lub powiązanej dokumentacji). Środkiem do udokumentowania proponowanej zmiany i rzeczywista czynność zmiany w zasobach lub możliwościach IT będzie wniosek o zmianę (RFC).

- a) W BIT obsługiwane są następujące typy zmian:

I.Zmiany normalne, czyli dodanie, modyfikacja, lub usunięcie czegokolwiek, co mogłyby mieć wpływ na usługi IT. Obsługa takiej zmiany wymaga zarejestrowania wniosku RFC, przeprowadzenie analizy wpływu oraz ocenę ryzyka, a także zatwierdzenie.

II.Zmiany pilne, które są zmianami normalnymi, jednakże charakteryzującymi się wymaganym krótkim czasem wdrożenia. W zawiązku z tym wymaganiem pewne działania procesu są pomijane lub realizowane w inny sposób.

1.3.6 Podsystem dostarczania oprogramowania

Podsystem dostarczania oprogramowania jest powiązany z procesem zarządzania wydaniem i stanowi jego część. W ramach podsystemu działa w MSZ następujące oprogramowanie:

- a) Tivoli Endpoint Manager w wersji 9.1.1257.0
- b) Tivoli Provisioning Manager for OS Deployment w wersji 7.1.1.8

1.3.6.1 Tivoli Endpoint Manager

W celu utrzymania dużej liczby komputerów eksploatowanych w sieci wewnętrznej Zamawiającego wdrożono oprogramowanie Tivoli Endpoint Manager wspomagające zarządzanie cyklem życia systemów. W skład wdrożonego rozwiązania TEM (BigFix) wchodzi następujące moduły:

- a) Wykrywanie zasobów i dystrybucja oprogramowania (IBM Tivoli Endpoint Manager for Lifecycle Management)
- b) Zarządzanie Poprawkami (IBM Tivoli Endpoint Manager for Patch Management)
- c) Wykrywanie użycia zainstalowanego oprogramowania (IBM BigFix Inventory).

W ramach wdrożenia zainstalowane zostały Relay'e w pięciu placówkach Zamawiającego.

W placówkach zagranicznych zostały zainstalowane następujące komponenty systemów TEM oraz TPMfOSD

- a) TEM Relay – odpowiedzialny za tunelowanie ruchu sieciowego pomiędzy klientami, a serwerem TEM oraz przechowywanie pakietów instalacyjnych aplikacji i poprawek
- b) TPMfOSD – serwer wraz z repozytorium systemów operacyjnych.

1.3.6.2 Tivoli Provisioning Manager for OS Deployment

IBM Tivoli Provisioning Manager for OS Deployment wdrożono w celu klonowania, wdrażania i instalowania obrazów systemu operacyjnego na stacjach komputerowych eksploatowanych w sieci wewnętrznej Zamawiającego.

1.3.7 Proces zarządzania problemami

Celem wdrożonego w Systemie procesu zarządzania problemami jest rozwiązanie problemów wpływających na serwis IT, zarówno reaktywnie (rozwiązanie problemów odnoszących się do jednego lub więcej incydentu), jak i pro aktywnie (identyfikowanie i rozwiązywanie problemów zanim wystąpią incydenty). Zarządzanie problemami znajduje trendy w incydentach, grupuje te incydenty w problemy, identyfikuje przyczyny źródłowe problemów i inicjuje wnioski o zmianę (RFC) w stosunku do tych problemów. Od procesu zarządzania problemem wymaga się:

- a) zminimalizowania liczby incydentów,
- b) zminimalizowania niepomyślnego wpływu incydentów i problemów na dostępność systemów i aplikacji,
- c) zapobiegania potencjalnym incydentom oraz powtarzaniu się incydentów już występującym,
- d) bardziej efektywnego i skutecznego zarządzania incydentami,
- e) zwiększenia poziomu obsługi, zwiększenia wygody i satysfakcji klientów,
- f) redukcji kosztów.

Do realizacji tego procesu w Systemie dedykowany jest odpowiedni moduł funkcjonalny - Problemy. W ramach tego modułu możliwe jest tworzenie relacji pomiędzy incydentami, a problemami. Problemy można oznaczać jako globalne oraz łączyć je z incydentami dotyczącymi tego problemu.

Tworzenie problemu z incydentu polega na wyborze przez operatora Systemu odpowiedniej czynności w kontekście incydentu. W czasie tworzenia nowego problemu z incydentu automatycznie kopiowane są do problemu wybrane dane opisujące incydent. Od momentu powiązania incydentu do problemu globalnego następuje dziedziczony przez incydent statusu problemu globalnego i w efekcie tego z problemu globalnego przekazywane są do incydentu między innymi wpisy w dzienniku prac oraz kopiowane jest do powiązanych incydentów zrealizowane rozwiązanie tego problemu.

Moduł pozwala na masowe zamykanie incydentów powiązanych z problemami oraz posiada funkcjonalność wyszukiwania globalnego, umożliwia przeszukiwanie wielu obiektów w systemie z jednego miejsca. Pozwala na przeszukiwanie obiektów tj. rozwiązanie, zlecenie usługi, problem i incydent, a w obiektach tych pozwala na przeszukiwanie wybranych pól.

1.3.8 Proces zarządzania wiedzą

Celem procesu Zarządzania wiedzą jest skoncentrowanie się na wychwytywaniu i wykorzystywaniu

informacji i wiedzy wymaganej do tego, aby personel pracował efektywnie.

Wdrażany System posiada moduł umożliwiający tworzenie Bazy Wiedzy, w której użytkownicy mogą wyszukiwać rozwiązania znanych problemów i uzyskiwać odpowiedzi na często zadawane pytania (FAQ). Do każdego rozwiązania może być dołączony załącznik w postaci dowolnego pliku (dokument tekstowy, arkusz kalkulacyjny, plik multimedialny). Baza wiedzy posiada mechanizm oceny jakości publikowanych rozwiązań oraz umożliwia zbieranie danych statystycznych związanych z wykorzystaniem poszczególnych rozwiązań.

Baza wiedzy zawiera informacje o typowych rozwiązaniach, znanych błędach i obejściach. Dzięki klasyfikacji informacji i możliwości wyszukiwania na podstawie słów kluczowych użytkownicy mogą szybciej rozwiązywać problemy – często bez konieczności powtórnego kontaktu ze zgłaszającym. Bazę wiedzy można zasilać treścią od zewnętrznych dostawców oraz informacjami o konkretnych produktach wdrożonych w organizacji.

1.3.9 Proces zarządzania dostępem

Proces Zarządzania uprawnieniami zapewnia dostęp (Access Management) uprawnionym użytkownikom do usług informatycznych, danych lub innych zasobów. Na proces składa się weryfikacja tożsamości i uprawnień, przyznawanie dostępu do usług, rejestracja i śledzenie dostępu, usuwanie i zmiana uprawnień w momencie zmiany statusu lub roli.

W Systemie ITSM proces zarządzania dostępem obejmuje zagadnienia związane z wnioskowaniem o dostęp, weryfikowaniem praw do dostępu, przyznaniem uprawnień, a następnie ręcznym nadawaniem uprawnień w innych systemach.

W zakresie dostępu użytkownika do Systemu ITSM wykorzystywany jest mechanizm pojedynczego uwierzytelnienia SSO (Single Sign-On) .

1.3.10 Raportowanie

Zamawiający wykorzystuje raporty wbudowane Systemu oraz przygotowane na życzenie Zamawiającego. System ITSM zapewnia mechanizmy pozwalające na budowę własnych raportów. Zamawiający wykorzystuje do budowy nowych raportów Tivoli Common Reporting.

1.4 Integracja Systemu ITSM z innymi aplikacjami eksploatowanymi przez Zamawiającego

1.4.1 Integracja z Centralą Telefoniczną

Zgodnie z założeniami wdrożona została integracja Systemu ITSM z oprogramowaniem centrali telefonicznej dla potrzeb Call Center obsługiwanego przez CWT. Zakres integracji obejmuje rozpoznawanie numeru telefonu dzwoniącego użytkownika na numer pierwszej linii wsparcia 9366 i automatyczne podpowiadanie na formacie zgłoszenia otwartej przez operatora informacji o zgłaszającym (na podstawie rozpoznanego telefonu) . W przypadku braku rozpoznania telefonu lub też w momencie kiedy z rozpoznanego telefonu dzwoni inna osoba operator powinien mieć możliwość zmiany zgłaszającego na formacie zgłoszenia.

Zakres integracji opiera się ma na jednokierunkowym przekazaniu w trybie on-line z centrali telefonicznej (oprogramowanie centrali) do Systemu ITSM danych dotyczących numeru dzwoniącego telefonu.

1.4.2 Integracja z Systemami Monitorowania

Zamawiający wykorzystuje głównie dwa systemy do monitorowania systemów serwerowych - system Nagios oraz system SCOM 2007 R2. Zakłada się, że tylko system SCOM 2007 R2 będzie zintegrowany w późniejszym czasie z Systemem ITSM. System ten będzie przekazywał do Systemu ITSM informacje o awariach zidentyfikowanych przez ten system, wpisując się w proces obsługi incydentów.

System SCOM 2007 R2 służy do monitorowania stanu serwerów w sieci A. Systemy serwerowe są również monitorowane bezpośrednio przez administratorów przez obserwację dashboardów systemów monitorujących. System MS SCOM2007 R2 w MSZ nie jest używany do discoveringu urządzeń.

Zakres integracja z systemem MS SCOM2007 R2:

Zakłada się, że system MS SCOM2007 R2 przekazywać będzie informacje o wykrytych błędach na obiektach podlegających monitorowaniu przez system MS SCOM2007 R2. Integracja będzie jednokierunkowa tj. z systemu MS SCOM2007 R2 do Systemu ITSM. Wstępnie zakres przekazywanych danych to: identyfikator zasobu, typ błędu, opis błędu. Zakład się jednak, że identyfikator zasobu

przekazywany przez system monitoringu będzie innym identyfikatorem niż identyfikator w Systemie ITSM. W związku z tym, w Systemie ITSM nie będą podpowiadać się automatycznie informacje na temat elementu konfiguracji / zasobu, tylko informacja ta będzie uzupełniana ręcznie, z opisu przez operatora obsługującego zgłoszenie.

Integracja będzie opierała się na wysyłaniu przez system MS SCOM2007 R2 odpowiednio sformatowanego e-maila na określoną skrzynkę pocztową Systemu ITSM. System ITSM będzie pobierał e-mail z takiej skrzynki automatycznie tworząc incydent. Integracja dotyczyć będzie tylko sieci A. Błędy wykryte przez system MS SCOM2007 R2 w sieci B i C wymagać będą ręcznego założenia w Systemie ITSM.

1.4.3 Integracja z systemem klasy ERP

Zamawiający eksploatuje obecnie kilka systemów informatycznych które składają się na funkcjonalność systemu klasy ERP. Obecnie System ITSM jest zintegrowany z systemem kadrowo-płacowym w zakresie ewidencji pracowników i struktury organizacyjnej ministerstwa oraz pośrednio z systemem finansowo-księgowym w zakresie ewidencji infrastruktury.

1.5 Opis środowiska technicznego Systemu

1.5.1 Architektura istniejącego systemu

W obszarze infrastruktury MSZ funkcjonują 3 oddzielne sieci. Istniejący system IBM Maximo Tivoli zainstalowany jest we wszystkich 3 sieciach, ale w każdej z nich w różnym zakresie funkcjonalnym.

W sieci A istnieje jedno repozytorium użytkowników domenowych obejmujące wszystkich użytkowników posiadających dostęp do wszystkich trzech sieci. Dlatego z poziomu sieci A możliwe jest zgłaszanie incydentów, wniosków o usługę, itp. przez wszystkich użytkowników posiadających konta w sieci MSZ.

Istniejący system IBM Maximo Tivoli zainstalowany jest w 4 ośrodkach regionalnych. Wdrożenie w ośrodkach regionalnych ograniczone jest jedynie do wybranych modułów Systemu-

System IBM Maximo Tivoli nie jest udostępniany na zewnątrz poza sieć MSZ – nie ma więc dostępu do systemu poprzez dedykowany, zewnętrzny portal internetowy. Serwisowanie Systemu możliwe jest wyłącznie z wewnętrznej sieci MSZ.

Dla systemu IBM Maximo Tivoli istnienie:

- a) środowiska produkcyjnego, z którego użytkownicy będą korzystali w ramach codziennej pracy,
- b) środowiska zapasowego, uruchamiane tymczasowo w przypadku awarii środowiska podstawowego, aż do czasu przywrócenia pełnej sprawności środowiska podstawowego,
- c) środowiska rozwojowego, na którym mogą być przeprowadzane modyfikacje oraz przeprowadzane testy systemu.

Dla środowiska produkcyjnego i zapasowego oraz dla środowiska rozwojowego wykorzystuje się mechanizmy wirtualizacji. Umożliwiło to włączenie implementowanych środowisk wirtualnych w istniejącą wykorzystywaną w MSZ platformę wirtualizacyjną.

Dostarczone serwery poza serwerem produkcyjnym bazy danych korzystają z dysków lokalnych i nie zakładano wykorzystywania systemów macierzowych obecnych w MSZ dla wirtualizowanych systemów operacyjnych i implementowanych w nich elementów składowych systemu IBM Maximo Tivoli. Wirtualny serwerem produkcyjnym bazy danych znajduje się na serwerach macierzowych obecnych w MSZ.

W celu zapewnienia wysokiej dostępności i wydajności, wybrane komponenty Systemu IBM Maximo Tivoli w środowisku produkcyjnym i zapasowym, zostały zaimplementowane w konfiguracji klastrowej, natomiast główna baza danych platformy TPAE (DB2) została uruchomiona na replikowanych serwerach macierzowych.

Serwer aplikacyjny platformy TPAE tworzy klastrowy razem z serwerem aplikacji znajdującym się w serwerowni zapasowej, przy czym w normalnym trybie operowania środowiska podstawowego serwer aplikacji znajdujący się w ośrodku zapasowym nie obsługuje użytkowników – pozostanie w trybie oczekiwania. Stan taki zapewniony został poprzez odpowiednią konfigurację komponentu IBM HTTP Server plug-in Load Balancing.

Procedury backupowe dla każdej z maszyn wirtualnych tworzących środowisko produkcyjne i zapasowe są realizowane z wykorzystaniem oprogramowania Symantec Netbackup Standard Client.

1.5.2 Specyfikacja istniejącego Oprogramowania Bazowego

Lp.	Opis	Ilość
1	IBM BigFix Lifecycle Client Device License	4 300
2	IBM BigFix Compliance Client Device License	5 924
3	IBM BigFix Inventory Client Device License	4 512
4	IBM Control Desk Authorized User	140
5	IBM Control Desk Concurrent User	10
6	IBM BigFix Inventory Managed Virtual Server Lic	400
7	IBM BigFix Lifecycle Resource Value Unit License	1 624
8	IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager Install	1
9	IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager Resource Value Unit	5 420
10	IBM BigFix Lifecycle Managed Virtual Server Lic	400

1.5.3 Oprogramowania baz danych firmy IBM

Lp.	Opis	Ilość
1	IBM DB2 Enterprise Server Edition Processor Value Unit (PVU) License	100

Istotne Postanowienia Umowy

§ 1. Definicje pojęć

1. Celem uzgodnienia pojęć, na potrzeby niniejszej Umowy, Strony ustalają następujące definicje:

1) **Administrator Systemu** - członek personelu Zamawiającego, administrujący Systemem, odpowiedzialny za konfigurowanie i utrzymanie Systemu, posiadający uprawnienia do:

- dokonywania Zgłoszeń Serwisowych,
- dokonywania Zlecenia Zmian,
- odbioru Naprawy.

2) **Aktualizacja** - modyfikacja i rozbudowa Systemu lub dowolnego jego elementu (Oprogramowania) zawierająca m.in wprowadzenie nowych funkcji, rozszerzenie zakresu obecnej funkcjonalności, poprawki Błędów i Wad, dostosowania do zmian prawnych, zmianę wersji oprogramowania; pojęcie Aktualizacji obejmuje wszelkiego rodzaju poprawki i zmiany w Systemie, bez względu na ich roboczą nazwę jak np. serwis pack, upgrade, patch, hotfix, nowa wersja, itp.; zakładając że zwyczajowo numer wersji składa się z kilku liczb (co najmniej trzech), gdzie kolejne liczby oddziela się zazwyczaj kropką, a ich znaczenie jest następujące:

- Major (numer główny),
- Minor (numer dodatkowy),
- Release (numer wydania),
- czasami Build (czasami tzw. *nightly-build*),

to jako wytyczną do zdefiniowania Aktualizacji traktować się będzie wszelkiego rodzaju poprawki i zmiany w Systemie zmieniające numer dwóch pierwszych sekcji (major i minor).

3) **Asysta Techniczna Wykonawcy** - usługa wspierająca eksploatację i rozwój Systemu ITSM wdrożonego u Zamawiającego. Jest to usługa świadczona przez Wykonawcę lub podmiot przez niego uprawniony na rzecz podmiotu korzystającego z Oprogramowania, zgodnie z zapisami OPZ i Umową.

4) **Awaria** - Wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu Rozwiązania, w tym niezgodnie z Dokumentacją, powodująca:

- sytuację, w której System w ogóle nie funkcjonuje, lub
- sytuację, w której nieprawidłowe działanie Systemu uniemożliwia pracę z całym Systemem lub przynajmniej z jednym obszarem funkcjonalnym Systemu (w rozumieniu OPZ), lub
- częste lub długotrwałe zawieszanie się pracy Systemu lub jego części, lub
- sytuację, w której uszkodzeniu uległ kod programu, lub
- techniczną niespójność w bazie danych, lub
- zaburzenia w integralności danych, lub
- sytuację po stronie Systemu wymuszającą konieczność przełączenia się na drugi węzeł klastra lub środowisko zapasowe.

5) **Błąd** - inna niż Awaria lub Błąd Krytyczny Wada, polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu Rozwiązania, w tym niezgodnie z Dokumentacją, powodująca:

- sytuację, w której Wada uniemożliwia realizację podstawowych zadań Zamawiającego i powoduje niemożność wykonania przez Zamawiającego czynności przewidzianych do realizacji przez System, które mogą zostać odroczone, ale ze względu na swój charakter powinny zostać wykonane w krótkim czasie, lub

- b) zakłócenia pracy Systemu, w szczególności polegającej na ograniczonej realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu, lub
 - c) sytuacja, w której System doprowadza do wygenerowania nieprawidłowych wyników częściowych, lub
 - d) nieuzasadnionej konieczności dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, nawet niewielkich dodatkowych nakładów pracy w porównaniu z Systemem wolnym od Wad, lub sytuację, w której wydajność Systemu spada do poziomu uniemożliwiającego lub znacznie utrudniającego bieżącą pracę Użytkowników w Systemie i (nie związany z infrastrukturą sieciową w części nie dostarczonej w ramach realizowanej Umowy) o nie więcej niż 50% liczonej względem liczby obsługiwanych użytkowników równoległych lub liczby przetwarzanych transakcji w jednostce czasu lub czasu oczekiwania na wykonanie transakcji, w porównaniu z Systemem lub Sprzętem wolnym od Wad
- 6) **Błąd Krytyczny** - inna niż Awaria Wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu Rozwiązania, w tym niezgodnie z Dokumentacją, powodująca:
- a) sytuację, w której nieprawidłowe działanie Systemu uniemożliwia pracę z jednym lub kilkoma modułami Systemu, lub
 - b) blokowanie procesów i procedur Zamawiającego, których wykonanie w terminie jest konieczne, lub
 - c) zakłócenia pracy Systemu, w szczególności polegającej na niemożności realizacji lub poważnej uciążliwości w realizacji jednej z jego funkcji, lub
 - d) zawieszanie się pracy Systemu lub jego części, lub
 - e) sytuację, w której System doprowadza do wygenerowania nieprawidłowych wyników, zapisów w polach danych, których nie da się potwierdzić, lub które są wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem, jak również błędy w sprawozdaniach i danych przedstawianych online, lub
 - f) jednoczesne występowanie Wad będących Błędami lub Usterkami w przypadku, gdy można wskazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Błędy Krytyczne, lub sytuację, w której wydajność Systemu spada do poziomu uniemożliwiającego lub znacznie utrudniającego bieżącą pracę Użytkowników w Systemie (nie związany z infrastrukturą sieciową w części nie dostarczonej w ramach realizowanej Umowy) o co najmniej 50% liczonej względem liczby obsługiwanych użytkowników równoległych lub liczby przetwarzanych transakcji w jednostce czasu lub czasu oczekiwania na wykonanie transakcji, w porównaniu z Systemem lub Sprzętem wolnym od Wad.
- 7) **Centrala MSZ** - wszystkie komórki organizacyjne wymienione w statucie Ministerstwa Spraw Zagranicznych. Pomieszczenia Centrali Ministerstwa Spraw Zagranicznych zlokalizowane są wyłącznie w Warszawie.
- 8) **CWT** - Centrum Wsparcia Technicznego – komórka organizacyjna stanowiąca w ramach MSZ centralny punkt kontaktu, poprzez który każdy pracownik, napotykający przy realizacji obowiązków służbowych problemy ze sprzętem komputerowym, czy też wykorzystywanymi systemami, uzyska niezbędną pomoc.
- 9) **Czas Naprawy** - czasokres (w godzinach lub Dniach) liczony od czasu dokonania Zgłoszenia do czasu usunięcia Wady potwierdzonego podpisaniem protokołu odbioru Naprawy oraz uaktualnienia danych w Systemie. Czas Naprawy liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania Zgłoszenia.
- 10) **Czas Niedostępności** - Czas okres (w godzinach), w jakim Wykonawca zobowiązany jest przywrócić prawidłowe działanie Rozwiązania po Awarii lub nieprawidłowym funkcjonowaniu

spowodowanym inną Wadą, bez konieczności dokonania Naprawy (np. przez zastosowanie obejścia). Czas Niedostępności i Czas Naprawy rozpoczynają bieg w tym samym momencie i będą równoległe. Czas Niedostępności liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania Zgłoszenia.

- 11) **Czas Obejścia** - Czas okres (w godzinach), w jakim Wykonawca zobowiązany jest do tymczasowego usunięcia Wad, poprzez przywrócenie poprawnego działania Rozwiązania, przy czym dopuszczalne jest ograniczenie niektórych jego funkcjonalności lub parametrów. Czas Obejścia liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania Zgłoszenia.
- 12) **Czas Reakcji** - Czas okres (w godzinach), w jakim Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do świadczenia usługi po dokonaniu przez Zamawiającego Zgłoszenia liczony od chwili dokonania Zgłoszenia. Czas Reakcji liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania Zgłoszenia.
- 13) **Dokumentacja** - wszelka dokumentacja dotycząca Systemu ITSM oraz dowolny dokument stanowiący element Dokumentacji Projektu
- 14) **Dokumentacja Oprogramowania Bazowego** - dokumentacja wytwarzana seryjnie, gotowa komercyjnie, standardowo dostępna wraz z Oprogramowaniem Bazowym dla każdego nabywcy w formie gotowego produktu.
- 15) **Dokumentacja Projektu** - jest zestawem wszystkich dokumentów związanych z realizacją Umowy. Zawiera między innymi zapis całości ustaleń podjętych przez Strony w trakcie realizacji Umowy. W szczególności dotyczy kwestii nieuregulowanych szczegółowo w niniejszej Umowie, ustaleń merytorycznych odnoszących się do eksploatacji Systemu ITSM, kwestii organizacyjnych, harmonogramu spotkań, szczegółowego podziału zadań w trakcie realizacji Umowy. Dokumentacja stanowi dowód w przypadkach spornych. Może być ona także sporządzona w postaci odręcznych, czytelnych notatek. Każdy zapis musi zawierać: numer Umowy, datę sporządzenia zapisu, numerację stron oraz podpisy upoważnionych przedstawicieli Stron.
- 16) **Dzień** - oznacza dzień kalendarzowy; jeżeli Umowa nie stanowi wyraźnie inaczej, terminy w niej określone liczone są w Dniach.
- 17) **Dzień Roboczy** - dla prac i czynności wykonywanych w Polsce oznacza każdy kolejno po sobie następujący dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Dla prac i czynności wykonywanych poza granicami kraju: wszystkie dni z wyłączeniem dni wolnych od pracy zgodnie z lokalnym ustawodawstwem. W przypadku tych prac terminy liczone są według dat i czasu obowiązującego w danej Placówce Zagranicznej.
- 18) **Godzina Robocza** - stanowi 1 godzinę pracy świadczonej przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego
- 19) **Godziny Robocze** - godziny od 8:15 do 16:15 w Dniach Roboczych.
- 20) **Gotowość Serwisowa** - stan polegający na pozostawianiu Wykonawcy w gotowości do przyjęcia Zgłoszenia.

- 21) **I Linia Wsparcia** - zespół konsultantów CWT odbierający zgłoszenia telefoniczne, mailowe i za pomocą systemu zgłoszeniowego od Użytkowników Systemu. Po zarejestrowaniu incydentu w systemie ITSM do zadań konsultantów w ramach I Linii Wsparcia należy:
- w odpowiedzi na pytania Użytkownika Systemu, udzielanie informacji na temat Systemu oraz rozwiązywanie problemów z obsługą Systemu;
 - identyfikacja problemów spowodowanych błędnym działaniem Rozwiązania, ich wstępne diagnozowanie oraz klasyfikowanie, wstępne ustalenie priorytetu (kategorii Wady) i gdy nie jest możliwa bezpośrednia pomoc Użytkownikowi Systemu - kierowanie zgłoszenia do dalszych linii wsparcia
 - Działanie I Linii Wsparcia kończy się albo odpowiedzią na pytanie Użytkownika Systemu, albo skierowaniem sprawy do II Linii Wsparcia.
- 22) **II Linia Wsparcia** - pracownicy w II Linii Wsparcia zajmują się problemami związanymi ze stwierdzonym w I Linii Wsparcia nieprawidłowym działaniem Rozwiązania. Konsultanci II Linii Wsparcia, jeżeli jest taka potrzeba, kontaktują się z Użytkownikiem Systemu zgłaszającym problem celem dodatkowego wyjaśnienia okoliczności wystąpienia problemu lub bezpośredniej pomocy na stanowisku pracy Użytkownika Systemu.
- Do zadań konsultantów II Linii Wsparcia należy:
 - rozwiązywanie wszelkich problemów niewłaściwego działania Rozwiązania, w tym o charakterze konfiguracyjnym i administracyjnym oraz usuwanie Wad Rozwiązania,
 - identyfikacja problemów spowodowanych Wadami Rozwiązania, i gdy nie jest możliwa bezpośrednia pomoc Użytkownikowi Systemu ich klasyfikacja i dokonywanie Zgłoszenia Serwisowego do III Linii Wsparcia,
 - identyfikacja problemów spowodowanych niewłaściwym działaniem zewnętrznych systemów informatycznych lub infrastruktury nie będącej elementem Rozwiązania, kierowanie zgłoszeń do obsługi tych systemów oraz współpraca z tą obsługą w trakcie rozwiązywania przez nią problemu.
 - Działanie II Linii Wsparcia kończy się rozwiązaniem problemu lub dokonaniem Zgłoszenia Serwisowego do III Linii Wsparcia lub zgłoszeniem problemu do zespołów obsługi innych systemów.
- 23) **III Linia Wsparcia** - III Liniją Wsparcia stanowi zespół serwisowy Wykonawcy, świadczący Serwis zgodnie z procedurami określonymi w Załączniku nr 5 – „Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania Wad w ramach Serwisu i gwarancji”.
- 24) **Kategoryzacja Wady** - kategoryzacja Wad Rozwiązania i jego elementów składowych, konieczna do ustalenia trybu świadczenia usług serwisowych, obejmuje:
- Awarie
 - Błędy Krytyczne
 - Błędy
 - Usterki
- 25) **Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy** - osoba wyznaczona przez Wykonawcę odpowiadająca w imieniu Wykonawcy za realizację Umowy i koordynująca proces realizacji usług dostosowawczych oraz asysty technicznej, upoważniona do podpisywania Dokumentów z ramienia Wykonawcy, współpracująca z Kierownikiem Projektu ze strony Zamawiającego w osiągnięciu celów Umowy.
- 26) **Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego** - osoba wyznaczona przez Zamawiającego, odpowiadająca w imieniu Zamawiającego za realizację Umowy i koordynująca proces realizacji usług dostosowawczych oraz asysty technicznej, posiadająca odpowiednie pełnomocnictwa

Kierownictwa Zamawiającego, upoważniona do podpisywania Dokumentów z ramienia Zamawiającego, współpracująca z Kierownikiem Projektu ze strony Wykonawcy w osiągnięciu celów Umowy.

- 27) **Kod Źródłowy** - opracowany na podstawie projektu interpretowalny na kod maszynowy, zestaw instrukcji w wybranym języku programowania przed kompilacją i asemblacją.
- 28) **Kontakt Serwisowy** - polega na przekazaniu do Wykonawcy informacji o potrzebie wykonania usługi objętej usługą Asysty Technicznej z tym, że Zgłoszenie Serwisowe jest jednym z przypadków Kontakt Serwisowego.
- 29) **Lokalizacja** - określenie położenia zdefiniowanych zasobów.
- 30) **Naprawa** - działanie przywracające Rozwiązaniu lub jego części działanie zgodnie z Dokumentacją poprzez usunięcie przyczyny występowania Wady i skorygowanie wszystkich zaburzeń powstałych w Rozwiązaniu w związku z wystąpieniem Wady, w tym błędnych danych.
- 31) **Oferta** - oferta złożona przez Wykonawcę i wybrana przez Zamawiającego, zgodnie z zasadami opisanymi w SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM” znak sprawy:
- 32) **Oprogramowanie** - łącznie rozumiane: System, Oprogramowanie Bazowe, Bazodanowe i Pozostałe, jak również każde z nich z osobna.
- 33) **Oprogramowanie Bazodanowe** - system zarządzania bazą danych. System ITSM zbudowany jest w oparciu o bazę danych DB2 firmy IBM.
- 34) **Oprogramowanie Bazowe** - pakiet zintegrowanego oprogramowania licencjonowanego przez producenta IBM Tivoli na bazie którego zbudowany jest System ITSM.
- 35) **Oprogramowanie Pozostałe** - oprogramowanie komputerowe inne niż Oprogramowanie Bazowe i Bazodanowe, jak oprogramowanie systemowe (w szczególności systemy operacyjne, oprogramowanie klastrowe, wirtualizacyjne, itp.) i oprogramowanie narzędziowe (w szczególności oprogramowanie antywirusowe, zapewnienia kopii zapasowych, archiwizacyjne, służące do monitoringu, zarządzania i administrowania, środowisko programistyczne umożliwiające aktualizację i kompilację kodów oraz inne oprogramowanie narzędziowe) potrzebne do działania Systemu.
- 36) **Oprogramowanie Narzędziowe** - licencjonowane lub sublicencjonowane oprogramowanie niezbędne do eksploatacji oraz rozwoju Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego.
- 37) **OPZ** - opis przedmiotu zamówienia stanowiący część SIWZ i niniejszej Umowy (Załącznik nr 1).
- 38) **Pakiet Aktualizacyjny** - (ang. patch) dedykowane oprogramowanie, którego zadaniem jest usunięcie z zainstalowanego już Oprogramowania, Wad lub dokonanie w tym oprogramowaniu

zmian funkcjonalnych. Zainstalowanie pakietu aktualizacyjnego może się wiązać ze zmianą wersji Oprogramowania

- 39) **Pakiet Instalacyjny** - oznacza kompletną wersję instalacyjną Oprogramowania. Pakiet instalacyjny dostarczany jest na specjalnie przygotowanym nośniku elektronicznym.
- 40) **Placówki Podległe** - Placówki Zagraniczne oraz inne jednostki organizacyjne podległe Ministrowi Spraw Zagranicznych.
- 41) **Placówki Zagraniczne** - placówki zagraniczne Rzeczypospolitej Polskiej w rozumieniu art. 4 pkt 2) ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o służbie zagranicznej (Dz.U.2001.128.1403 , z późn. zm.).
- 42) **Poprawka** - modyfikacja Systemu lub dowolnego jego elementu (Oprogramowania) zawierająca m.in głównie poprawki błędów i Wad; pojęcie Poprawka obejmuje wszelkiego rodzaju poprawki i zmiany w Systemie, bez względu na ich roboczą nazwę jak np. serwis pack, upgrade, patch, hotfix, nowa wersja, itp.; zakładając że zwyczajowo numer wersji składa się z kilku liczb (co najmniej trzech), gdzie kolejne liczby oddziela się zazwyczaj kropką, a ich znaczenie jest następujące:
- a) Major (numer główny)
 - b) Minor (numer dodatkowy)
 - c) Release (numer wydania)
 - d) czasami Build (czasami tzw. *nightly-build*),
- to jako Poprawka będą traktowane wszelkiego rodzaju modyfikacje i zmiany w Systemie, które nie zmieniają numeru dwóch pierwszych sekcji (major i minor).
- 43) **Rozwiązanie** - Produkt końcowy wdrożonego zintegrowanego Systemu ITSM wraz z konfiguracją niezbędnych komponentów oprogramowania i informatycznej infrastruktury sprzętowej.
- 44) **Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ)** - Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na: „Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych– System ITSM” znak sprawy: wraz z wszelkimi jej zmianami dokonanymi przez Zamawiającego oraz wyjaśnieniami i odpowiedziami na pytania wykonawców, biorących udział w postępowaniu.
- 45) **Sprzęt** - serwery oraz inne urządzenia (m. in. macierze dyskowe, urządzenia sieciowe) umożliwiające pracę Systemu.
- 46) **Sublicencja** - niematerialne, niewyłączne i niezbywalne prawo do korzystania z oprogramowania komputerowego, w rozumieniu postanowień Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U.2016.666 z późn. zm.) oraz postanowień Umowy, ustanowione przez Wykonawcę, którego Wykonawca, nie jest producentem i właścicielem praw majątkowych.
- 47) **System/System ITSM** - system wspierający zarządzanie komputerami stacjonarnymi i przenośnymi, serwerami, usługami IT oraz wspomagający prace Wydziału Technicznego Wsparcia Użytkowników (Help-Desk) w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach zagranicznych stworzony przez firmę Comarch i Qumak w ramach umowy nr BIT WFP 71/174/2010 z dnia 13 grudnia 2010 r, firmę Qumak umową nr BIT WFP 71/106/2014 z dnia 14 kwietnia 2015 r oraz firmę Opsenio umową nr BIT WFP 1437/2018 z dnia 6 marca 2018 r.

- 48) **System Zgłaszania Błędów** - oprogramowanie udostępnione przez Wykonawcę w celu realizacji Umowy, którego zadaniem jest rejestrowanie i prowadzenie historii zgłoszeń.
- 49) **Umowa** - niniejsza Umowa wraz z załącznikami.
- 50) **Usługi Dostosowawcze Systemu ITSM** - Jednolite warunki modyfikacji i rozbudowy Systemu ITSM i jego elementów, opisane w Umowie i OPZ, a w szczególności w OPZ punkt 2.1.1.
- 51) **Usterka** - Wada, inna niż Awaria lub Błąd Krytyczny lub Błąd, polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu Rozwiązania, w tym w szczególności niezgodnie z Dokumentacją. Usterką jest w szczególności:
- a) Wada w Systemie uniemożliwiająca realizację podstawowych zadań Zamawiającego i nie będąca Awarią, Błędem Krytycznym ani Błędem, lub
 - b) wszelkie odchylenia od wymagań Systemu i Sprzętu zawartych w Umowie, które nie mają istotnego wpływu na zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i dalszy ich rozwój, a nie są Awarią, Błędem Krytycznym ani Błędem, lub
 - c) błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, bądź też drobne niedokładności w ramach Systemu i Sprzętu, które nie rodzą konieczności dodatkowych nakładów pracy w ramach bieżącej działalności Zamawiającego, lub sytuacja, w której wydajność Systemu spada do poziomu uniemożliwiającego lub znacznie utrudniającego bieżącą pracę Użytkowników w Systemie (nie związany z infrastrukturą sieciową w części nie dostarczonej w ramach realizowanej Umowy) o nie więcej niż 10% liczonej względem liczby obsługiwanych użytkowników równoległych lub liczby przetwarzanych transakcji w jednostce czasu lub czasu oczekiwania na wykonanie transakcji, w porównaniu z Systemem lub Sprzętem wolnym od Wad.
- 52) **Użytkownik/Użytkownik Systemu** - oznacza każdą osobę fizyczną, w szczególności wszyscy członkowie personelu Zamawiającego, świadczącą pracę na rzecz Zamawiającego oraz Placówek Podległych, używającą System ITSM.
- 53) **Wada** - (1) w odniesieniu do elementów informatycznych (Systemu i Sprzętu) - nieprawidłowe działanie Rozwiązania lub jego elementu, w szczególności niezgodne z jego Dokumentacją lub podstawowymi zasadami działania systemów informatycznych. Wada może mieć postać Awarii, Błędu Krytycznego, Błędu lub Usterki. (2) w odniesieniu do innych elementów Rozwiązania w szczególności Dokumentacji – wada w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego o rękojmi; tego typu wady będą usuwane w reżimie prawnym i czasowym, jaki zdefiniowano w Umowie dla Usterki.
- 54) **Wersja Oprogramowania** - kolejne wydanie Oprogramowania, różniące się od poprzedniego usunięciem błędów lub dokonaniem zmian funkcjonalnych. Każda wersja Oprogramowania posiada swój unikalny numer, którego strukturę i sposób określa producent tego oprogramowania.
- 55) **Węzeł Kontynentalny** - telekomunikacyjny węzeł kontynentalny Zamawiającego w Brukseli, Waszyngtonie, Tokio.
- 56) **Załącznik** - załącznik do niniejszej Umowy.

57) **Zgłoszenie/Zgłoszenie Serwisowe** - przekazanie do Wykonawcy, przez Administratora Systemu oraz wyznaczone przez Zamawiającego osoby, zgłoszenia Wady w postaci wypełnionej Karty Zgłoszenia. Zgłoszenie zawiera wszelkie niezbędne dane możliwe do określenia przez Zamawiającego, wymagane Kartą Zgłoszenia, a zarazem konieczne do podjęcia działań zmierzających do zdiagnozowania faktycznej przyczyny oraz usunięcia Wady przez Wykonawcę. Zgłoszenia będą dokonywane i obsługiwane w języku polskim.

58) **Zlecenie/Zlecenie zmian** - przekazanie do Wykonawcy przez Administratora Systemu oraz wyznaczone przez Zamawiającego osoby zlecenia dokonania zmian w Systemie.

§ 2. Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Wykonawcę:
 - a) Asysty Technicznej Wykonawcy;
 - b) Usługi Dostosowawcze Systemu ITSM.
2. Usługi Asysty Technicznej Wykonawcy powinny ułatwić pracę użytkownikom systemu i zapewnić rozwój systemu pod względem funkcjonalnym i jakościowym.
3. Usługi Dostosowawcze Systemu ITSM zapewnić powinny wykonaną profesjonalnie i terminowo modyfikację oraz rozbudowę Systemu ITSM o nowe funkcje i moduły w odpowiedzi na zmieniające się przepisy prawa oraz zapotrzebowanie Zamawiającego.
4. Szczegółowy zakres przedmiotu Umowy zawiera Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.

§ 3. Miejsce świadczenia

1. Przedmiot Umowy będzie wykonywany w lokalizacjach Zamawiającego na terenie m. st. Warszawy z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Strony ustalają, iż za zgodą Zamawiającego usługi konsultacyjne mogą być wykonywane w siedzibie Wykonawcy.
3. Strony ustalają, iż usługi dostosowawcze wykonywane będą w siedzibie Wykonawcy oraz za jego zgodą mogą być wykonywane w siedzibie Zamawiającego.

§ 4. Termin realizacji umowy

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi Asysty Technicznej Wykonawcy oraz Usługi Dostosowawcze Systemu ITSM od dnia zawarcia Umowy do dnia 31 grudnia 2020 r.

§ 5. Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Całkowite wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu Umowy nie przekroczy kwoty
złotych (słownie złotych) brutto.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy składa się z następujących części:
 - a) Ryczałtowego wynagrodzenia za świadczenie usług Asysty Technicznej Wykonawcy opisanego w ust. 4. i obejmować będzie wynagrodzenie za świadczenie następujących pozycji usług Asysty Technicznej Wykonawcy:
 - i. udzielanie konsultacji telefonicznych oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej (Załącznik nr 1 do Umowy – pkt 2.1.2 ust. 2 lit. a) ,
 - ii. asysty obejmującej wsparcie Użytkowników Systemu oraz wsparcie Administratora Systemu (Załącznik nr 1 do Umowy – pkt 2.1.2 ust. 2 lit. b) ,
 - iii. usługi serwisowej polegających na usuwaniu Wad oraz Błędów (Załącznik nr 1 do Umowy – pkt 2.1.2 ust. 2 lit. c),
 - iv. świadczenia działań prewencyjnych (Załącznik nr 1 do Umowy – pkt 2.1.2 ust. 2 lit. e).
 - b) Ryczałtowego wynagrodzenia za świadczenie usług Aktualizacji Wersji Oprogramowania opisane w ust. 5.
 - c) Wynagrodzenia za świadczenie dodatkowych usług konsultacyjnych opisane w ust. 7.

- d) Wynagrodzenia za świadczenie szkolenia w ramach dodatkowych usług konsultacyjnych opisane w ust. 8.
- e) Wynagrodzenie za świadczenie usług dostosowawczych opisane w ust. 9.
3. Zamawiający gwarantuje wykupienie usług, o których mowa w ust. 2. lit. a) powyżej. Usługi o których mowa w ust. 2 lit. b), c), d) oraz e) są dla Zamawiającego fakultatywnymi (opcjonalnymi) i Wykonawcy nie przysługują roszczenia z tytułu niewykorzystania przez Zamawiającego puli środków na nie przeznaczonych.
4. Ryczałtowe wynagrodzenie za świadczenie usług Asysty Technicznej Wykonawcy – w kwocie **złoty** (słownie: złotych) brutto, które będzie płatne kwartalnie w następujących częściach i wysokościach: pierwsza część w wysokości: **złoty** (słownie: złote) brutto zaś każda z kolejnych w wysokości: **złoty** (słownie: złote) brutto
5. Wynagrodzenie za świadczenie usługi Aktualizacji Wersji Oprogramowania (Załącznik nr 1 do Umowy – pkt 2.1.2 ust. 2 lit. f) wynosi łącznie **złoty** (słownie: złotych) brutto. Wynagrodzenie to składa się z następujących części:
- a) Aktualizacja TSRM/CCMDB/TAMIT - wynagrodzenie w kwocie złotych (słownie: złotych) brutto,
- b) Aktualizacja TADDM - wynagrodzenie w kwocie złotych (słownie: złotych) brutto,
- c) Aktualizacja TEM - wynagrodzenie w kwocie złotych (słownie: złotych) brutto,
- d) Aktualizacja TPM - wynagrodzenie w kwocie złotych (słownie: złotych) brutto,
- e) Aktualizacja DB2 - wynagrodzenie w kwocie złotych (słownie: złotych) brutto, i będzie płatne każdorazowo po wykonaniu danej aktualizacji.
6. Wynagrodzenie za świadczenie dodatkowych usług konsultacyjnych (Załącznik nr 1 do Umowy – pkt 2.1.2 ust. 2 lit. d) ppkt i, ii, iii, iv) jest iloczynem osobodni oraz stawki **złoty** (słownie: złote) brutto za każdy dzień pracy płatne po wykonaniu danej usługi.
7. Wynagrodzenie za świadczenie szkolenia w ramach dodatkowych usług konsultacyjnych (Załącznik nr 1 do Umowy – pkt 2.1.2 ust 2 lit d) ppkt v, vi) stanowi **złoty** (słownie: : złotych) brutto za każdy dzień szkolenia płatne po wykonaniu danej usługi szkoleniowej.
8. Wynagrodzenie za świadczenie usług dostosowawczych (Załącznik nr 1 do Umowy – pkt 2.1 ust. 3 lit. a) jest iloczynem sumy osobodni oraz stawki **złoty** (słownie: złote) brutto za każdy osobodzień, płatne po wykonaniu danej usługi.
9. Kwota wynagrodzenia zawiera wszystkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy, a w tym podatki, należności, cła, opłaty oraz inne obciążenia, jakie mogą zostać nałożone, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
10. Płatność wynagrodzenia z tytułu świadczenia usług dostosowawczych, dodatkowych usług konsultacyjnych i szkoleń, o którym mowa w ust. 6 – 8 będzie dokonywana po zrealizowaniu zamówienia tych usług w terminie uzgodnionym każdorazowo przez Strony i podpisaniu protokołu odbioru.
11. Wynagrodzenie za świadczenie usług Asysty Technicznej Wykonawcy opisane w ust. 4 będzie płatne kwartalnie z dołu. Faktura może zostać wystawiona po zatwierdzeniu przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego protokołu odbioru przedłożonego przez Wykonawcę potwierdzającego prawidłową realizację Asysty Technicznej Wykonawcy pod względem zakresu, jakości i terminowości.
12. Każdorazowo treść, numer pozycji na fakturze będzie wcześniej uzgodniona z Zamawiającym. W przypadku, gdy w wyniku realizacji umowy nastąpi przeniesienie praw autorskich, każdorazowo wartość tychże praw autorskich zostanie odrębnie wyszczególniona na fakturze.
13. Wynagrodzenie będzie płatne na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT przelewem, na konto bankowe wskazane na fakturze, w terminie 21 (słownie: dwudziestu jeden) dni od dnia dostarczenia Zamawiającemu tej faktury wraz z podpisanym przez obie Strony umowy protokołem odbioru bez zastrzeżeń.
14. Za dzień zapłaty uważa się dzień przekazania polecenia przelewu na konto Wykonawcy.

§ 6. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Strony oświadczają, że w dniu zawarcia niniejszej umowy, ale przed jej podpisaniem, Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 10 % ceny brutto podanej w ofercie Wykonawcy, w formie wynikającej z art. 148 ust. 1 pkt ustawy – Prawo zamówień publicznych, tj. w formie i w wysokości zł. Zabezpieczenie może być wykorzystane o ile Zamawiający uzna, że nastąpiło nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy.
2. Niezależnie od zabezpieczenia należytego wykonania umowy Zamawiający może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.
3. Zamawiający dokona zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania umowy w następujący sposób:
 - a) 70 % wartości zabezpieczenia zostanie zwrócone w terminie 30 dni od dnia wykonania przedmiotu Umowy i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane,
 - b) 30 % wartości zabezpieczenia zostanie zatrzymane przez Zamawiającego na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady - kwota ta zostanie zwrócona w terminie 15 dni po upływie okresu rękojmi za wady.

§ 7. Warunki ogólne wykonania umowy

1. Najpóźniej na 5 (słownie: pięć) dni po zawarciu Umowy, Strony wymienią się oświadczeniami zawierającymi aktualne listy osób uprawnionych do Kontaktów Serwisowych, w tym dokonywania Zgłoszeń Serwisowych, numerów telefonów, adresów poczty elektronicznej do kierowania i przyjęcia Kontaktów Serwisowego. Od tego momentu Strony zobowiązują się do bieżącego aktualizowania wymienionych oświadczeń w każdym przypadku wymagającym jakichkolwiek zmian. W przypadku uzasadnionej konieczności zmiany osoby wskazanej do wykonania Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania innej osoby, o nie mniejszych kwalifikacjach i doświadczeniu. Wykaz kwalifikacji i doświadczenia nowo wskazywanej osoby każdorazowo będzie podlegał akceptacji Zamawiającego. Wykonawcy przysługuje także prawo do wskazania osób dodatkowych. Wzór zestawienia pracowników delegowanych przez Wykonawcę określony został Załączniku nr 7 do Umowy, natomiast wzór zestawienia pracowników delegowanych przez Zamawiającego w Załączniku nr 8 do Umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zażądania wymiany oddelegowanego pracownika Wykonawcy bądź innej osoby będącej w dyspozycji Wykonawcy zaangażowanej w realizację Umowy, jeżeli kwalifikacje takiej osoby okażą się lub staną się niezgodne z zapisami w Załączniku nr 7 do Umowy lub, jeżeli jego kandydatura zostanie zakwestionowana przez służby zapewniające ochronę Zamawiającego. Korzystając z uprawnienia określonego w niniejszym przepisie Zamawiający jest zobowiązany zwrócić się na piśmie do Wykonawcy z wnioskiem o wymianę oddelegowanego pracownika.
3. W przypadku określonym w ust. 2 albo w przypadku braku akceptacji Zamawiającego na dokonanie zmiany, o której mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązany jest do oddelegowania nowej osoby w terminie 3 (słownie: trzech) dni roboczych.
4. Z chwilą rozpoczęcia realizacji Umowy Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość kontaktów serwisowych za pomocą następujących kanałów zgłoszeniowych:
 - a) Systemu Zgłaszania Błędów działającego w formie portalu zgłoszeniowego www i działającego w sposób nieprzerwany i nieograniczony w trybie 24/7, umożliwiający monitorowanie statusów realizacji zgłoszenia. Wykonawca przekaże Zamawiającemu procedury zgłaszania i obsługi błędów w Systemie Zgłaszania Błędów,
 - b) Poczte elektroniczną działającą w sposób nieprzerwany i nieograniczony w trybie 24/7,
 - c) Faks działający w trybie 24/7,
 - d) Telefon działający w ramach Gotowości Serwisowej.
5. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy w zakresie Rozwiązania z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, z uwzględnieniem światowych standardów profesjonalnej obsługi systemów informatycznych, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia. W ramach Umowy, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić pełną zgodność Systemu z przepisami prawa i zasadami obowiązującymi w Polsce, w zakresie w jakim ww. przepisy prawa i zasady będą odnosić się do Systemu lub będą miały wpływ na jego funkcjonalność i działanie.

Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą przekazując mu możliwie dużo informacji o wskazanych wyżej przepisach i zasadach na wszystkich etapach realizacji Umowy. Wykonawca zapewni, że funkcjonalność Systemu będzie zgodna z powyższymi przepisami i zasadami, a w szczególności z:

- a) przepisami prawa polskiego, w tym opublikowanymi w Dzienniku Urzędowym MSZ;
 - b) regulacjami dotyczącymi MSZ wynikającymi z przepisów, które zostały opublikowane w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich, a także zaleceniami i opiniami wydawanymi przez instytucje Unii Europejskiej;
 - c) uchwałami, decyzjami instrukcjami, zarządzeniami, regulaminami, wytycznymi, postanowieniami i obwieszczeniami, a także zaleceniami i opiniami wydawanymi przez podmioty kontroli, nadzoru i audytu (np. NIK, ABW) oraz podobnych niewiążących aktów (soft law).
6. Strony ustalają, że wszelkie prace i czynności związane z wykonywaniem Umowy będą prowadzone w miarę możliwości w sposób, który nie będzie powodował przestoju w środowisku. W szczególności, na żądanie Zamawiającego, będą się one odbywały poza godzinami pracy Zamawiającego, w tym także w weekendy (np. Aktualizacja, Poprawki).

§ 8. Zasady zlecania Wykonawcy prac

1. Zamawiający zlecać będzie pracownikom Wykonawcy realizację zadań Usługi Dostosowawczej i Asysty Technicznej Wykonawcy. Zadania do wykonania zlecane będą w formie pisemnej, na zasadach określonych w Załącznikach nr 3, 5, 6 i 9 do Umowy.
2. Dla prac Usługi Dostosowawczej wymienionej w Załączniku nr 1 do Umowy w pkt. 2.1.1 formularz zlecenia i procedurę zgłoszenia zlecenia określają zapisy w Załączniku nr 3 i 4 do Umowy.
3. Dla dodatkowych prac Asysty Technicznej Wykonawcy wymienionych w Załączniku nr 1 do Umowy w pkt 2.1.2 ust. 2 lit. d formularz zlecenia i procedurę zgłoszenia zlecenia określają zapisy w Załączniku nr 6 i 10 do Umowy.
4. Zamawiający będzie zlecał prace objęte dodatkowymi Usługami Asysty Technicznej i Usługami Dostosowawczymi w zależności od własnych potrzeb i w ramach puli 500 osobodni wycenionych przez Wykonawcę w jego ofercie. Zamawiający nie gwarantuje wyczerpania całej tej puli, a Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia względem Zamawiającego.
5. Dla zadań zleconych zgodnie z ust. 2 i 3 Wykonawca w terminach określonych w Załączniku nr 1 do Umowy w pkt 2.1.1 ust. 6 określi termin wykonania zadania oraz ich wycenę.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakwestionowania przedstawionej przez Wykonawcę w ust. 5 wyceny zleconych prac oraz zaproponowanego terminu realizacji. W sytuacji, kiedy Zamawiający zakwestionuje zaproponowane przez Wykonawcę warunki, to osoba pełniąca funkcję Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego oraz osoba pełniąca funkcję Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy doprowadzą do akceptowalnej przez obie Strony wyceny zleconych prac oraz terminu ich realizacji.
7. Jeżeli działania opisane w ust. 6 nie przyniosą rezultatów, to Wykonawca na żądanie Zamawiającego ma obowiązek zlecić Producentowi Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego ekspertyzę która oceni zakres planowanych prac i kosztorys osobodni zaproponowany przez Wykonawcę. W oparciu o tą ekspertyzę osoba pełniąca funkcję Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego oraz osoba pełniąca funkcję Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy doprowadzą do akceptowalnej przez obie Strony wyceny zleconych prac oraz terminu ich realizacji. Koszt przygotowania ekspertyzy ponosi w całości Wykonawca.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ostatecznego odrzucenia zaproponowanego terminu realizacji oraz wyceny zleconych prac w Analizie Technicznej i nie realizacji zamówionych prac.
9. Zamawiający nie będzie ponosił kosztów przygotowania przez Wykonawcę analizy technicznej i projektu rozwiązania.
10. Odbiór zadań zleconych zgodnie z ust. 2 odbywać się będzie na zasadach określonych w Załączniku nr 3 do Umowy w § 3 dla odbioru prac.
11. Odbiór zadań zleconych zgodnie z ust. 3 odbywać się będzie na zasadach określonych w Załączniku nr 6 do Umowy w § 4 dla odbioru prac.

12. Zgłoszenia Wad w działaniu oprogramowania realizowane w ramach asysty technicznej wymienionej w Załączniku nr 1 do Umowy pkt 2.1.2 ust. 2 lit. a, b i c będą podlegały zasadom określonym w procedurze zgłaszania błędów w Załączniku nr 5 do Umowy .
13. Wykonawca dokona naprawy zgłoszonej Wady w terminie określonym w Załączniku 1 do Umowy pkt 2.1.2.1 ust. 5.
14. Aktualizacja oprogramowania do nowej Wersji Oprogramowania wymienionego w Załączniku nr 1 do Umowy pkt 2.1.2 ust 2 lit f odbywać się będzie na zasadach określonych w Załączniku nr 9 do Umowy. O ostatecznej kwalifikacji poprawek i zmian w Systemie do grupy Aktualizacje lub Poprawki decydować będą przedstawiciele obu Stron Umowy kierując się definicjami zapisanymi w § 1 Umowy oraz opinią i wytycznymi producenta Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego.
15. Odbiór prac zleconych w ust. 14 odbywać się będzie na zasadach określonych w Załączniku nr 9 do Umowy.
16. Odbiór usług Asysty Technicznej Wykonawcy opisany w § 5 ust 4 oraz 11 odbywać się będzie w oparciu o raport okresowy z przebiegu prac za dany kwartał, który przedstawiono w Załączniku nr 15 i zawierać powinien co najmniej:
 - a) Rejestr zgłoszonych Wad, Błędów i Awarii opisem podjętych działań, terminów ich realizacji oraz terminowości zgodnie z wymaganiami Umowy;
 - b) Rejestr przeprowadzonych w siedzibie zamawiającego obowiązkowych asyst w zgodnie z wymaganiami Umowy oraz dodatkowych asyst technicznych na życzenie Zamawiającego;
 - c) Rejestr wprowadzonych w okresie danego kwartału zmian konfiguracyjnych oraz wprowadzonych modyfikacji w Systemie;
 - d) Rejestr zgłoszonych zleceń na usługi dostosowawcze oraz stan ich realizacji;
 - e) Informacji o bieżącym wykorzystaniu limitu kwot na usługi dodatkowe (dodatkowe usługi konsultacyjne, usługi dostosowawcze, Aktualizacja Systemu).

§ 9. Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędne umiejętności, wiedzę i doświadczenie do wykonania przedmiotu Umowy i zobowiązuje się wykonać go z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, z uwzględnieniem światowych standardów profesjonalnej obsługi wdrożeń systemów informatycznych, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia oraz w terminach określonych w Umowie.
2. Wykonawca zapewnia poprawne funkcjonowanie Sytemu ITSM w tym również po jego modyfikacjach wykonanych w ramach niniejszej Umowy oraz zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia ewentualnych wad ukrytych powstałych w wyniku wyżej wymienionych modyfikacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się, że w wyniku przeprowadzonej Aktualizacji Systemu ITSM, System będzie miał te same właściwości co przed Aktualizacją, tj. zostanie w szczególności przeprowadzona odpowiednia konfiguracja, dostosowanie i wdrożenie produkcyjne wszystkich elementów wchodzących w skład Systemu.
4. Wykonawca zwolni Zamawiającego od wszelkiej odpowiedzialności w związku z roszczeniami lub żądaniami z tytułu naruszenia praw autorskich, praw patentowych, znaku towarowego lub podobnych praw własności stron trzecich, które to roszczenia mogłyby powstać w rezultacie realizacji przez Wykonawcę prac będących przedmiotem Umowy.
5. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego w § 5 Umowy, zobowiązany jest do usunięcia wszystkich Wad, które zostały zgłoszone w czasie obowiązywania Umowy niezależnie od terminu wygaśnięcia Umowy.

§ 10. Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć wszelkich należnych starań w celu umożliwienia Wykonawcy należytej realizacji przedmiotu Umowy, a w szczególności:
 - a) utrzymywać bazę testową Systemu ITSM,
 - b) okresowo, na prośbę Wykonawcy przekazywać na serwer ftp Wykonawcy lub osobiście przedstawicielowi Wykonawcy aktualnego zahaszowanego dumpa bazy produkcyjnej,

- c) wskazać pracowników Zamawiającego uprawnionych do zgłaszania Wad i Zleceń.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość odmowy dostępu do Systemu ITSM i zobowiązuje się, że odmowa ta przekazana będzie Wykonawcy przez Dyrektora Biura Informatyki i Telekomunikacji w formie pisemnej. W przypadku odmowy dostępu przez Zamawiającego Wykonawca zwolniony jest od podjęcia czynności objętych Umową i nie będzie ponosić z tego tytułu odpowiedzialności.
 3. Najpóźniej na 5 (słownie: pięć) Dni Roboczych po podpisaniu Umowy Zamawiający poinformuje Wykonawcę o aktualnym statusie asysty technicznej producenta Oprogramowania Bazowego i Oprogramowania Bazodanowego (maintenance) posiadanej przez Zamawiającego. Zamawiający zobowiązuje się, że w czasie obowiązywania Umowy najpóźniej w terminie 5 (słownie: pięć) Dni Roboczych od dnia zmiany statusu asysty technicznej producenta Oprogramowania Bazowego i Oprogramowania Bazodanowego (maintenance) posiadanej przez Zamawiającego powiadomi Wykonawcę o jego zmianie.

§ 11. Kary umowne

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo naliczenia kar umownych w następujących przypadkach i wysokościach:
 - 1) w przypadku zwłoki Wykonawcy w stosunku do terminów wskazanych w umowie liczonych w dniach – w wysokości 0,03 % (słownie: trzech setnych procenta) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, przy czym maksymalna wartość kar umownych naliczonych z tytułu zwłoki przy wykonywaniu danej usługi nie może przekroczyć 100 % wartości tej usługi określonej umową;
 - 2) w przypadku zwłoki Wykonawcy w stosunku do terminów wskazanych w umowie liczonych w godzinach – w wysokości 0,03 % (słownie: trzech setnych procenta) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki, przy czym maksymalna wartość kar umownych naliczonych z tytułu zwłoki przy wykonywaniu danej usługi nie może przekroczyć 100 % wartości tej usługi określonej umową;
 - 3) w przypadku, gdy Wykonawca w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie przedmiotu niniejszej umowy wskazał czas na usunięcie Wad, i w stosunku do wskazanej wartości następuje zwłoka Wykonawcy – w wysokości 1% (słownie: jednego procenta) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy przypadek zwłoki;
 - 4) w przypadku zwłoki Wykonawcy w wykonywaniu obowiązków gwarancyjnych – w wysokości 0,03 % (słownie: trzech setnych procenta) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - 5) w przypadku niewywiązania się Wykonawcy z obowiązku zaproponowania kandydata zmieniającego osobę wykonującą pracę zgodnie z zapisami w § 7 ust. 1-3 umowy – w wysokości 0,3 % (słownie: trzech dziesiątych procenta) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy przypadek;
 - 6) w przypadku złamania przez Wykonawcę zasady poufności, o której mowa w § 13 umowy – w wysokości 3 % (słownie: trzech procent) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy stwierdzony przypadek naruszenia;
 - 7) w przypadku naruszenia obowiązków związanych z ochroną danych osobowych – w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy stwierdzony przypadek naruszenia;
 - 8) w przypadku odstąpienia od umowy albo wypowiedzenia umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 20 % (słownie: dwudziestu procent) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy;
 - 9) w przypadku przerwy w realizacji przedmiotu umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 2 % (słownie: dwóch procent) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy dzień przerwy;
 - 10) w przypadku nieutrzymywania przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wymaganej wysokości, w terminach i w myśl postanowień umownych – w wysokości równej kwocie wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy;

- 11) w pozostałych przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę - w wysokości 2 % (słownie: dwóch procent) wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy stwierdzony przypadek.
2. Przez niewykonanie przedmiotu umowy Strony rozumieją zaistnienie po stronie Wykonawcy okoliczności powodujących, że świadczenie na rzecz Zamawiającego nie zostało spełnione, w szczególności polegających na nieprzystąpieniu przez Wykonawcę do realizacji umowy lub jej poszczególnych etapów.
 3. Przez nienależyte wykonanie przedmiotu umowy Strony rozumieją zaistnienie sytuacji po stronie Wykonawcy, powodujących wykonanie przez niego obowiązków wynikających z umowy w sposób niezgodny z umową, w szczególności w zakresie terminowości, sposobu, miejsca i jakości świadczonych usług oraz zasad współpracy z Zamawiającym.
 4. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się w pełnej wysokości, nawet w przypadku, gdy w wyniku jednego zdarzenia naliczana jest więcej niż jedna kara.
 5. Zapłata kar umownych nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku wykonania umowy.
 6. Niezależnie od zawartych w umowie postanowień dotyczących kar umownych, Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
 7. Wykonawca oświadcza, iż wyraża zgodę na potrącenie przez Zamawiającego kary Umownej z przysługującego mu wynagrodzenia lub zabezpieczenia należytego wykonania umowy. W przypadku braku możliwości potrącenia, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić należną karę umowną w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od daty otrzymania pisemnego wezwania do zapłaty na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w tym wezwaniu.
 8. Zamawiający nie będzie naliczał kar umownych określonych w ust. 1 za nie Naprawienie przez Wykonawcę Wady, która są Wadą producenta Oprogramowania Bazowego, a dla których rozwiązania wymagane jest posiadanie przez Zamawiającego aktywnej opieki producenta Oprogramowania Bazowego (maintenance).

§ 12. Gwarancja

1. Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że w wyniku przeprowadzonych przez niego zmian w Systemie ITSM, System będzie miał te same właściwości co przed aktualizacją, tj. zostanie w szczególności przeprowadzona odpowiednia konfiguracja, dostosowanie i wdrożenie produkcyjne.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu 12 miesięcznej, bezpłatnej gwarancji od dnia zakończenia Umowy na wprowadzane tą Umową w Systemie ITSM Usługi Dostosowawcze określone w Załączniku nr 1 do Umowy pkt 2.1.1. Jednocześnie Wykonawca gwarantuje, że wprowadzone zmiany nie wpłyną negatywnie na funkcjonowanie Systemu ITSM jako całości.
3. W okresie gwarancji wszystkie Wady wykonanych usług dostosowawczych w funkcjonowaniu i eksploatacji Systemu ITSM usuwane będą przez Wykonawcę w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 Umowy. Wszelkie koszty związane z usunięciem błędów w funkcjonowaniu i eksploatacji Systemu ITSM pokrywać będzie Wykonawca.
4. Wykonawca gwarantuje:
 - a) poprawne działanie Systemu ITSM w tym zgodnie z dokumentacjami: techniczną, użytkową, w wyniku wprowadzanych przez niego zmian
 - b) że nośniki, na których przekazane zostanie oprogramowanie Systemu będą wolne od jakichkolwiek Wad.
5. Usuwanie Wad w okresie gwarancji odbywać się będzie na zasadach takich jak dla Wad zgłoszonych w ramach Serwisu i określonych w Załączniku nr 5 do Umowy.
6. Udzielenie gwarancji nie wyłącza obowiązków Wykonawcy z tytułu rękojmi.
7. Wady, które Zamawiający zgłosi w okresie obowiązywania gwarancji będą usunięte niezależnie od faktu, iż w okresie ich usuwania przez Wykonawcę wygaśnie określony zgodnie z ust. 2 termin gwarancji.
8. Wykonawca nie odpowiada za Wady, których powstanie jest wynikiem wprowadzenia przez Zamawiającego zmian, modyfikacji i adaptacji Systemu ITSM lub dokumentacji bez uprzedniego zgłoszenia, weryfikacji i zgody Wykonawcy. Wykonawca udzieli takiej zgody w czasie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia zmian przez Zamawiającego.

§ 13. Klauzula zachowania tajemnicy

1. Strony zobowiązują się:
 - 1) zachować w tajemnicy wszystkie informacje otrzymane od drugiej Strony w trakcie współpracy, niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła,
 - 2) wykorzystać informacje jedynie w celach określonych w Umowie,
 - 3) ujawnić informacje jedynie osobom zaangażowanym w wykonywanie Umowy, w zakresie niezbędnym do jej wykonania, zapewniając przy tym, aby podmioty te nie ujawniały informacji osobom trzecim,
 - 4) nie powielać ani w jakikolwiek sposób rozpowszechniać określonych wyżej informacji, z wyjątkiem uzasadnionej potrzeby do celów określonych w ust. 1 pkt 2). W takim przypadku wszystkie kopie informacji będą własnością Strony, która stanowi źródło informacji,
 - 5) w celu realizacji zadań wynikających z Umowy Zamawiający może przekazać Wykonawcy dane ze swojej bazy. Dane te, a w szczególności dane osobowe, dane o podmiotach gospodarczych i dane finansowo księgowo i kadrowo-płacowe zostaną tak zmienione, że niemożliwa będzie ich identyfikacja. Wykonawca zobowiązuje się do niepodjęcia działań mających na celu identyfikację danych.
2. Wymogi zawarte w ust.1 nie będą miały zastosowania do tych informacji, które:
 - 1) są opublikowane, powszechnie znane lub urzędowo podane do publicznej wiadomości.
 - 2) zostały przekazane przez osobę trzecią, bez naruszenia zobowiązań o nieujawnianiu w stosunku do Strony zamówienia.
 - 3) zostaną ujawnione przez jedną ze Stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony.
 - 4) zostaną ujawnione przez Strony na żądanie organu sądowego lub administracyjnego albo gdy obowiązek ujawnienia wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ochrony informacji w trybie i na zasadach określonych w ustawach regulujących ochronę tych informacji, do których będzie miał dostęp w związku z zawarciem umowy lub wykonaniem zamówienia.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych zgodnie z obowiązującym prawem oraz umową powierzenia danych osobowych do przetwarzania stanowiącą załącznik nr 18 do niniejszej umowy.

§ 14. Licencje i prawa autorskie

1. Zamawiający oświadcza, że:
 - 1) posiada udzielone mu na czas nieoznaczony nieodwołalne i niewyłączne licencje na System ITSM i jego poszczególne elementy posiadające postać modułu, rozszerzenia do licencji oprogramowania narzędziowego, skryptu lub innej formy oprogramowania zawierającej kod wykonywalny
 - 2) jest uprawniony do udzielenia sublicencji osobom trzecim na korzystanie z licencjonowanych elementów Sytemu w zakresie posiadanej przez Zamawiającego licencji, w szczególności w celu świadczenia usług i wykonywania prac na rzecz Zamawiającego,
 - 3) jest upoważniony do wykonywania zależnych praw autorskich do licencjonowanego oprogramowania oraz upoważniania innych osób do wykonywania takich praw,
 - 4) posiadane licencje zapewniają możliwość swobodnego administrowania oprogramowaniem, jego konfigurowania, strojenia, parametryzacji, dopisywania kodu,
 - 5) licencje nie ograniczają możliwości rozbudowy systemu informatycznego.
2. Jeżeli w wyniku prac objętych Umową stworzony zostanie utwór w rozumieniu prawa autorskiego, wtedy w ramach wynagrodzenia z tytułu wykonania Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do takiego utworu na następujących polach eksploatacji:
 - 1) w przypadku programu komputerowego:
 - a) trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programu zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie;
 - b) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiegokolwiek inne zmiany czy modyfikacje w programie komputerowym;
 - c) rozpowszechnianie, w tym użyczenie lub najem programu komputerowego lub jego kopii

- d) wprowadzanie i korzystanie za pośrednictwem sieci Internet
 - e) dokonywania modyfikacji oraz nowych funkcjonalności oprogramowania;
 - f) łączenia fragmentów oprogramowania z innymi programami komputerowymi i ich dostosowywania;
 - g) przekształcania formatu pierwotnego oprogramowania na dowolny inny format, wymagany przez Zamawiającego i dostosowania do platform sprzętowo-systemowych wybranych przez Zamawiającego;
 - h) obrotu oryginałem albo egzemplarzami nośników, na których oprogramowanie utrwalono, w tym wprowadzania do obrotu, użyczenia, najmu i dzierżawy;
 - i) publicznego wykonania, wystawiania, wyświetlania, odtwarzania oraz nadawania i reemitowanie, a także publicznego udostępniania oprogramowania w dowolny, wybrany przez siebie sposób, w tym udostępniania w sieciach komputerowych;
 - j) dokonywania skrótów, cięć, montażu, tłumaczeń, korekt, przeróbek, zmian i adaptacji w tym modyfikowania całości lub części oprogramowania, wprowadzania jakichkolwiek zmian
- 2) w przypadku pozostałych utworów:
- a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - b) w zakresie obrotu oryginałami albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
 - c) w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie lub reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranych;
 - d) dokonywanie tłumaczeń, skrótów lub przeróbek.
3. W odniesieniu do utworów będących programami komputerowymi, wykonawca przekazuje Zamawiającemu kompletne kody źródłowe wraz z ich opisem i komentarzem zrozumiałym dla osoby posiadającej wiedzę z dziedziny określonego języka oprogramowania. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania uzupełnienia opisów i komentarzy, gdyby te okazały się niedostatecznie zrozumiałe.
4. Wykonawca wyraża zgodę na wprowadzanie zmian w przekazanych utworach (prawa zależne), wynikających z konieczności dokonywania w okresie późniejszym zmian, modyfikacji, ulepszeń utworu. Zamawiający ma prawo dokonywania modyfikacji kodu źródłowego oprogramowania oraz udostępniania do modyfikacji kodu źródłowego oprogramowania osobom trzecim.
5. Wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których utwory zostały utrwalone.
6. Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do rozporządzania i korzystania z opracowań utworów, o których mowa powyżej.
7. Prawa autorskie przechodzą na Zamawiającego z dniem odbioru usług zleconych Wykonawcy.

§ 15. Zmiany Umowy

1. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany Umowy w następujących przypadkach:
 - 1) w przypadku zmiany stawki VAT dopuszcza się możliwość zmiany umowy w zakresie kwoty VAT i kwoty wynagrodzenia brutto – jeżeli zmiana ta będzie miała wpływ na koszt wykonania zamówienia przez Wykonawcę;
 - 2) w przypadku zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę w zakresie wynagrodzenia należnego Wykonawcy – jeżeli zmiana ta będzie miała wpływ na koszt wykonania zamówienia przez Wykonawcę;
 - 3) w przypadku zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne – jeżeli zmiana ta będzie miała wpływ na koszt wykonania zamówienia przez Wykonawcę;

- 4) w przypadku, innej niż wskazana w pkt 1-3, zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dopuszcza się możliwość zmiany tych postanowień umowy, na które zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa ma wpływ;
2. Termin wykonania zobowiązań wynikających z Umowy może również być wydłużony lub wstrzymany w przypadku wystąpienia siły wyższej takiej jak: pożar, powódź, wojna, strajki, działanie władz publicznych, atak terrorystyczny, zamieszki, rozruchy, które będą odpowiednio udokumentowane.
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej i spotkają się w celu dokonania stosownych ustaleń. Powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, należy dokonać pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej.
4. Warunkiem dokonania istotnej zmiany niniejszej Umowy jest zaistnienie przestanki zmiany wskazanej w niniejszej Umowie oraz akceptacja przez Zamawiającego zamiaru podpisania aneksu.

§ 16. Rozwiązanie Umowy

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części przedmiotu Umowy.
2. Zamawiający dopuszcza wypowiedzenie umowy za 30-dniowym okresem wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - 1) Zmiany w infrastrukturze informatycznej Zamawiającego związanej z wycofaniem się przez Zamawiającego z eksploatacji Oprogramowania Bazowego lub poszczególnych jego modułów;
 - 2) Konieczności zmiany Sprzętu lub Oprogramowania w rezultacie wspólnych wniosków obu Stron Umowy wynikających z eksploatacji Systemu ITSM;
 - 3) Zmiany w strukturze i organizacji Zamawiającego lub procesach biznesowych nie zależnych od Zamawiającego, które mają wpływ na zakres prac Wykonawcy lub braku możliwości odbioru tych prac przez Zamawiającego;
 - 4) W przypadku trzykrotnego braku akceptacji Zamawiającego na zmianę osoby wyznaczonej przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu umowy uzasadnianej brakiem wymaganych kwalifikacji wymaganych w postępowaniu;
 - 5) Wykonawca trzykrotnie, w okresach bezpośrednio następujących po sobie, wykona usługi w sposób rażąco nieprawidłowy, bez obiektywnie uzasadnionych przyczyn, które nie leżą wyłącznie po stronie Zamawiającego.
3. Strony są uprawnione ponadto do wypowiedzenia umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku nieosiągnięcia porozumienia co do zmian, o których mowa w § 15 ust. 1 pkt 2-4. Wypowiedzenie umowy nastąpi w formie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu pod rygorem nieważności i będzie zawierać uzasadnienie. W takim przypadku postanowienia § 12 ust. 2 nie mają zastosowania.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy:
 - 1) w przypadku nieprzystąpienia przez Wykonawcę do realizacji umowy lub przerwania realizacji umowy na okres dłuższy niż 30 (słownie: trzydzieści) dni;
 - 2) w przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonywania przedmiotu umowy przez Wykonawcę, po upływie terminu określonego w pisemnym wezwaniu, pod warunkiem, że niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie umowy wynika z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
5. W przypadkach, o których mowa w ust. 4, prawo do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy przysługuje Zamawiającemu w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni liczonych od dnia powzięcia przez Zamawiającego informacji o wystąpieniu danego przypadku.
6. Oświadczenie w sprawie odstąpienia lub wypowiedzenia umowy musi być dokonane w formie pisemnej i zawierać uzasadnienie pod rygorem nieważności oświadczenia.
7. Odstąpienie lub wypowiedzenie umowy nie ogranicza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego kar umownych.

§ 17. Postanowienia końcowe

1. Wykonawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego potrącić ani przenieść na osobę trzecią żadnych wierzytelności, które mogłyby wynikać z Umowy i mu przysługiwać względem Zamawiającego.
2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania podwykonawców i osób trzecich, którymi posługuje się przy wykonywaniu umowy jak za działania własne.
3. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewywiązania się lub nienależytego wywiązania się ze zobowiązań wynikających z niniejszej umowy spowodowanych działaniem siły wyższej.
4. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność jakiegokolwiek części niniejszej Umowy pozostaje bez wpływu na ważność jej pozostałej części. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji Strony zastąpią takie postanowienia, ważnymi postanowieniami wywołującymi taki sam skutek gospodarczy.
5. Publiczne wykorzystanie informacji o realizowaniu Umowy przez Wykonawcę, w tym w celach promocyjnych i marketingowych, wymaga zgody Zamawiającego.
6. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Zmiana treści Załączników nr 7 i nr 8 do Umowy wymaga jedynie pisemnego powiadomienia jednej ze Stron.
7. Umowa podlega prawu polskiemu. W sprawach w niej nieuregulowanych zastosowanie mają właściwe przepisy prawa, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
8. Wszelkie spory, jakie mogą wynikać w trakcie realizacji Umowy rozstrzygane będą ugodowo. Jeżeli spór nie zostanie rozstrzygnięty w ciągu 45 (słownie: czterdziestu pięciu) dni kalendarzowych od daty pierwszego pisma dotyczącego powyższego sporu, to Strony poddadzą go pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
9. Poniżej wymienione załączniki stanowią integralną część umowy:
 - 1) Załącznik nr 1 do Umowy – Opis przedmiotu zamówienia;
 - 2) Załącznik nr 2 do Umowy – Skrócony opis funkcjonującego u Zamawiającego Systemu ITSM;
 - 3) Załącznik nr 3 do Umowy – Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania usługi dostosowawczej;
 - 4) Załącznik nr 4 do Umowy – Formularz Zamówienie usługi dostosowawczej;
 - 5) Załącznik nr 5 do Umowy – Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania Wad w ramach Serwisu i gwarancji;
 - 6) Załącznik nr 6 do Umowy – Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania dodatkowych usług konsultacyjnych;
 - 7) Załącznik nr 7 do Umowy – Pracownicy delegowani przez Wykonawcę do realizacji Umowy;
 - 8) Załącznik nr 8 do Umowy – Pracownicy delegowani przez Zamawiającego do realizacji Umowy;
 - 9) Załącznik nr 9 do Umowy – Zakres stosowania i opis procedur Aktualizacji oprogramowania do nowych Wersji Oprogramowania Bazowego;
 - 10) Załącznik nr 10 do Umowy – Formularz Zamówienie Dodatkowej Usługi Konsultacyjnej;
 - 11) Załącznik nr 11 do Umowy – Formularz Zamówienie Usługi Serwisowej;
 - 12) Załącznik nr 12 do Umowy – Formularz Naprawy Serwisowej;
 - 13) Załącznik nr 13 do Umowy – Formularz Zamówienie usługi Aktualizacji;
 - 14) Załącznik nr 14 do Umowy – Wzór Protokołu Odbioru usługi serwisowej;
 - 15) Załącznik nr 15 do umowy – Wzór Kwartalnego raportu świadczenia usług serwisowych.
 - 16) Załącznik nr 16 do Umowy – Wzór Protokołu Odbioru zamówienia;
 - 17) Załącznik nr 17 do Umowy – Oferta Wykonawcy;
 - 18) Załącznik Nr 18 do Umowy - umowa powierzenia danych osobowych do przetwarzania.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 1
do Umowy

Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2
do Umowy

Skrócony opis funkcjonującego u Zamawiającego Systemu ITSM

Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania usługi dostosowawczej

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Świadczenie usługi dostosowawczej (zwanej dalej „Zadaniem”) polegać będzie na dokonywaniu zmian w Systemie ITSM, w szczególności: zmian w konfiguracji i parametryzacji Oprogramowania, modyfikacji Oprogramowania (z wyłączeniem Oprogramowania Pozostałego) oraz opracowaniu nowych funkcjonalności Oprogramowania, i przybierze postać:
 - a) rozwoju w zakresie zmian w prawie polegać będzie na dostosowywaniu Oprogramowania (z wyłączeniem Oprogramowania Pozostałego) do zmian wynikających z wejścia w życie przepisów, o których mowa w zakresie opisanym w § 7 ust. 5 lit. a Umowy, a dotyczące zmian opublikowanych w Dzienniku Urzędowym Ministra Spraw Zagranicznych oraz w § 7 ust. 5 lit. c Umowy;
 - b) rozwoju w zakresie pozostałych zmian polegać będzie na dostosowywaniu Oprogramowania (z wyłączeniem Oprogramowania Pozostałego) do potrzeb Zamawiającego.
2. Wykonawca może odmówić realizacji Zadania, jeśli zgłoszone Zadanie oznaczałoby realizację funkcjonalności niezgodnej z unormowaniami prawnymi.
3. Listę pracowników Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń określa Załącznik nr 8 do Umowy. Zmiana lub rozszerzenie listy stanowisk pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.
4. Przekazanie Formularza Zamówienia usługi dostosowawczej może zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego, za pośrednictwem e-maila lub w jakikolwiek inny sposób, zapewniający dostarczenie jej pracownikowi Wykonawcy.
5. W razie dokonywania zgłoszenia Zadania za pośrednictwem e-maila/telefonu/faksu, Zamawiający obowiązany jest dokonać zgłoszenia Zadania na adres e-maila, pod numerem telefonu/faksu lub pod adresem określonym w Załączniku nr 8 do Umowy. Zgłoszenie dokonane pod innym e-mailem, adresem lub numerem telefonu/faksu nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do reakcji.
6. Podpisy na zgłoszeniu Zadania powinny być opatrzone imienną pieczętką zgłaszającego/akceptującego, a w przypadku braku takiej pieczętki - czytelną adnotacją określającą imię oraz nazwisko zgłaszającego/akceptującego.

§ 2. Zgłaszanie usługi dostosowawczej

1. Zgłoszenie Zadania poprzedzają uzgodnienia merytoryczne między uprawnionymi pracownikami Zamawiającego a przedstawicielem Wykonawcy zakończone sporządzeniem i podpisaniem dołączonego następnie do Formularza Zamówienia usługi dostosowawczej protokołu określającego zakres prac.

2. Formalne zgłoszenie Zadania usługi dostosowawczej dokonuje upoważniony pracownik Zamawiającego powiadamiając o tym fakcie Wykonawcę w formie pisemnej według wzoru zamówienia określonego w Załączniku nr 4 do Umowy. Zgłoszenie powinno zawierać poprawnie wypełnione sekcje 1-2 Formularza Zamówienia
3. Zgłoszenie Zadania dokonane przez inną osobę, niż określoną w § 1 ust. 3, nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do podjęcia wykonywania Zadania.
4. W odpowiedzi na dostarczone Zadanie Wykonawca opracuje Analizę Techniczną w skład której wejdą: projekt wstępny, opis zlecenia, konsekwencje niewykonania zlecenia, analizę wpływu produktu tego zlecenia na utrzymanie Systemu ITSM w szczególności pracochłonności i kosztów utrzymania, proponowany termin realizacji zamówienia, formularz kalkulacji i wycena zgłoszonych zmian. Do wyceny prac dostosowawczych Wykonawca stosować będzie metodologię zatwierdzoną przez Zamawiającego. Wykonawca w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy przedstawi Zamawiającemu do zatwierdzenia opis metody wymiarowania oprogramowania (oceny pracochłonności jego modyfikacji, wytwarzania). Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakwestionowania przedstawionej przez Wykonawcę metody wymiarowania oprogramowania. W takiej sytuacji Wykonawca w terminie 7 dni przedstawi Zamawiającemu do zatwierdzenia nowy poprawiony opis metody.
5. Poprzez reakcję Wykonawcy rozumie się po przyjęciu przez Wykonawcę zgłoszenia Zadania wypełnienie i dostarczenie (e-mailem, osobiście, faksem, pocztą) przez pracownika Wykonawcy upoważnionemu pracownikowi Zamawiającego Formularza Zamówienia z prawidłowo wypełnioną sekcją 3 i 4 oraz Analizę Techniczną.
6. Akceptacja Analizy Technicznej (projekt wstępny, termin realizacji zamówienia, kalkulacja i wycena) polega na poprawnym wypełnieniu sekcji 5 Formularza Zamówienia przez uprawnionego pracownika Zamawiającego.
7. Realizacja zgłoszonego Zadania może się rozpocząć dopiero po zatwierdzeniu i przyjęciu przez Zamawiającego przedłożonej przez Wykonawcę Analizy Technicznej.

§ 3. Odbiór prac

1. Po wykonaniu Zadania, Wykonawca przeprowadzi testy sprawdzające poprawność działania Systemu ITSM i zgłosi gotowość do odbioru Zadania. Za zgłoszenie gotowości uznaje się dostarczenie podpisanego przez Wykonawcę Protokołu Odbioru Zadania oraz wypełnienie sekcji nr 6 Formularza Zamówienia. Wykonawca dostarczy jednocześnie pełną dokumentację zrealizowanego Zadania, a w szczególności protokół z przeprowadzonych testów wewnętrznych Wykonawcy zawierający opis przeprowadzonych testów i ich wynik oraz wersje źródłowe utworzonego/zmienionego oprogramowania i dokumentację użytkową.
2. Po otrzymaniu informacji o wykonaniu Zadania Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia własnych testów dotyczących poprawności działania Systemu ITSM i zgodności z zamówieniem wykonanego Zadania oraz do zapoznania się z przygotowaną dokumentacją.
3. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru strony powinny ustalić czas niezbędny dla przeprowadzenia testów przez Zamawiającego. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie i zapoznanie się z dokumentacją nie może przekroczyć 15 dni roboczych.
4. Po przeprowadzeniu testów potwierdzających prawidłowość wykonania Zadania, Zamawiający podpisze protokół odbioru Zadania. Protokół ten stanowi załącznik do

Formularza Zamówienia. Po podpisaniu protokołu odbioru Zamawiający wypełni sekcję 8 Formularza Zamówienia.

5. W przypadku, gdy Zamawiający ma zastrzeżenia do prac podlegających odbiorowi, zgłasza je w formie pisemnej Wykonawcy nie później niż w dniu wyznaczonego terminu odbioru. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania poprawek. Po ich wykonaniu procedurę odbioru powtarza się.
6. Protokół odbioru zadania sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Załącznik nr 4
do Umowy**

Formularz Zamówienie usługi dostosowawczej

System ITSM – FORMULARZ ZAMÓWIENIA USŁUGI DOSTOSOWAWCZEJ			
NR.....			
ZGŁOSZENIE		ZLECENIA.....	
.....			
1.Zgłaszający zamówienie		Podpis	Data Zgłoszenia
Imię i nazwisko prac. Zamawiającego			
2. Nr protokołu określającego zakres prac			
Protokół ten stanowi załącznik nr 1 do niniejszego formularza			
REALIZACJA Usługi Dostosowawczej			
3. Nr formularza kalkulacji			
Formularz ten stanowi załącznik nr 2 do niniejszego formularza			
Zestawienie kalkulacji kosztów zamówienia			
Data realizacji	Ilość osobodni	Wartość	Słownie
4.Zgłaszający kalkulację		Podpis	Data zgłoszenia kalkulacji
Imię i nazwisko prac Wykonawca			
Zgadzam się na wykonanie w/w usług na powyższych warunkach			
5.Akceptujący kalkulację		Podpis	Data akceptacji kalkulacji
Imię i nazwisko prac Zamawiającego			
ODBIÓR Usługi Dostosowawczej			
6.Zgłaszający odbiór		Podpis	Data zgłoszenia odbioru
Imię i nazwisko prac Wykonawca			
7.Nr protokołu odbioru prac			
Protokół ten stanowi załącznik nr 3 do niniejszego formularza			
8.Odbierający zamówienie		Podpis	Data odbioru
Imię i nazwisko prac Zamawiającego			

Załącznik nr 5 do Umowy

Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania Wad w ramach Serwisu i gwarancji

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Listę pracowników Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń określa Załącznik nr 8 do Umowy. Zmiana lub rozszerzenie listy stanowisk pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.
2. W razie dokonywania zgłoszenia za pośrednictwem e-maila/telefonu/faksu, Zamawiający obowiązany jest dokonać zgłoszenia e-maila, pod numerem telefonu/ faksu lub pod adresem określonym w Załączniku nr 7 do Umowy. Zgłoszenie dokonane pod innym adresem, e - mailem lub numerem telefonu/ faksu nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do reakcji.
3. Podpisy na zgłoszeniu Zadania powinny być opatrzone imienną pieczętką zgłaszającego/ akceptującego, a w przypadku braku takiej pieczętki - czytelną adnotacją określającą imię oraz nazwisko zgłaszającego/akceptującego.

§ 2. Zobowiązania Wykonawcy

1. W odniesieniu do Oprogramowania Systemu ITMS Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) rozwiązywania problemów Zamawiającego, w tym poprzez merytoryczną pomoc konsultantów za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, bądź poprzez zaplanowaną asystę stanowiskową
 - b) podejmowania reakcji na zgłoszone przez Zamawiającego Wady w Oprogramowaniu w Systemie ITSM w czasie zgodnym z zapisami w pkt 2.1.2.1 ust. 5 Załącznika nr 1 do Umowy.
 - c) naprawy błędów stanowiących przedmiot reakcji serwisowej odbywać się będzie zgodnie z zapisami w Załączniku nr 5 do Umowy .
2. W przypadku Wad niemożliwych do usunięcia w określonym trybie, Wykonawca zapewni dostarczenie procedur awaryjnych zapewniających ciągłość działania służb finansowych Zamawiającego.
3. Wykonawca nie odpowiada za błędy, których powstanie jest wynikiem wprowadzenia przez Zamawiającego zmian, modyfikacji i adaptacji Systemu ITSM lub dokumentacji bez uprzedniego zgłoszenia, weryfikacji i zgody Wykonawcy. Wykonawca udzieli takiej zgody w czasie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia zmian przez Zamawiającego.

§ 3. Zgłoszenie serwisowe

1. W razie wystąpienia Wad upoważniony pracownik Zamawiającego dokonuje zgłoszenia serwisowego. Zgłoszenie serwisowe polega na przekazaniu Systemem Zgłaszania Błędu zgłoszenia zawierającego opis błędu w działaniu Systemu ITSM.
2. Zgłoszenie uznaje się za dokonane z chwilą otrzymania przez zgłaszającego potwierdzenia zarejestrowania zgłoszenia wraz z nadanym przez System Zgłaszania Błędu numerem.

3. Strony ustalają, że w przypadku awarii Systemu Zgłaszania Błędów zgłoszenia o błędach w działaniu Systemu ITSM będą przekazywane do Wykonawcy mailem, osobiście lub faksem przez upoważnionego pracownika Zamawiającego, z użyciem Formularza Zgłoszenia Serwisowego.
4. Zgłoszenie serwisowe realizowane za pośrednictwem maila lub faksu uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia, co następuje z chwilą wpłynięcia do Zamawiającego faksu zawierającego potwierdzoną przez Wykonawcę kopię Formularza Zgłoszenia Serwisowego. Wykonawca ma obowiązek przesłać mailem lub faksem potwierdzoną kopię Formularza Zgłoszenia Serwisowego w terminie nie dłuższym, niż dwie godziny od momentu otrzymania Formularza Zgłoszenia Serwisowego.
5. Zgłoszenie serwisowe realizowane osobiście (lub telefonicznie) uznaje się za dokonane z chwilą pisemnego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez pracownika Wykonawcy. Wykonawca na podstawie przyjętego zgłoszenia wypełnia Formularz Zgłoszenia Serwisowego i odsyła go do Zamawiającego potwierdzając przyjęcie zgłoszenia serwisowego w terminie nie dłuższym, niż dwie godziny od momentu otrzymania Formularza Zgłoszenia Serwisowego.

§ 4. Zakończenie naprawy Wady

1. Po wykonaniu przez Wykonawcę naprawy, Wykonawca umieszcza na swoim serwerze ftp poprawkę a następnie zgłasza Zamawiającemu gotowość do testów akceptacyjnych na bazie testowej. Informację o gotowości upoważniony pracownik Wykonawcy przekazuje za pośrednictwem e-maila oraz Systemu Zgłaszania Błędów.
2. Zamawiający zobowiązany jest do przeprowadzenia testów akceptacyjnych wykonanej przez Wykonawcę naprawy na testowej bazie danych, nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od udostępnienia poprawki.
3. Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę o pozytywnym zakończeniu testów akceptacyjnych na testowej bazie danych lub zgłosić w formie pisemnej uwagi co do sposobu realizacji naprawy.
4. Jeśli Zamawiający zgłosił uwagi co do sposobu realizacji naprawy, Wykonawca zobowiązany jest do kontynuacji naprawy z uwzględnieniem zgłoszonych przez Zamawiającego uwag. Po ponownej naprawie Wykonawca postąpi zgodnie z ust.1. Czas od otrzymania uwag co do sposobu realizacji naprawy do ponownego zgłoszenia gotowości do testów akceptacyjnych jest wliczany do czasu naprawy. Po akceptacji przez Zamawiającego naprawy na testowej bazie danych administrator Systemu ITSM ze strony Zamawiającego zobowiązany jest do instalacji naprawionego Systemu ITSM na produkcyjnej bazie danych.
5. Jeżeli naprawa błędów wiązała się ze zmianą kodu źródłowego Systemu wówczas Wykonawca przekaże dokumentację poprawek (w momencie zakończenia realizacji zgłoszenia) oraz wersje źródłowe utworzonego/zmienionego oprogramowania Systemu przez zapisanie ich w systemie kontroli wersji, którego eksport przekazywany będzie do Zamawiającego w okresach kwartalnych oraz na żądanie. Po przetestowaniu wprowadzonych zmian i po ewentualnym przekazaniu poprawek dokumentacji uprawniony pracownik Zamawiającego zamyka zgłoszenie lub gdy nie spełniają jego oczekiwań przekazuje swoje uwagi. Po zamknięciu przez uprawnionego pracownika Zamawiającego zgłoszenie ma status ZAMKNIĘTE jego realizacja jest zakończona. W przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte przez system po upływie 10 dni roboczych.
6. Strony ustalają, że Formularz Naprawy Serwisowej, będzie używany tylko w przypadku awarii systemu zgłoszeniowego. Lista pracowników Zamawiającego upoważnionych do

dokonywania zgłoszeń serwisowych i podpisywania Formularzy Naprawy Serwisowej jest zamieszczona w Załączniku nr 8 do Umowy.

7. Na koniec każdego kwartału świadczenia usług Serwisu Wykonawca przedłoży Zamawiającemu protokół zawierający wykaz wszystkich realizowanych w danym kwartale usług Serwisu wraz z potwierdzeniem ich prawidłowej realizacji pod względem zakresu, jakości i terminowości dokonany przez Kierownika Projektu po stronie Zamawiającego – zgodnie ze wzorem umieszczonym w Załączniku nr 14 i 15 do Umowy.
8. Zamawiający oświadcza, że osoby upoważnione do kwartalnego potwierdzenia świadczenia usług serwisu zgodnie z ust. 7 pod względem zakresu, jakości i terminowości zobowiązane są w terminie 5 dni roboczych od dnia przedłożenia protokołu przez Wykonawcę do jego akceptacji bądź wniesienia do niego uwag. W przypadku upływu powyższego terminu akceptacji bądź wniesienia uwag do protokołu uznaje się go za odebrany bez uwag.

Załącznik nr 6 do Umowy

Zakres stosowania i opis procedur zgłaszania dodatkowych usług konsultacyjnych

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Usługa Dodatkowa obejmuje wykonywanie zleconych przez Zamawiającego zadań asysty technicznej w zakresie dodatkowych usług konsultacyjnych zgodnie z pkt 2.1.2 ust.2 lit. d Załącznika nr 1 do Umowy.
2. Listę pracowników Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń określa Załącznik nr 8 do Umowy. Zmiana lub rozszerzenie listy stanowisk pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.
3. Przekazanie Formularza Zamówienia usługi dodatkowej może zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego, za pośrednictwem e-maila, faksu lub w jakikolwiek inny sposób, zapewniający dostarczenie jej pracownikowi Wykonawcy.
4. Zamawiający obowiązany jest dokonać zgłoszenia Zadania e-mailem, na numer telefonu/faksu lub na adresem określonym w Załącznik nr 8. Zgłoszenie dokonane e-mailem, pod innym adresem lub numerem telefonu/ faksu nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do reakcji.
5. Podpisy na zgłoszeniu zadania powinny być opatrzone imienną pieczętką zgłaszającego/akceptującego, a w przypadku braku takiej pieczętki - czytelną adnotacją określającą imię oraz nazwisko zgłaszającego/akceptującego.

§ 2. Szkolenia

1. Szkolenie i warsztaty prowadzone będą w siedzibie Zamawiającego, w dniach uzgodnionych między Stronami.
2. W przypadku niemożliwości przeprowadzenia szkolenia, o których mowa w ust. 1, z powodów niezależnych od Wykonawcy, szkolenie zostanie przeprowadzone w innym terminie, uzgodnionym pisemnie przez Strony.
3. Do zakresu obowiązków Wykonawcy należy:
 - a) Przygotowanie oraz zrealizowanie programu szkolenia
 - b) Przygotowanie listy zasobów technicznych niezbędnych do przeprowadzenia szkoleni, które muszą być zapewnione przez Zamawiającego;
 - c) Przedłożenie harmonogramu szkolenia na 7 dni roboczych przed terminem rozpoczęcia zajęć;
 - d) Przygotowanie i dostarczenie uczestnikom aktualnych materiałów szkoleniowych;
 - e) Sporządzenie listy obecności uczestników;
 - f) Sporządzenie raportu końcowego zawierającego ocenę przebiegu szkolenia

§ 3. Zgłaszanie usługi dodatkowej

1. Zgłoszenie usługi dodatkowej poprzedzają uzgodnienia merytoryczne między uprawnionymi pracownikami Zamawiającego a przedstawicielem Wykonawcy zakończone sporządzeniem i podpisaniem dołączonego następnie do Formularza Zamówienia Dodatkowych Usług Konsultacji protokołu określającego zakres prac.
2. Formalne zgłoszenie zadania usługi dodatkowej dokonuje upoważniony pracownik Zamawiającego powiadamiając o tym fakcie Wykonawcę w formie pisemnej według wzoru zamówienia określonego w Załączniku nr 10 do Umowy. Zgłoszenie powinno zawierać poprawnie wypełnione sekcje 1-2 Formularza Zamówienia
3. Zgłoszenie zadania dokonane przez inną osobę, niż określoną w § 1 ust. 2, nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do podjęcia wykonywania Zadania.
4. W odpowiedzi na dostarczone Zadanie Wykonawca opracuje Analizę Techniczną w skład której wejdą: projekt wstępny, proponowany termin realizacji zamówienia, formularz kalkulacji i wycena zgłoszonych prac.
5. Poprzez reakcję Wykonawcy rozumie się po przyjęciu przez Wykonawcę zgłoszenia Zadania wypełnienie i dostarczenie (e-mailem, osobiście, faksem, pocztą) przez pracownika Wykonawcy upoważnionemu pracownikowi Zamawiającego Formularza Zamówienia z prawidłowo wypełnioną sekcją 3 i 4 oraz Analizę Techniczną.
6. Akceptacja Analizy Technicznej (projekt wstępny, termin realizacji zamówienia, kalkulacja i wycena) polega na poprawnym wypełnieniu sekcji 5 Formularza Zamówienia przez uprawnionego pracownika Zamawiającego. Realizacja zgłoszonego zadania usługi dodatkowej może się rozpocząć dopiero po zatwierdzeniu i przyjęciu przez Zamawiającego przedłożonej przez Wykonawcę Analizy Technicznej.

§ 4. Odbiór prac

1. Odbiór Szkolenia:
 - a) Za zgłoszenie gotowości uznaje się dostarczenie podpisanego przez Wykonawcę Protokołu Odbioru Szkolenia stanowiącego załącznik do Formularza Zamówienia Szkolenia oraz wypełnienie sekcji nr 6 tego formularza oraz dostarczenie listy obecności uczestników zrealizowanego Szkolenia.
 - b) Po zapoznaniu się z listą obecności uczestników Szkolenia Zamawiający podpisze Protokół Odbioru Szkolenia. Protokół ten stanowi załącznik do Formularza Zamówienia Szkolenia. Po podpisaniu protokołu odbioru Zamawiający wypełni sekcję 8 Formularza Zamówienia.
2. Odbiór pozostałych prac dodatkowych usług konsultacyjnych:
 - a) Po wykonaniu zadania, Wykonawca przeprowadzi testy sprawdzające poprawność działania Systemu ITSM i zgłosi gotowość do odbioru Zadania. Za zgłoszenie gotowości uznaje się dostarczenie podpisanego przez Wykonawcę Protokołu Odbioru Zadania oraz wypełnienie sekcji nr 6 Formularza Zamówienia. Wykonawca dostarczy jednocześnie pełną dokumentację zrealizowanego Zadania, a w szczególności protokół z przeprowadzonych testów wewnętrznych Wykonawcy zawierający opis przeprowadzonych testów i ich wynik oraz wersje źródłowe utworzonego/zmienionego oprogramowania i dokumentację użytkową.
 - b) Po otrzymaniu informacji o wykonaniu Zadania Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia własnych testów dotyczących poprawności działania Systemu ITSM i

zgodności z zamówieniem wykonanego Zadania oraz do zapoznania się z przygotowaną dokumentacją.

- c) Po zgłoszeniu gotowości do odbioru strony powinny ustalić czas niezbędny dla przeprowadzenia testów przez Zamawiającego. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie i zapoznanie się z dokumentacją nie może przekroczyć 15 dni roboczych.
 - d) Po przeprowadzeniu testów potwierdzających prawidłowość wykonania Zadania, Zamawiający podpisze Protokół Odbioru Zadania. Protokół ten stanowi załącznik do Formularza Zamówienia. Po podpisaniu protokołu odbioru Zamawiający wypełni sekcję 8 Formularza Zamówienia.
 - e) W przypadku, gdy Zamawiający ma zastrzeżenia do prac podlegających odbiorowi, zgłasza je w formie pisemnej Wykonawcy nie później niż w dniu wyznaczonego terminu odbioru. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania poprawek. Po ich wykonaniu procedurę odbioru powtarza się.
3. Protokół Odbioru zadania Usługi Dodatkowej sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Załącznik nr 7
do Umowy**

Pracownicy delegowani przez Wykonawcę do realizacji Umowy

§ 1. Kwalifikacje pracowników Wykonawcy

1. Pracownicy Wykonawcy realizujący przedmiot Umowy muszą spełniać następujące wymagania:

1) kierownik projektu, legitymujący się co najmniej:

- a) doświadczeniem w zakresie kierowania wdrożeniem lub utrzymaniem zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych obejmujących co najmniej moduły wspierające zarządzanie zasobami, przy czym w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert osoba ta powinna uczestniczyć w projektach zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń albo umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych obejmujących moduły wspierające zarządzanie zasobami, o wartości brutto minimum 500 tys. złotych brutto każdy,
- b) ważnym certyfikatem w zakresie zarządzania projektami na poziomie co najmniej PRINCE2 Practitioner lub PMP lub IPMA level C,
- c) dokumentami uprawniającymi do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1167, z późn. zm.), tj.:
 - i. pisemnym upoważnieniem przez kierownika jednostki organizacyjnej, jeżeli osoba nie posiada poświadczenia bezpieczeństwa;
 - ii. zaświadczeniem o odbyciu szkolenia w zakresie ochrony informacji niejawnych.

2) konsultanci ITSM/TADDM, w liczbie co najmniej 2 osób, z których każda osoba legitymuje się co najmniej:

- a) doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń albo umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie TADDM w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego,

3) konsultanci TEM, w liczbie co najmniej 2 osób, z których każda osoba legitymuje się co najmniej:

- a) doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń albo umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie TEM w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego,
- b) dokumentami uprawniającymi do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4

ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1167, z późn. zm.), tj.:

- i. pisemnym upoważnieniem przez kierownika jednostki organizacyjnej, jeżeli osoba nie posiada poświadczenia bezpieczeństwa;
- ii. zaświadczeniem o odbyciu szkolenia w zakresie ochrony informacji niejawnych.

4) konsultanci ITIL, legitymujący się co najmniej:

- a) doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń albo umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych zakresie ITIL w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego,
- b) co najmniej jednym z następujących certyfikatów:
 - i. ITIL Foundation,
 - ii. ITIL Intermediate pełną grupę certyfikatów Lifecycle Stream,
 - iii. ITIL Intermediate pełną grupę certyfikatów Capability Stream,
 - iv. ITIL Expert,
 - v. ITIL Master.

5) konsultanci DB2, legitymujący się co najmniej:

- a) - doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych zakresie DB2 w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego,
2. Żadna z zaproponowanych do zespołu osób nie może pełnić więcej niż jednej funkcji, do której została wskazana, a od tej zasady dostępne są jedynie następujące wyjątki:
- a) funkcja (1) konsultanta ITIL może być łączenie z funkcją (2) konsultanta ITSM/TADDM lub z funkcją (3) konsultanta TEM.
 - b) funkcja (5) konsultanta DB2 może być łączenie z funkcją (2) konsultanta ITSM/TADDM lub z funkcją (3) konsultanta TEM.
3. W przypadku uzasadnionej konieczności zmiany osoby wskazanej do wykonania Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do wskazania innej osoby, o nie mniejszych kwalifikacjach i doświadczeniu zgodnie z zapisami § 7 Umowy.
4. Zmiana składu zespołu projektowo-wdrożeniowego nie wywołuje zmiany treści Umowy.

§ 2. Lista upoważnionych pracowników Wykonawcy

1. Listy upoważnionych pracowników Wykonawcy świadczących usługi wymienione w § 2 Umowy zgodna ze złożoną przez Wykonawcę Ofertą.

L.p.	Imię i nazwisko	telefon email	Kwalifikacje zawodowe (Wykształcenie i doświadczenie zawodowe zgodnie z §1)
1.	Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy		

1.a		Tel. Mail	
2.	Konsultant ITSM		
2.a		Tel. Mail	
2.b		Tel. Mail	
3.	Konsultant TEM		
3.a		Tel. Mail	
3.b		Tel. Mail	
4.	Konsultant ITIL		
4.a		Tel. Mail	
5.	Konsultant DB2		
5.a		Tel. Mail	

§ 3. Dane teleadresowe Wykonawcy

1. Zestawienie danych teleadresowych Wykonawcy dla świadczenia Usług Dostosowawczych i Asysty Technicznej.
 - a) Adres e-mailowy pod jaki Zamawiający może zgłaszać Zgłoszenia Serwisowe/Zlecenia Zmian:@.....
 - b) Telefon pod jaki Zamawiający może zgłaszać Zgłoszenia Serwisowe/Zlecenia Zmian: (pon-pt 8 do 21) i hot –line
 - c) Faks pod jaki Zamawiający może zgłaszać Zgłoszenia Serwisowe/Zlecenia Zmian:
 - d) Adres pod jaki Zamawiający może zgłaszać Zgłoszenia Serwisowe/Zlecenia Zmian:

Pracownicy delegowani przez Zamawiającego do realizacji Umowy

§ 1. Zakres upoważnień pracowników Zamawiającego

1. Zamawiający upoważni swoich pracowników do wykonywania czynności związanych z realizacją niniejszej Umowy. Możliwe są następujące rodzaje zakresów upoważnień:
 - a) zgłoszenie zamówienia modyfikacji w ramach Asysty Technicznej
 - b) zgłoszenie zamówienia modyfikacji w ramach Serwisu
 - c) zgłoszenie zamówienia Szkolenia
 - d) zgłaszanie błędów, podgląd stanu zgłoszonych przez siebie błędów
 - e) podgląd stanu realizacji wszystkich błędów
 - f) akceptacja kalkulacji kosztów zadania, modyfikacji
 - g) akceptacja kalkulacji kosztów zadania, szkolenia
 - h) odbiór merytoryczny wykonanych prac,
 - i) potwierdzenie prawidłowości realizacji poprawy błędów pod względem zakresu jakości i terminowości
 - j) potwierdzenie prawidłowości realizacji modyfikacji w ramach Serwisu pod względem zakresu jakości i terminowości
 - k) zatwierdzenie kwartalnego protokołu z realizacji zadań serwisowych
2. Powyższe osoby są upoważnione do wykonywania czynności związanych z usługą Asysty Technicznej, Szkoleń i Serwisu w zakresie określonym w kolumnie „Zakres Upoważnienia” tabeli umieszczonej w §3

§ 2. Dane teleadresowe Zamawiającego

1. Zestawienie danych teleadresowych Zamawiającego.
 - a) Adres e-mailowy pod jaki Wykonawca może zgłaszać potwierdzenia Zgłoszenia Serwisowe/Zlecenia Zmian: bit.wsz.itsm@msz.gov.pl’
 - b) Faks pod jaki Wykonawca może zgłaszać potwierdzenia Zgłoszenia Serwisowe/Zlecenia Zmian: 22 523 8039’
 - c) Adres pod jaki Wykonawca może zgłaszać potwierdzenia Zgłoszenia Serwisowe/Zlecenia Zmian:

Biuro Informatyki i Telekomunikacji
Ministerstwo Spraw Zagranicznych
al. J Ch. Szucha 23
00-580 Warszawa
Tel. 22 523 9315
Fax. 22 523 8039

§ 3. Upoważnieni pracownicy Zamawiającego

Lp.	Imię i Nazwisko	Nr telefonu email	Zakres upoważnienia
1.	Kierownik projektu ze strony Zamawiającego		
1.a.		Tel.@msz.gov.pl	Pełen zakres zgodnie z § 1 ust. 1
2.	Administrator merytoryczny		
2.a		Tel.@msz.gov.pl	Zakres zgodnie z § 1 ust. 1 lit.
2.b.		Tel.@msz.gov.pl	Zakres zgodnie z § 1 ust. 1 lit.
2.c.		Tel.@msz.gov.pl	Zakres zgodnie z § 1 ust. 1 lit.

Załącznik nr 9 do Umowy

Zakres stosowania i opis procedur Aktualizacji oprogramowania do nowych Wersji Oprogramowania Bazowego

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Świadczenie usługi Aktualizacji Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego (zwanej dalej „Zadaniem Aktualizacji”) polegać będzie na aktualizacji Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego oraz dokonywaniu niezbędnych zmian w Systemie ITSM związanych z dokonaną aktualizacją oprogramowania, w szczególności: zmian w konfiguracji i parametryzacji, modyfikacji. W zakres prac Zadania Aktualizacji wchodzić będzie również Aktualizacja pozostałego Oprogramowania jeżeli będzie to potrzebne do wykonania Aktualizacji Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego
2. Listę pracowników Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń określa Załącznik nr 8 do Umowy. Zmiana lub rozszerzenie listy stanowisk pracowników upoważnionych do dokonywania zgłoszeń wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy i jest wobec Wykonawcy skuteczne z chwilą potwierdzenia przyjęcia pisma zawierającego powiadomienie.
3. Przekazanie Formularza Zamówienia Zadania Aktualizacji może zostać dokonane osobiście przez zgłaszającego, za pośrednictwem e-maila, faksu lub w jakikolwiek inny sposób, zapewniający dostarczenie jej pracownikowi Wykonawcy.
4. W razie dokonywania zgłoszenia Zadania Aktualizacji za pośrednictwem e-maila/telefonu/faksu, Zamawiający obowiązany jest dokonać zgłoszenia Zadania Aktualizacji na adres e-maila, pod numerem telefonu/faksu lub pod adresem określonym w Załączniku nr 8 do Umowy. Zgłoszenie dokonane pod innym e-mailem, adresem lub numerem telefonu/faksu nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do reakcji.
5. Podpisy na zgłoszeniu Zadania Aktualizacji powinny być opatrzone imienną pieczętą zgłaszającego/ akceptującego, a w przypadku braku takiej pieczętąki - czytelną adnotacją określającą imię oraz nazwisko zgłaszającego/akceptującego.

§ 2. Zgłaszanie zadania Aktualizacji

1. Zgłoszenie Zadania Aktualizacji poprzedzają uzgodnienia merytoryczne między uprawnionymi pracownikami Zamawiającego a przedstawicielem Wykonawcy zakończone sporządzeniem i podpisaniem dołączonego następnie do Formularza Zamówienia usługi aktualizacji protokołu określającego zakres prac.
2. Formalne zgłoszenie Zadania Aktualizacji dokonuje upoważniony pracownik Zamawiającego powiadamiając o tym fakcie Wykonawcę w formie pisemnej według wzoru zamówienia określonego w Załączniku nr 13 do Umowy. Zgłoszenie powinno zawierać poprawnie wypełnione sekcje 1-2 Formularza Zamówienia
3. Zgłoszenie Zadania dokonane przez inną osobę, niż określoną w § 1 ust. 2, nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do podjęcia wykonywania Zadania.

4. W odpowiedzi na dostarczone Zadanie Aktualizacji Wykonawca opracuje Analizę Techniczną w skład której wejdą: projekt wstępny, opis zlecenia, konsekwencje niewykonania zlecenia, analizę wpływu produktu tego zlecenia na utrzymanie Systemu ITSM w szczególności pracochłonności i kosztów utrzymania, scenariusze testów, proponowany termin realizacji zamówienia, formularz kalkulacji i wycena. Do wyceny prac Aktualizacji Wykonawca stosować będzie zapisy Umowy.
5. Poprzez reakcję Wykonawcy rozumie się po przyjęciu przez Wykonawcę zgłoszenia Zadania Aktualizacji wypełnienie i dostarczenie (e-mailem, osobiście, faksem, pocztą) przez pracownika Wykonawcy upoważnionemu pracownikowi Zamawiającego Formularza Zamówienia z prawidłowo wypełnioną sekcją 3 i 4 oraz Analizę Techniczną.
6. Akceptacja Analizy Technicznej (projekt wstępny, termin realizacji zamówienia, kalkulacja i wycena) polega na poprawnym wypełnieniu sekcji 5 Formularza Zamówienia przez uprawnionego pracownika Zamawiającego.
7. Realizacja zgłoszonego Zadania Aktualizacji może się rozpocząć dopiero po zatwierdzeniu i przyjęciu przez Zamawiającego przedłożonej przez Wykonawcę Analizy Technicznej.

§ 3. Odbiór prac

1. Po wykonaniu Zadania Aktualizacji, Wykonawca przeprowadzi testy sprawdzające poprawność działania Systemu ITSM i zgłosi gotowość do odbioru Zadania Aktualizacji w środowisku testowym. Za zgłoszenie gotowości uznaje się dostarczenie podpisanego przez Wykonawcę Protokołu Odbioru Zadania Aktualizacji oraz wypełnienie sekcji nr 6 Formularza Zamówienia. Wykonawca dostarczy jednocześnie pełną dokumentację zrealizowanego Zadania Aktualizacji, a w szczególności protokół z przeprowadzonych testów wewnętrznych Wykonawcy zawierający opis przeprowadzonych testów i ich wynik oraz wersje źródłowe utworzonego/zmienionego oprogramowania i dokumentację użytkową.
2. Po otrzymaniu informacji o wykonaniu Zadania Aktualizacji Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia własnych testów dotyczących poprawności działania Systemu ITSM i zgodności z zamówieniem wykonanego Zadania Aktualizacji oraz do zapoznania się z przygotowaną dokumentacją.
3. Po zgłoszeniu gotowości do odbioru strony powinny ustalić czas niezbędny dla przeprowadzenia testów przez Zamawiającego. W przypadku braku szczegółowych ustaleń czas przeznaczony na testowanie i zapoznanie się z dokumentacją nie może przekroczyć 25 dni roboczych.
4. W przypadku, gdy Zamawiający ma zastrzeżenia do prac podlegających odbiorowi, zgłasza je w formie pisemnej Wykonawcy nie później niż w dniu wyznaczonego terminu odbioru. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania poprawek. Po ich wykonaniu procedurę odbioru powtarza się.
5. Protokół odbioru zadania sporządza się w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
6. Po przeprowadzeniu testów potwierdzających prawidłowość wykonania Zadania Aktualizacji, Zamawiający podpisze protokół odbioru testów. Protokół ten stanowi załącznik do Formularza Zamówienia – sekcja 7. Po podpisaniu protokołu odbioru Zamawiający wypełni sekcję 8 Formularza Zamówienia.

7. Po potwierdzeniu w testach poprawności działania Systemu ITSM po przeprowadzonej Aktualizacji Strony Umowy uzgodnią termin przeniesienia Aktualizacji na środowisko produkcyjne Zamawiającego.
8. Po przeprowadzeniu testów potwierdzających prawidłowość wykonania przeniesienia Aktualizacji na środowisko produkcyjne i wykonaniu przez Wykonawcę Zadania Aktualizacji, Zamawiający podpisze protokół odbioru Zadania Aktualizacji. Protokół ten stanowi załącznik do Formularza Zamówienia – sekcja 9. Po podpisaniu protokołu odbioru Zamawiający wypełni sekcję 10 Formularza Zamówienia

**Załącznik nr 10
do Umowy**

Formularz Zamówienia Dodatkowej Usługi Konsultacyjnej

System ITSM – FORMULARZ ZAMÓWIENIA USŁUGI DODATKOWEJ			
NR.....			
ZGŁOSZENIE			
.....			
1.Zgłaszający zamówienie	Podpis	Data Zgłoszenia	
Imię i nazwisko prac. Zamawiającego			
2. Nr protokołu określającego zakres prac			
Protokół ten stanowi załącznik nr 1 do niniejszego formularza			
REALIZACJA Dodatkowej Usługi Konsultacyjnej			
3. Nr formularza kalkulacji			
Formularz ten stanowi załącznik nr 2 do niniejszego formularza			
Zestawienie kalkulacji kosztów zamówienia			
Data realizacji	Ilość osobodni	Wartość	Słownie
4.Zgłaszający kalkulację	Podpis	Data zgłoszenia kalkulacji	
Imię i nazwisko prac Wykonawca			
Zgadzam się na wykonanie w/w usług na powyższych warunkach			
5.Akceptujący kalkulację	Podpis	Data akceptacji kalkulacji	
Imię i nazwisko prac Zamawiającego			
ODBIÓR Dodatkowej Usługi Konsultacyjnej			
6.Zgłaszający odbiór	Podpis	Data zgłoszenia odbioru	
Imię i nazwisko prac Wykonawca			
7.Nr protokołu odbioru prac			
Protokół ten stanowi załącznik nr 3 do niniejszego formularza			
8.Odbierający zamówienie	Podpis	Data odbioru	
Imię i nazwisko prac Zamawiającego			

Formularz Zamówienia Usługi Serwisowej

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO		NR	
System ITSM:	Od:..... (Imię i nazwisko składającego zgłoszenie) Do:..... (Imię i nazwisko przyjmującego zgłoszenie)	Pieczętka zgłaszającego:	
Opis Wady			
Opis czynności wykonywanych przez użytkownika do momentu wystąpienia Wady	Inne okoliczności wystąpienia Wady		
Osoba kontaktowa (Imię i nazwisko)	Numer telefonu	Typ komputera lub urządzenia	
Oświadczam, że naprawa wyżej wymienionych Wad jest objęta serwisem			
Data złożenia zlecenia	Podpis osoby upoważnionej ze strony Wykonawca	Pieczętka	
Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia nr			
Imię i nazwisko przyjmującego zgłoszenie	Podpis przyjmującego zgłoszenie	Data i godzina przyjęcia zgłoszenia	Sposób przyjęcia zgłoszenia

Formularz naprawy Serwisowej

FORMULARZ NAPRAWY SERWISOWEJ		NR
Imię i nazwisko pracownika Wykonawcy usuwającego Wadę	Data i godzina rozpoczęcia naprawy	Data i godzina zakończenia naprawy
Szczegółowe określenie zakresu naprawy	Szczegółowe określenie sposobu naprawy	
Opis przeprowadzonych Wykonawcą testów poprawności działania Systemu ITSM i rezultatów ich realizacji	Opis wykonanych zmian w konfiguracji Systemu ITSM, sieci lokalnej i rozległej	
Oświadczenie Wykonawcy o skuteczności usunięcia Wady:		
Imię i nazwisko Przedstawiciela Zamawiającego odbierającego usługę serwisową	Data i godzina przekazania do Zamawiającego	
Uwagi MSZ co do sposobu i rezultatów realizacji usługi serwisowej		
Oświadczenie Zamawiającego o skuteczności usunięcia Wady:		
Uwagi Wykonawcy		
Podpis przedstawiciela Wykonawcy	Podpis przedstawiciela Zamawiającego	Data sporządzenia protokołu

Formularz Zamówienie usługi Aktualizacji

System ITSM – FORMULARZ ZAMÓWIENIA USŁUGI AKTUALIZACJI			
NR.....			
ZGŁOSZENIE AKTUALIZACJI			
.....			
1. Zgłaszający zamówienie Imię i nazwisko prac. Zamawiającego	Podpis	Data Zgłoszenia	
2. Nr protokołu określającego zakres prac			
Protokół ten stanowi załącznik nr 1 do niniejszego formularza			
REALIZACJA Usługi Aktualizacji			
3. Nr formularza kalkulacji			
Formularz ten stanowi załącznik nr 2 do niniejszego formularza			
Zestawienie kalkulacji kosztów zamówienia			
Data realizacji	Ilość osobodni	Wartość	Słownie
4. Zgłaszający kalkulację Imię i nazwisko prac Wykonawca	Podpis	Data zgłoszenia kalkulacji	
Zgadzam się na wykonanie w/w usług na powyższych warunkach			
5. Akceptujący kalkulację Imię i nazwisko prac Zamawiającego	Podpis	Data akceptacji kalkulacji	
ODBIÓR Usługi Aktualizacji			
6. Zgłaszający odbiór Imię i nazwisko prac Wykonawca	Podpis	Data zgłoszenia odbioru	
7. Nr protokołu odbioru testów			
Protokół ten stanowi załącznik nr 3 do niniejszego formularza			
8. Odbierający testy Imię i nazwisko prac Zamawiającego	Podpis	Data odbioru	

9.Nr protokołu odbioru prac Protokół ten stanowi załącznik nr 4 do niniejszego formularza		
10.Odbierający zamówienie Imię i nazwisko prac Zamawiającego	Podpis	Data odbioru

Wzór Protokołu Odbioru usługi

NR:

Numer umowy		Data sporządzenia	
Zadanie	Świadczenie usług serwisowych w okresie od ... do....	Sporządził	
Zamawiający		Data zatwierdzenia	
Miejsce			
Ilość stron			

Reprezentowany przez

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

Rozdzielnik :

1. Wykonawca
2. Zamawiający

1. Przedmiot odbioru

Świadczenie usług serwisowych w okresie od ... do....

2. Ustalenia

Strony stwierdziły:

1. Praca została wykonana w terminie.
2. Zakres i jakość wykonanych prac stanowi wykonanie etapu umowy przedstawione w raporcie dołączonym do dokumentacji.

Na tym protokół zakończono i podpisano.

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem:

- dla Wykonawcy 1 egz.
- dla Zamawiającego 1 egz.

Wzór Kwartalnego raportu świadczenia usług Serwisowych usługi

RAPORT OKRESOWY Z PRZEBIEGU PRAC

Wykonawca:

Adres:

NR: Q6

Numer umowy		Data sporządzenia	
Zamawiający	Ministerstwo Spraw Zagranicznych	Sporządził	
Miejsce		Data zatwierdzenia	
Ilość stron		Zatwierdził	

SKŁAD KOMISJI

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

Rozdzielnik:

1. 1 egzemplarz dla Zamawiającego
2. 1 egzemplarz dla Wykonawcy

Prace wykonane w okresie rozliczeniowym

Od	Do

Przeprowadzone spotkania / uzgodnienia

We wskazanym okresie za wyjątkiem spotkań w ramach asysty i usług dostosowawczych inne spotkania / uzgodnienia nie miały miejsca.

Nazwa pliku (i nazwy plików załączników)	Temat protokołu	Data spotkania / uzgodnienia	Data podpisania	Uwagi

Prace obszaru stałego

Usuwanie błędów, awarii i usterek

Zrealizowane zgłoszenia:

ID w systemie	Nagłówek	Kategoria	Data zgłoszenia	Data zrealizowania	Uwagi / powiązane dokumenty

Statystyka zrealizowanych zgłoszeń:

We wskazanym okresie Zamawiający nie zamówił dostarczenia usługi aktualizacji oprogramowania.

Typ zadania	Data realizacji	Moduł	Nazwa	Opis	Uzgodniona liczba godzin / dni	Statu s	Uwagi powiązane dokumenty /

Bieżące wykorzystanie limitu kwoty na usługi dodatkowe

Rodzaj usługi	Ilość maksymalna	Ilość wykorzystana	Ilość zaplanowana / w trakcie realizacji	Ilość pozostała [2-3] (2-3-4)
1	2	3	4	5
Usługi dostosowawcze – (załącznik nr 1 do Umowy pkt 2.1 ust 3 lit. a))				
Asysta Techniczna Wykonawcy – dodatkowe konsultacje (załącznik nr 1 do Umowy pkt 2.1.2 ust. 2 lit. d) ppkt. i, ii, v, vi				
Asysta Techniczna Wykonawcy – szkolenia (załącznik nr 1 do Umowy pkt 2.1.2 ust. 2 lit. d) ppkt. iii, iv.				

Prace zaplanowane do wykonania w etapie/okresie, ale niewykonane

We wskazanym okresie nie zidentyfikowano prac, które nie zostały wykonane.

Kod zadania	Nazwa zadania, / nr błędu w systemie / nazwa ładowania...	Planowana data realizacji	Uwagi niewykonania, status, powiązane, itp.)	(powód aktualny dokumenty)	Kolejna planowana data realizacji

Problemy i zagrożenia

Nowe problemy i zagrożenia

Nr ryzyka	Nazwa	Wielkość ryzyka	Właściciel ryzyka (kto może przeciwdziałać)	Działania zaradcze	Planowana data (y) realizacji działań zaradczych	Uwagi / powiązane dokumenty

Status przekazanych wcześniej problemów i zagrożeń

Nr ryzyka	Nazwa	Wielkość ryzyka	Właściciel ryzyka (kto może przeciwdziałać)	Działania zaradcze	Planowana data(y) realizacji działań zaradczych	Uwagi / powiązane dokumenty

Plan prac na kolejny etap/okres

1)

Usuwanie błędów i awarii

a) Zgłoszenia do zrealizowania:

ID w systemie	Nagłówek	Waga	Data zgłoszenia	Planowana data zrealizowania	Uwagi / powiązane dokumenty

Załączniki

Brak.

Na tym protokół zakończono i podpisano.

Ze strony wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem:

- dla Wykonawcy 1 egz.
- dla Zamawiającego 1 egz.

**Załącznik nr 16
do Umowy**

Wzór Protokołu Odbioru zamówienia

Numer umowy		Data sporządzenia	
Zamówienie	Nr –	Sporządził	
Miejsce		Data zatwierdzenia	
Ilość stron			

Reprezentowany przez

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

1. Przedmiot odbioru

Niniejszy protokół potwierdza realizację zmian funkcjonalnych w Systemie ITSM, zrealizowanych na podstawie:

- a) Formularza zamówienia nr
- b) Projektu zmian w systemie nr zaakceptowanego protokołem akceptacyjnym zmian w systemie

2. Ustalenia

Zamawiający potwierdza prawidłową realizację zmian w systemie.

3. Załączniki

Raport z wewnętrznych testów funkcjonalności

Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem:

- dla Wykonawcy 1 egz.
- dla Zamawiającego 1 egz.

**Załącznik nr 17
do Umowy**

Oferta Wykonawcy

**Załącznik nr 18
Do Umowy**

**UMOWA POWIERZENIA DANYCH OSOBOWYCH DO PRZETWARZANIA
(dalej „Umowa”)**

zawarta w Warszawie w dniu _____ 2018 r. pomiędzy:

Skarbem Państwa-Ministerstwem Spraw Zagranicznych, Al. J. Ch. Szucha 23, 00-580 Warszawa, Nr NIP:
526-21-31-556, Nr Regon: 000177916, reprezentowanym przez:

Dyrektora Generalnego Służby Zagranicznej w imieniu którego działa
Pan –

zwanym dalej „Zamawiającym” lub „Administratorem”,

a

.....

zwanym dalej „Wykonawcą” lub „Podmiotem przetwarzającym”.

Zamawiający oraz Wykonawca w dalszej części Umowy zwani są łącznie „Stronami” lub „Stronami Umowy”, a każdy oddzielnie jako „Strona” lub „Strona Umowy”.

§ 1.

Oświadczenia Wstępne

1. Strony niniejszym oświadczają, iż:

- 1) Zamawiający jest Administratorem - w rozumieniu art. 4 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 kwietnia 2016 r w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1), zwanego w dalszej części umowy „RODO” - danych osobowych zawartych w bazie, o której mowa w § 10 umowy z dnia, zwanej dalej „umową główną”;
 - 2) Wykonawca jest Podmiotem przetwarzającym w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO;
 - 3) Umowa stanowi umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 28 ust. 3 RODO.
2. Administrator danych, zgodnie z art. 28 i 29 RODO, powierza dane osobowe, o których mowa w ust. 1 pkt 1, i poleca ich przetwarzanie Podmiotowi przetwarzającemu oraz osobom działającym z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego (pracownikom i współpracownikom Podmiotu przetwarzającego), w celu i na zasadach określonych w Umowie.
 3. Powierzone dane mogą być przetwarzane przez Podmiot przetwarzający oraz osoby przez niego upoważnione wyłącznie na zasadach i w celu określonym w umowie głównej oraz w Umowie.
 4. Strony postanawiają, że zawarcie Umowy o świadczeniu usług stanowi udokumentowane polecenie Administratora, o którym mowa w art. 28 ust. 3 lit a RODO.
 5. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z umową główną, Umową oraz przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności przepisami regulującymi przetwarzanie i ochronę danych osobowych, w szczególności przepisami RODO.

§ 2.

Zasady przetwarzania danych osobowych

1. Podmiot przetwarzający oraz osoby działające z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego, będą miały dostęp do powierzonych danych osobowych i będą je przetwarzały wyłącznie w celu wskazanym w § 1 ust. 3 Umowy.
2. Niedozwolone jest przetwarzanie przez Podmiot przetwarzający danych osobowych w innym celu niż wskazany w ust. 1.

3. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie Umowy dane zwykłe w zakresie:
 - a. imiona i nazwisko,
 - b. nr telefonu
 - c. adres e-mail
 - d. Biuro/Departament/Placówka
 - e. Wydział
 - f. Stanowisko
 - g. Funkcja
 - h. Nr kadrowy
 - i. Przełożony
 - j. Poziom i data ważności poświadczeń bezpieczeństwa
 - k. lokalizacja
4. Podmiot przetwarzający przetwarzać może dane osobowe poprzez:
 - a. utrwalanie,
 - b. przechowywanie,
 - c. opracowywanie,
 - d. zmienianie danych,
 - e. usuwanie danych
5. Strony postanawiają, iż dane osobowe powierzone będą Podmiotowi przetwarzającemu przez Administratora w formie elektronicznej w postaci zahasowanego dumpa bazy produkcyjnej, przesłanego na serwer ftp lub plików zabezpieczonych hasłem
6. Strony postanawiają, że przetwarzanie danych osobowych będzie wykonywane wyłącznie na terytorium Unii Europejskiej. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

§ 3.

Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do prowadzenia rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, zgodnie z art. 30 ust. 2 RODO, z zastrzeżeniem art. 30 ust. 5 RODO.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych, zgodnie z poleceniem Administratora, wszystkim osobom (swoim pracownikom, współpracownikom), które będą przetwarzały powierzone dane w celu określonym w § 2 ust. 1 Umowy. Upoważnienie do przetwarzania przekazanych, w związku z realizacją umowy głównej, danych wydawane jest w związku z realizacją tej umowy głównej i maksymalnie na czas jej realizacji.
5. W celu zapewnienia rozliczalności dostępu do powierzonych danych osobowych, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do prowadzenia ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych, która powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko osoby upoważnionej;
 - 2) datę nadania i ustania oraz zakres upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.

6. Na każde żądanie Administratora, Podmiot przetwarzający ma obowiązek udostępnić mu ewidencję, o której mowa w ust. 5.
7. Podmiot przetwarzający, zgodnie z wymaganiem zawartym w art. 28 ust 3 pkt b RODO, zobowiązany jest zapewnić, aby osoby które upoważnił do przetwarzania powierzonych danych osobowych, zobowiązały się do zachowania tych danych oraz sposobów ich zabezpieczenia w tajemnicy, zarówno w trakcie zatrudnienia bądź trwania innego stosunku prawnego, w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.
8. W miarę możliwości Podmiot przetwarzający pomaga Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw, określonych w rozdziale III RODO oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 33-34 RODO.
9. W przypadku stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych, o którym mowa w art. 4 pkt 12 RODO, Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do bezzwłocznego, jednak nie później niż w ciągu 48 (słownie: czterdziestu ośmiu) godzin, przekazania Administratorowi informacji o zaistniałym zdarzeniu.
10. Informacja, o której mowa w ust. 9, powinna być przekazana w formie pisemnej (dopuszczalne jest przesłanie informacji pocztą elektroniczną) na adres wskazany w § 11 ust. 1 Umowy i powinna zawierać: czas i miejsce zdarzenia, szczegółowy opis naruszenia ochrony danych osobowych, dane osoby, która zgłosiła naruszenie, ustalenia w sprawie naruszenia dokonane przez Podmiot przetwarzający, dane osób odpowiedzialnych za zaistniałe naruszenie, o ile zostało to ustalone.
11. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do współpracy z Administratorem w zakresie wyjaśnienia okoliczności naruszenia ochrony danych osobowych, określenia jego skutków, a także prowadzonych działań zaradczych mających na celu zminimalizowanie negatywnych efektów naruszenia.
12. Za czynności wykonywane w ramach lub w związku z realizacją Umowy, Podmiotowi przetwarzającemu nie należy się odrębne wynagrodzenie.

§ 4.

Przekazywanie informacji

1. Strony ustalają, że podczas realizacji Umowy będą ze sobą ściśle współpracować informując się wzajemnie o wszelkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy.
2. Wymiana informacji w zakresie przetwarzania powierzonych danych osobowych będzie realizowana przez wyznaczone przez Strony osoby, wskazane w § 11 ust. 2 Umowy.
3. Każda ze Stron uprawniona jest do zmiany osób oraz danych kontaktowych, o których mowa w ust. 2, informując jednocześnie drugą Stronę Umowy o dokonanych zmianach w terminie 2 (słownie: dwóch) dni roboczych od dokonania zmiany. Zmiana, o której mowa w zdaniu poprzednim, wymaga formy pisemnej.

§ 5.

Kontrola przetwarzania danych osobowych

1. Administrator zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. h RODO ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Umowy.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do współpracy w dobrej wierze z Administratorem w celu umożliwienia przeprowadzenia kontroli procesu przetwarzania i ochrony danych osobowych, w szczególności niezwłocznego przekazania na żądanie Administratora wszelkich informacji i dokumentów, dotyczących przetwarzania danych osobowych, w tym sposobów realizacji obowiązków zabezpieczenia danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO, a także wszelkich informacji niezbędnych Administratorowi do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO.
3. Kontrola, o której mowa w ust. 1 może być przeprowadzona przez Administratora danych:
 - 1) w przypadku stwierdzenia zdarzeń, o których mowa w § 3 ust. 9 Umowy oraz w przypadku kontroli przetwarzania danych prowadzonej przez organ nadzorczy, o którym mowa w art. 4 pkt 21 RODO, u Administratora – w każdym czasie bez wcześniejszego uprzedzenia, z jednoczesnym zgłoszeniem zamiaru przeprowadzenia kontroli;

- 2) w pozostałych przypadkach, po uprzednim powiadomieniu pisemnym Podmiotu przetwarzającego o zamiarze przeprowadzenia takiej kontroli, zgłoszonym przynajmniej na 7 dni (siedem) dni przed planowanym terminem kontroli.
4. Zgłoszenie zamiaru przeprowadzenia kontroli powinno zostać dokonane w formie pisemnej i obejmować wskazanie z imienia oraz nazwiska osób wykonujących kontrolę w imieniu Administratora. Administrator zobowiązany jest do dołączenia do powiadomienia, o którym mowa powyżej, oświadczeń osób, które mają przeprowadzić kontrolę, o zachowaniu poufności informacji dotyczących Podmiotu przetwarzającego, uzyskanych w związku z przeprowadzaną kontrolą. Każdorazowa kontrola powinna być przeprowadzana w sposób nie zakłócający działalności Podmiotu przetwarzającego, w godzinach jego pracy oraz w obecności upoważnionych przez niego przedstawicieli.
5. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie ustalonym przez Strony.

§6.

Dalsze powierzenie danych do przetwarzania

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe objęte Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom, jedynie w celu wykonania umowy głównej i po uzyskaniu uprzedniej zgody Administratora.
2. Podwykonawca, o którym mowa w ust. 1 winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w Umowie.
3. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za nie wywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.
4. W przypadku dalszego powierzenia danych przez Podmiot przetwarzający podwykonawcom zastosowanie ma art. 28 RODO.

§ 7.

Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność za szkodę powstałą u Administratora, podmiotów lub osób trzecich, na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Podmiot przetwarzający lub podwykonawcę, a w szczególności szkodę powstałą w wyniku przetwarzania powierzonych danych osobowych z naruszeniem przepisów prawa w zakresie określonym w kolejnym zdaniu poniżej. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody, jakie powstały wobec Administratora lub osób trzecich, jednakże Strony ustalają, iż całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Podmiotu przetwarzającego ograniczona jest wyłącznie do strat rzeczywistych, do maksymalnej kwoty 100 % wartości wynagrodzenia podmiotu przetwarzającego wynikającego z umowy głównej.
2. Strony postanawiają, iż w przypadku, gdyby jakkolwiek osoba trzecia, a w szczególności osoba fizyczna, której dane osobowe zostały powierzone do przetwarzania Podmiotowi przetwarzającemu na podstawie Umowy, wystąpiła wobec Administratora z jakimikolwiek roszczeniami, związanymi z przetwarzaniem danych osobowych przez Podmiot przetwarzający lub jego podwykonawcę, Administrator poinformuje Podmiot przetwarzający o takich roszczeniach, a ten podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie wszelkie koszty z tym związane. W szczególności, w przypadku wytoczenia przeciwko Administratorowi powództwa z tytułu naruszenia przepisów RODO w związku z przetwarzaniem przez Podmiot przetwarzający lub jego podwykonawcę powierzonych danych osobowych lub naruszenia jakichkolwiek praw podmiotów trzecich, w szczególności dóbr osobistych osób fizycznych, Podmiot przetwarzający przystąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości zgłosi interwencję uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie koszty i odszkodowania związane z roszczeniem osoby trzeciej, w tym racjonalne koszty obsługi prawnej oraz koszty ewentualnych odszkodowań (zadośćuczynienia) poniesione przez Administratora.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora o:
 - 1) jakimkolwiek postępowaniu administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych;

- 2) treści decyzji administracyjnej, orzeczenia lub protokołu z kontroli prowadzonej przez organ nadzorczy, dotyczącej przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego;
- 3) wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy, o którym mowa w art. 4 pkt 21 RODO
- chyba że przekazanie danej informacji będzie zabronione przez bezwzględnie obowiązujący przepis prawa. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Administratora danych.

§ 8.

Okres Obowiązania Umowy

1. Umowa zawarta zostaje na czas wykonywania umowy głównej.
2. Administrator danych może rozwiązać Umowę oraz umowę główną, ze skutkiem natychmiastowym, gdy Podmiot przetwarzający:
 - 1) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w ustalonym terminie;
 - 2) rażąco narusza przepisy o ochronie danych osobowych, w szczególności określone w art. 83 ust. 4, 5 i 6 RODO;
 - 3) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora.

§ 9.

Zasady zachowania poufności

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy danych osobowych powierzonych przez Administratora, a także wszelkich informacji, materiałów i dokumentów otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy, w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych, o których mowa w ust. 1, nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie Umowy oraz umowy głównej, chyba że konieczność ich ujawnienia wynika z obowiązujących przepisów prawa.

§ 10.

Zwrot/Usunięcie Danych Osobowych

1. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest na każde żądanie Administratora do natychmiastowego zwrotu lub usunięcia (wedle wyboru Administratora) określonych danych osobowych, danej osoby fizycznej, utrwalonych w formie papierowej lub elektronicznej.
2. W przypadku wygaśnięcia Umowy z powodu upływu okresu na jaki została zawarta, lub rozwiązania umowy na podstawie § 8 ust. 2 Umowy albo w wyniku zaistnienia przesłanek do jej rozwiązania wynikających z umowy głównej, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zgodnie z żądaniem Administratora do:
 - 1) zwrotu Administratorowi wszelkich danych osobowych, powierzonych do przetwarzania Podmiotowi przetwarzającemu na podstawie Umowy, lub trwałego usunięcia danych oraz wszelkich ich istniejących kopii, zapisanych w formie papierowej oraz elektronicznej z należących do niego nośników informacji - według wyboru Administratora, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa nakazują przechowywanie danych osobowych przez okres dłuższy; w takim przypadku Podmiot przetwarzający uprawniony jest do przechowywania tych danych co najwyżej przez okres wskazany we właściwych przepisach oraz obowiązany jest do ich zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych.
4. Zwrot danych, materiałów, dokumentów oraz danych osobowych powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu nastąpi w sposób odpowiedni ze względu na nośniki, na których utrwalono dane osobowe.

5. Strony postanawiają, iż Podmiot przetwarzający zobowiązany będzie do zwrotu/usunięcia danych osobowych zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu Umowy, w terminie uzgodnionym przez Strony,.
6. Przez usunięcie danych osobowych, o którym mowa w niniejszym paragrafie Umowy rozumieć należy zniszczenie tych danych osobowych lub taką ich modyfikację, która trwale nie pozwoli na ustalenie tożsamości osoby, której dane dotyczą.
7. Każdorazowo zwrot lub usunięcie danych osobowych potwierdzone zostanie protokołem podpisanym przez należycie umocowanych przedstawicieli Stron Umowy.

§ 11.

Postanowienia Końcowe

1. Doręczenia wszelkich oświadczeń związanych z realizacją Umowy dokonywane będzie na adres Podmiotu przetwarzającego wskazany w umowie głównej, a w odniesieniu do Administratora na adres:
Ministerstwo Spraw Zagranicznych
Al. J. Ch. Szucha 23, 00-580 Warszawa
Inspektorat Służby Zagranicznej
Fax: 22 523 98 19, adres email: isz.sekretariat@msz.gov.pl
2. Osoby wskazane przez Strony do wymiany informacji, o których mowa w § 4 Umowy:
ze strony Administratora:
imię i nazwisko
adres e-mail
telefon służbowy
ze strony Podmiotu przetwarzającego:
imię i nazwisko
adres e-mail
telefon służbowy
3. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Umowa została zawarta w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron Umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się odpowiednie przepisy RODO i prawa polskiego o ochronie danych osobowych oraz przepisy Kodeksu cywilnego.
6. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z Umowy będzie sąd właściwy dla siedziby Administratora.

Administrator:

Podmiot przetwarzający:

Załącznik nr 3 do SIWZ

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

....., dnia 2018 r.

FORMULARZ OFERTY

Odpowiadając na ogłoszenie o przetargu nieograniczonym na „**Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM**”; znak sprawy: **BDG.741.023.2018** zgodnie z wymaganiami określonymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia dla tego przetargu, składamy niniejszą ofertę.

1. Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia

za cenę : zł brutto,

(słownie:

.....złotych).

Cena oferty wynika z poniższego Formularza Cenowego:

Tabela 1 Formularz Cenowy

Usługi stałe							
Lp.	Nazwa usługi	Cena za realizowanie zamówienia (netto)			Wartość VAT	Wartość brutto	
a	b	c			d	e	
1.	Asysta Techniczna Wykonawcy – usługi stałe (załącznik nr 1 do SIWZ - pkt 2.1.2 ust. 2 lit. a), b), c), e))	0,00 zł			= c * VAT	= c + d	
Razem usługi stałe							
Usługi opcjonalne							
Lp.	Nazwa Usługi	jednostka	Cena jednostkowa za 1 osobodzień netto	Cena jednostkowa netto	Wartość netto	Wartość VAT	Wartość brutto
a	b	c	d	e	f	g	h
2	Dodatkowe usługi asysty technicznej i usługi dostosowawcze	500 osobodni	X	= 0,04 * d (dla wiersza 3a) + 0,04 * d (dla wiersza 3b) + 0,92 * d (dla wiersz 3c)	= c * e	= f * VAT	= f + g
3	a Asysta Techniczna Wykonawcy – dodatkowe konsultacje (załącznik nr 1 do SIWZ - pkt 2.1.2 ust. 2 lit. d) ppkt i, ii, iii, iv)	X	0,00 zł	X	X	X	X
	b Asysta Techniczna Wykonawcy – szkolenia (załącznik nr 1 do SIWZ - pkt 2.1.2 ust. 2 lit. d) ppkt v, vi)	X	0,00 zł	X	X	X	X
	c Usługi dostosowawcze – (załącznik nr 1 do SIWZ - pkt 2.1 ust. 3 lit. a))	X	0,00 zł	X	X	X	X
4	Aktualizacje Oprogramowania Bazowego i Bazodanowego do nowych Wersji Oprogramowania Bazowego – (załącznik nr 1 do SIWZ - pkt	1 aktualizacja	X	= c * d (dla wiersza 5a) + c * d (dla wiersza 5b) + c * d (dla wiersza 5c) + c * d (dla wiersza 5d) + c * d (dla wiersza 5e)	= c * e	= f * VAT	= f + g

	2.1.2 ust. 2 lit. f)							
5	a	Aktualizacja TSRM / CCMDB / TAMIT	1 aktualizacja	0,00 zł	X	X	X	X
	b	Aktualizacja TADDM	1 aktualizacja	0,00 zł	X	X	X	X
	c	Aktualizacja TEM	1 aktualizacja	0,00 zł	X	X	X	X
	d	Aktualizacja TPM	1 aktualizacja	0,00 zł	X	X	X	X
	e	Aktualizacja DB2	1 aktualizacja	0,00 zł	X	X	X	X
Razem usługi opcjonalne								
RAZEM WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA						<i>= razem usługi stałe + razem usługi opcjonalne</i>	<i>= razem usługi stałe + razem usługi opcjonalne</i>	<i>= razem usługi stałe + razem usługi opcjonalne</i>

2. Oferujemy następujące czasy usunięcia Wad, które zostaną uwzględnione w ramach kryterium oceny ofert wskazanego w pkt 12.3 SIWZ:

Tabela 2 Formularz skrócenia czasów usuwania Wad

L.p.	Typ Wady	Czas Obejścia		Czas Naprawy	
		OPZ	Wykonawca	OPZ	Wykonawca
<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f</i>
1	Awaria	6 godzin		12 godzin	
2	Błąd Krytyczny	8 godzin		20 godzin	
3	Błąd	2 dni		10 dni roboczych	
4	Usterka	4 dni		15 dni roboczych	

Uwaga: Należy podać liczbę całkowitą, większą od zera. Wskazanie czasów równych zero lub większych niż podane w OPZ zostanie uznane za niezgodne z treścią SIWZ. Niepodanie przez Wykonawcę czasów usuwania Wad spowoduje, że Zamawiający uzna, iż Wykonawca zaoferował czasy usuwania Wad równe czasom wskazanym w OPZ.

3. Oświadczamy, że osoby skierowane przez Wykonawcę do realizacji zamówienia posiadają następujące kwalifikacje zawodowe oraz certyfikaty punktowane w ramach kryterium oceny ofert wskazanego w pkt 12.4 SIWZ:

Tabela 3 Formularz wykazu osób skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia.

L.p.	Imię i nazwisko	Kwalifikacje zawodowe (należy wskazać posiadane certyfikaty firmy IBM zgodnie z pkt 12.4.3 SIWZ)
<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>
konsultanci ITSM/TADDM		
1	Konsultant ITSM / TADDM nr 1 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.1 SIWZ): 1. 2. 3.
2	Konsultant ITSM / TADDM nr 2 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.1 SIWZ) : 1. 2. 3.
3	Konsultant ITSM / TADDM nr 3 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.1 SIWZ): 1. 2. 3.
4	Konsultant ITSM / TADDM nr 4 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.1 SIWZ): 1. 2. 3.

konsultanci TEM		
1	Konsultant TEM nr 1 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.2 SIWZ): 1. 2. 3.
2	Konsultant TEM nr 2 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.2 SIWZ): 1. 2. 3.
3	Konsultant TEM nr 3 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.2 SIWZ): 1. 2. 3.
4	Konsultant TEM nr 4 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.2 SIWZ): 1. 2. 3.
konsultanci DB2		
1	Konsultant DB2 nr 1 (imię i nazwisko)	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.3 SIWZ): 1. 2. 3.
2	Konsultant DB2 nr 2	Posiadane certyfikaty (spośród wymienionych w pkt 12.4.3.3 SIWZ): 1. 2.

	(imię i nazwisko)
	3.

Uwaga: do oferty należy załączyć kopie ww. certyfikatów potwierdzone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. Kopie certyfikatów sporządzonych w języku obcym należy złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski.

4. Oświadczamy, że cena oferty obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
5. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia (w tym z Istotnymi Postanowieniami Umowy) i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz przyjmujemy warunki w niej zawarte.
6. Oświadczamy, że jesteśmy związani niniejszą ofertą przez okres 60 dni, którego bieg rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
7. Oświadczam, iż zapoznałem się z informacjami zawartymi w pkt 20 SIWZ, będącymi realizacją obowiązku informacyjnego określonego w art. 13 RODO, dotyczącymi przetwarzania moich danych osobowych przez Zamawiającego, a także znane mi są wszystkie przysługujące mi prawa, o których mowa w art. 15,16 oraz 18 RODO.
8. Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 i/lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu. *(W przypadku gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO Wykonawca usuwa treść oświadczenia z pkt 8 przez jego wykreślenie).*

9. W przypadku przyznania nam zamówienia, zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.

10. Kategoria przedsiębiorstwa Wykonawcy**:

.....

(wpisać: mikro, małe lub średnie przedsiębiorstwo)

11. Oferta wraz z załącznikami została złożona na stronach.
12. Niniejszym informujemy, iż informacje składające się na ofertę, zawarte na stronach stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i jako takie nie mogą być ogólnie udostępnione.
13. Oświadczamy, że powierzmy / nie powierzmy* wykonanie zamówienia podwykonawcy/-om w częściach:

1):

/nazwa części/

/nazwa (firma) podwykonawcy/

2):

/nazwa części/

/nazwa (firma) podwykonawcy/

* **Uwaga - niepotrzebne skreślić.**

** Zgodnie z zaleceniem Komisji Europejskiej z dnia 6.05.2003 r. dot. definicji mikroprzedsiębiorstw, małych i średnich przedsiębiorstw (Dz. Urz. UE L 124 z 20.05.2003, str. 36):

- mikroprzedsiębiorstwo – to przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 mln. EUR;
- małe przedsiębiorstwo – to przedsiębiorstwo zatrudniające mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 mln. EUR;
- średnie przedsiębiorstwa – to przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami i które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 mln. EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 mln. EUR.

Załącznik nr 4 do SIWZ

(należy złożyć w formie oryginału)

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

....., dnia 2018 r.

OŚWIADCZENIE

**o przynależności lub braku przynależności do grupy kapitałowej,
o której mowa w art. 24 ust. 11 w związku z art. 24 ust. 1 pkt 23
ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku - Prawo zamówień publicznych
(Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.)**

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „**Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM**”; znak sprawy: **BDG.741.023.2018** oświadczam, że reprezentowany przeze mnie Wykonawca:

- nie należy do grupy kapitałowej¹ w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015, poz. 184, z późn. zm.)* z Wykonawcami, którzy złożyli oferty w przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia;
 - należy do grupy kapitałowej² w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015, poz. 184 z późn. zm.)*, łącznie z niżej wymienionymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty w przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia**;
- 1) (należy podać nazwę podmiotu i siedzibę)
2) (należy podać nazwę podmiotu i siedzibę)
(...) (należy podać nazwę podmiotu i siedzibę)

Niniejsze oświadczenie składam, pod rygorem wykluczenia z postępowania w przypadku złożenia odrębnych ofert w tym postępowaniu przez Wykonawców należących do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ww. ustawy (chyba, że zostanie wykazane, że istniejące między podmiotami powiązania w ramach grupy kapitałowej nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia).

.....
(podpis i pieczęć osoby uprawnionej
do reprezentacji Wykonawcy)

* właściwe zaznaczyć znakiem X

** Wykonawca, który należy do grupy kapitałowej z Wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty może przedstawić, wraz ze złożeniem niniejszego oświadczenia, dowody, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia.

¹ Zgodnie z art. 4 pkt. 14 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184 z późn. zm.) przez grupę kapitałową rozumie się wszystkich przedsiębiorców, którzy są kontrolowani w sposób bezpośredni lub pośredni przez jednego przedsiębiorcę, w tym również tego przedsiębiorcę.

² j.w.

Załącznik nr 5 do SIWZ

....., dnia 2018 r.

Pełnomocnictwo

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „**Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM**”; znak sprawy: **BDG.741.023.2018**

.....
(nazwa Wykonawcy)

z siedzibą

(adres)

zarejestrowany przez

pod numerem.....

reprezentowany przez:

.....

upoważnia

(dane osoby upoważnionej)

zamieszkałego w

.....

legitymującego się

(nazwa i numer dokumentu: dowodu osobistego, paszportu)

do występowania w imieniu Wykonawcy w postępowaniu, w tym:

1. podpisanie i złożenie w imieniu Wykonawcy oferty wraz z załącznikami *
2. składania w imieniu Wykonawcy wszelkich oświadczeń woli i wiedzy oraz dokonywania czynności przewidzianych przepisami prawa takich jak poświadczanie kopii dokumentów za zgodność z oryginałem zadawania pytań, składania wyjaśnień itp.*
3. zawarcia Umowy w wyniku udzielenia zamówienia *
4. wnoszenia środków ochrony prawnej (odwołanie, skarga, przystąpienie) *

.....
(podpis i pieczęć osoby uprawnionej
do reprezentacji Wykonawcy)

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 7

należy przedstawić w formie oryginału)

.....
 (nazwa i adres Wykonawcy)

....., dnia 2018 r.

Wykaz wykonanych lub wykonywanych usług

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM”; znak sprawy **BDG.741.023.2018** oświadczam, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, reprezentowany przeze mnie Wykonawca należycie wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych – wykonuje) następujące usługi:

Lp	Przedmiot wykonanych usług	Wartość wykonanych usług brutto (w PLN)	Data wykonania usług Początek (dd/mm/rrrr) – Koniec (dd/mm/rrrr)	Podmioty, na rzecz których usługi zostały wykonane
-1-	-2-	-3-	-4-	-5-
Zgodnie z pkt 7.3 SIWZ				
1 (należy wskazać na czym polegała usługa – na utrzymaniu i rozwoju albo wdrożeniu) (należy wskazać nazwę zintegrowanego systemu informatycznego) (należy wskazać zakres usługi, min. moduły wspomagające zarządzanie zasobami i usługami IT posiadane przez Zamawiającego, o których mowa w pkt 7.3 SIWZ) PLN	Początek (dd/mm/rrrr)..... Koniec (dd/mm/rrrr).....	

	<i>(należy wskazać liczbę użytkowników)</i>			
2	<p>..... <i>(należy wskazać na czym polegała usługa – na utrzymaniu i rozwoju albo wdrożeniu)</i> </p> <p><i>(należy wskazać nazwę zintegrowanego systemu informatycznego)</i> </p> <p><i>(należy wskazać zakres usługi, min. moduły wspomagające zarządzanie zasobami i usługami IT posiadane przez Zamawiającego, o których mowa w pkt 7.3 SIWZ)</i> </p> <p><i>(należy wskazać liczbę użytkowników)</i></p>	<p>..... PLN</p>	<p>Początek (dd/mm/rrrr)..... Koniec (dd/mm/rrrr).....</p>	

1. W przypadku wykazania się przez Wykonawcę usługami rozliczanymi w walucie innej niż PLN, przeliczenie tych wartości na PLN nastąpi po średnim kursie ogłoszonym przez NBP w dniu przekazania ogłoszenia Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej.
2. Jeżeli Wykonawca będzie powoływać się na usługę wykonywaną, wartość brutto wykonanej części usługi na dzień składania ofert nie może być niższa niż 500 000,00 PLN.
3. Do wykazu należy załączyć dowody określające czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert. Dowody są składane w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.

.....
 (podpis i pieczęć osoby uprawnionej
 do reprezentacji Wykonawcy)

Załącznik nr 8 do SIWZ

.....
 nazwa i adres Wykonawcy

....., dnia 2018 r.

Wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego

wykaz służy potwierdzeniu spełniania warunków udziału w postępowaniu w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej określonych w pkt 7.4 SIWZ

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM”; znak sprawy **BDG.741.023.2018** oświadczam, że reprezentowany przeze mnie Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia co najmniej następujące osoby:

Imię i nazwisko	KWALIFIKACJE ZAWODOWE I DOŚWIADCZENIE	Informacja o podstawie do dysponowania wskazaną osobą	
		Dysponuję na podstawie (np. umowy o pracę, umowy zlecenia itp.)	Będę dysponował na podstawie (np. umowy przedwstępnej)
a. Kierownik Projektu			
Zgodnie z pkt 7.4 a. SIWZ - <u>jedna osoba</u> , legitymująca się co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> • doświadczeniem w zakresie kierowania wdrożeniem lub utrzymaniem zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych obejmujących co najmniej moduły wspierające zarządzanie zasobami w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, potwierdzonym uczestnictwem w tym okresie (w roli kierownika projektu) w projektach zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń lub umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych obejmujących moduły wspierające zarządzanie zasobami, o wartości minimum 500 000 zł brutto każdy, • ważnym certyfikatem w zakresie zarządzania projektami na poziomie co najmniej PRINCE2 Practitioner lub PMP lub IPMA level C, • aktualnymi dokumentami uprawniającymi do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1167, z późn. zm.), tj.: <ol style="list-style-type: none"> 1) poświadczeniem bezpieczeństwa lub pisemnym upoważnieniem wydanym przez kierownika jednostki organizacyjnej (Wykonawcy) uprawniającym do dostępu do informacji niejawnych, jeżeli osoba nie posiada poświadczenia bezpieczeństwa; 2) zaświadczeniem o odbyciu szkolenia w zakresie ochrony informacji niejawnych. 			
	I. Posiadane doświadczenie w pełnieniu funkcji kierownika projektu przy realizacji		

<p>Kierownik Projektu</p> <p>..... (imię i nazwisko)</p>	<p>projektów:</p> <p>1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego: Nazwa Odbiorcy: Moduły wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego: Termin wdrożenia/ utrzymywania: od: dd-mm-rrrr do: dd-mm-rrrr: Wartość wdrożenia/umowy utrzymaniowej:</p> <p>2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego: Nazwa Odbiorcy: Moduły wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego: Termin wdrożenia/ utrzymywania: od: dd-mm-rrrr do: dd-mm-rrrr: Wartość wdrożenia/umowy utrzymaniowej:</p> <p>II. Posiadany certyfikat w zakresie zarządzania projektami na poziomie co najmniej PRINCE2 Practitioner lub PMP lub IPMA level C: </p> <p>III. Posiadane dokumenty uprawniające do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych:</p> <p>1. poświadczenie bezpieczeństwa lub pisemne upoważnienie kierownika Wykonawcy uprawniające do dostępu do informacji niejawnych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone”: <i>(należy podać rodzaj, numer, datę wystawienia poświadczenia bezpieczeństwa lub pisemnego upoważnienia kierownika Wykonawcy uprawniającego do dostępu do informacji niejawnych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone” wraz z terminem ważności)</i></p> <p>2. zaświadczenie o odbytych szkoleniu w zakresie ochrony informacji niejawnych: <i>(należy wskazać datę odbycia szkolenia – DD/MM/RRRR)</i></p>		
--	--	--	--

b. Konsultanci ITSM/TADDM			
Zgodnie z pkt 7.4 b. SIWZ - <u>co najmniej 2 osoby (maksimum 4 osoby)</u> , z których każda legitymuje się co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń lub umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie TADDM, w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego 			
Konsultant ITSM/TADDM nr 1 (imię i nazwisko)	Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego w realizacji wdrożeń lub umów utrzymaniowych: 1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TADDM: Nazwa Odbiorcy: 2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TADDM Nazwa Odbiorcy:		
Konsultant ITSM/TADDM nr 2 (imię i nazwisko)	Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego w realizacji wdrożeń lub umów utrzymaniowych: 1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TADDM: Nazwa Odbiorcy: 2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TADDM: Nazwa Odbiorcy:		
Konsultant ITSM/TADDM nr 3*	Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego w realizacji wdrożeń lub umów utrzymaniowych: 1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TADDM:		

..... (imię i nazwisko) Nazwa Odbiorcy: 2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TADDM Nazwa Odbiorcy:		
Konsultant ITSM/TADDM nr 4* (imię i nazwisko)	Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego w realizacji wdrożeń lub umów utrzymaniowych: 1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TADDM: Nazwa Odbiorcy: 2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TADDM Nazwa Odbiorcy:		
c. Konsultanci TEM			
Zgodnie z pkt 7.4 c. SIWZ - <u>co najmniej 2 osoby (maksimum 4 osoby)</u> , z których każda osoba legitymuje się co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> • doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń lub umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie TEM, w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego, • aktualnymi dokumentami uprawniającymi do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1167, z późn. zm.), tj.: <ol style="list-style-type: none"> 1) poświadczeniem bezpieczeństwa lub pisemnym upoważnieniem wydanym przez kierownika jednostki organizacyjnej (Wykonawcy), uprawniającym do dostępu do informacji niejawnych, jeżeli osoba nie posiada poświadczenia bezpieczeństwa; 2) zaświadczeniem o odbyciu szkolenia w zakresie ochrony informacji niejawnych. 			
Konsultant TEM nr 1 (imię i nazwisko)	I. Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego przy realizacji projektów: 1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TEM:		

	<p>..... Nazwa Odbiorcy:</p> <p>2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TEM: </p> <p>Nazwa Odbiorcy:</p> <p>II. Posiadane dokumenty uprawniające do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych:</p> <p>1. poświadczenie bezpieczeństwa lub pisemne upoważnienie kierownika Wykonawcy uprawniające do dostępu do informacji niejawnych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone”: </p> <p><i>(należy podać rodzaj, numer, datę wystawienia poświadczenia bezpieczeństwa lub pisemnego upoważnienia kierownika Wykonawcy uprawniającego do dostępu do informacji niejawnych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone” wraz z terminem ważności)</i></p> <p>2. zaświadczenie o odbytych szkoleniu w zakresie ochrony informacji niejawnych: </p> <p><i>(należy wskazać datę odbycia szkolenia – DD/MM/RRRR)</i></p>		
<p>Konsultant TEM nr 2</p> <p>..... (imię i nazwisko)</p>	<p>I. Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego przy realizacji projektów:</p> <p>1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TEM: </p> <p>Nazwa Odbiorcy:</p> <p>2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TEM: </p> <p>Nazwa Odbiorcy:</p> <p>II. Posiadane dokumenty uprawniające do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy</p>		

	2. zaświadczenie o odbytym szkoleniu w zakresie ochrony informacji niejawnych: (należy wskazać datę odbycia szkolenia – DD/MM/RRRR)		
Konsultant TEM nr 4* (imię i nazwisko)	I. Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego przy realizacji projektów: 1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TEM: Nazwa Odbiorcy: 2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie TEM: Nazwa Odbiorcy: II. Posiadane dokumenty uprawniające do wykonywania prac związanych z dostępem do informacji niejawnych o klauzuli „zastrzeżone”, o których mowa w art. 21 ust. 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych: 1. poświadczenie bezpieczeństwa lub pisemne upoważnienie kierownika Wykonawcy uprawniające do dostępu do informacji niejawnych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone”: (należy podać rodzaj, numer, datę wystawienia poświadczenia bezpieczeństwa lub pisemnego upoważnienia kierownika Wykonawcy uprawniającego do dostępu do informacji niejawnych oznaczonych klauzulą „zastrzeżone” wraz z terminem ważności) 2. zaświadczenie o odbytym szkoleniu w zakresie ochrony informacji niejawnych: (należy wskazać datę odbycia szkolenia – DD/MM/RRRR)		
<p style="text-align: center;">d. Konsultant ITIL</p> Zgodnie z pkt 7.4 d. SIWZ, <u>jedna osoba</u> legitymująca się co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> • doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń lub umów utrzymaniowych zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie ITIL, w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego, • co najmniej jednym z następujących certyfikatów: <ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL Foundation, 			

<ul style="list-style-type: none"> ○ ITIL Intermediate pełną grupę certyfikatów Lifecycle Stream, ○ ITIL Intermediate pełną grupę certyfikatów Capability Stream, ○ ITIL Expert, ○ ITIL Master. 			
<p style="text-align: center;">Konsultant ITIL</p> <p>..... (imię i nazwisko)</p>	<p>I. Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego w realizacji wdrożeń lub umów utrzymaniowych:</p> <p>1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie ITIL: </p> <p>Nazwa Odbiorcy: </p> <p>2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie ITIL: </p> <p>Nazwa Odbiorcy: </p> <p>II. Posiadane certyfikaty: </p>		
e. Konsultanci DB2			
<p>Zgodnie z pkt 7.4 e. SIWZ, <u>jedna osoba (maksimum dwie osoby)</u> legitymująca się co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> • doświadczeniem w realizacji zakończonych odbiorem co najmniej 2 odrębnych wdrożeń zintegrowanych systemów informatycznych IBM Tivoli / Maximo lub równoważnych w zakresie DB2, w których pełnił rolę konsultanta technicznego lub systemowego. 			
<p style="text-align: center;">Konsultant DB2 nr 1</p> <p>..... (imię i nazwisko)</p>	<p>Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego w realizacji wdrożeń lub umów utrzymaniowych:</p> <p>1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie DB2: </p> <p>Nazwa Odbiorcy: </p> <p>2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie DB2: </p> <p>Nazwa Odbiorcy: </p>		

		
Konsultant DB2 nr 2*	Posiadane doświadczenie w pełnieniu roli konsultanta technicznego lub systemowego w realizacji wdrożeń lub umów utrzymaniowych: 1. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie DB2: Nazwa Odbiorcy: 2. Nazwa wdrożonego/utrzymywanego zintegrowanego systemu Informatycznego w zakresie DB2: Nazwa Odbiorcy:		
..... (imię i nazwisko)			

UWAGA:

Żadna z zaproponowanych do zespołu osób **nie może** pełnić więcej niż jednej funkcji, do której została wskazana, a od tej zasady przewidziane są **następujące wyjątki:**

- 1) funkcja (d) konsultanta ITIL może być łączona z funkcją (b) konsultanta ITSM/TADDM lub z funkcją (c) konsultanta TEM;
- 2) funkcja (e) konsultanta DB2 może być łączona z funkcją (b) konsultanta ITSM/TADDM lub z funkcją (c) konsultanta TEM.

W przypadku łączenia funkcji Wykonawca musi wykazać się minimum 5 (pięcioma) osobami, które skieruje do realizacji zamówienia.

Przez system równoważny rozumie się zintegrowany system informatyczny wspierający zarządzanie majątkiem, infrastrukturą i usługami IT, służący do śledzenia obsługi, konserwacji i rozporządzania aktywami przedsiębiorstwa oraz pozwalający na realizowanie funkcjonalności zaimplementowanych w systemie ITSM Zamawiającego opisanych w Załączniku Nr 1a do SIWZ.

.....
 (podpis i pieczęć osoby uprawnionej do reprezentacji Wykonawcy)

* Uwaga:

1. Wykonawca nie ma obowiązku wpisywania do Wykazu Konsultantów oznaczonych gwiazdką (*) w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu określonych w pkt 7.4 SIWZ.

2. Wykonawca ma obowiązek wpisania do Wykazu Konsultantów oznaczonych gwiazdką (*) w przypadku, gdy podaje tych Konsultantów również w tabeli nr 3 Formularza oferty w celu oceny tych Konsultantów w kryterium oceny ofert „Kwalifikacje osób skierowanych do realizacji zamówienia”.

Załącznik nr 9 do SIWZ
(należy złożyć w formie oryginału)

....., dnia 2018 r.

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „**Usługi dostosowawcze i asysty technicznej systemu wspierającego zarządzanie infrastrukturą i usługami IT w Ministerstwie Spraw Zagranicznych i placówkach podległych Ministrowi Spraw Zagranicznych – System ITSM**”; znak sprawy: **BDG.741.023.2018** oświadczam, że:

1. W stosunku do reprezentowanego przeze mnie Wykonawcy nie wydano prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,

w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji – załączam dokumenty potwierdzające dokonanie płatności tych należności, wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności,

2. W stosunku do reprezentowanego przeze mnie Wykonawcy nie orzeczono tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne,

.....
(podpis i pieczęć osoby uprawnionej
do reprezentacji Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI

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

..... (miejsowość), dnia r.

.....
(podpis i pieczęć osoby uprawnionej
do reprezentacji Wykonawcy)