

RZECZPOSPOLITA POLSKA
MINISTERSTWO SPRAWIEDLIWOŚCI
ALEJE UJAZDOWSKIE 11
00-567 WARSZAWA

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH
WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym
w trybie przetargu nieograniczonego na

**Świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości
licencji Systemu HP Service Manager (HPSM).**

znak sprawy: BA-F-II-3710-50/15

ZATWIERDZAM:

DYREKTOR
Biura Administracyjno-Finansowego

Jarosław Wyżgowski

Warszawa, dnia ³¹ sierpnia 2015 r.

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA ZAWIERA:

TOM I:	Instrukcja dla Wykonawców (IDW) wraz z formularzami
ROZDZIAŁ 1:	Instrukcja dla Wykonawców;
ROZDZIAŁ 2:	Formularz „OFERTA”;
ROZDZIAŁ 3:	Formularze dotyczące spełniania przez wykonawców warunków udziału w postępowaniu:
Formularz 3.1	Oświadczenie wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z postępowania w okolicznościach o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy PZP;
Formularz 3.2	Oświadczenie Wykonawcy o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;
Formularz 3.3.	Informacja o przynależności do grupy kapitałowej
TOM II:	Istotne postanowienia umowy Wzór umowy
TOM III:	Opis przedmiotu zamówienia

Specyfikacja istotnych warunków zamówienia zwana jest w dalszej treści SIWZ lub Specyfikacją.

Tom I

**INSTRUKCJA DLA WYKONAWCÓW
WRAZ Z FORMULARZAMI**

ROZDZIAŁ 1.

INSTRUKCJA DLA WYKONAWCÓW (IDW)

1. ZAMAWIAJĄCY

Ministerstwo Sprawiedliwości

Adres: **00-567 Warszawa, Al. Ujazdowskie 11**

telefon: **(22) 52 12 411;**

REGON: 000319150, **NIP:** 526 16 73 166

adres strony internetowej: www.ms.gov.pl

2. OZNACZENIE POSTĘPOWANIA

Postępowanie oznaczone jest znakiem: BA-F-II-3710-50/15.

Wykonawcy powinni we wszelkich kontaktach z Zamawiającym powoływać się na wyżej podane oznaczenie.

3. TRYB POSTĘPOWANIA

Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013r., poz. 907 ze zm.) zwanej dalej „ustawą Pzp”. Niniejsze zamówienie prowadzone jest w trybie art. 39 ustawy Pzp.

4. ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

Zamówienie jest przewidziane do finansowania ze środków własnych Zamawiającego.

5. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

5.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji systemu HP Service Manager na okres do dnia 31 grudnia 2018 roku. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawiera – Opis Przedmiotu Zamówienia, stanowiący tom III SIWZ (Załącznik Nr 1 do Umowy).

5.3. CPV (Wspólny Słownik Zamówień):

72253000-3: Usługi pomocy komputerowej i podobne.

72268000-1: Usługi dostawy oprogramowania.

5.5. Zamawiający przewiduje udzielenia zamówień uzupełniających na warunkach określonych w art. 67 ustawy ust. 1 pkt 6 ustawy.

5.6. Zamawiający nie wprowadza zastrzeżenia wskazującego na obowiązek osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia.

Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy.

W przypadku powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy, Zamawiający żąda podania przez Wykonawcę nazw (firm) podwykonawców, na których zasoby Wykonawca powołuje się na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy Pzp.

Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy Pzp, Wykonawca zobowiązany jest wykazać Zamawiającemu, iż proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie zamówieniu.

5.7. Realizacja zamówienia podlega prawu polskiemu, w tym w szczególności: ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16 poz. 93 ze zm.), ustawie z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t. jedn. Dz. U. z 2013r., poz. 907 ze zmianami).

6. TERMIN REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Wykonawca zrealizuje przedmiot zamówienia w terminie do dnia 31 grudnia 2018 począwszy od 1 dnia miesiąca, następującego po miesiącu w którym nastąpiło podpisanie umowy.

7. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU I SPOSÓB DOKONYWANIA OCENY ICH SPEŁNIANIA

7.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp oraz niepodlegający wykluczeniu z powodu niespełniania warunków o których mowa w art. 24 ust.1 oraz art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Pzp.

7.2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:

7.2.1 posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.

Zamawiający odstępuje od opisu sposobu oceny spełniania warunków w tym zakresie. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu w tym zakresie na podstawie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 8.2.1. IDW.

7.2.2 posiadania wiedzy i doświadczenia:

Doświadczenie

Zamawiający odstępuje od opisu sposobu oceny spełniania warunków w tym zakresie. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu w tym zakresie na podstawie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 8.2.1. IDW.

7.2.3 dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia:

Zamawiający odstępuje od opisu sposobu oceny spełniania warunków w tym zakresie. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu w tym zakresie na podstawie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 8.2.1. IDW.

7.2.4 sytuacji ekonomicznej i finansowej:

Potencjał ekonomiczny

Zamawiający odstępuje od opisu sposobu oceny spełniania warunków w tym zakresie. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu w tym zakresie na podstawie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 8.2.1. IDW.

7.3. Informacja dla Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (spółki cywilne/ konsorcja)

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, żaden z nich nie może podlegać wykluczeniu z powodu niespełnienia warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 oraz art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Pzp, natomiast warunki określone w pkt. 7.2 IDW muszą spełniać łącznie.

7.4. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu na podstawie oświadczeń i dokumentów, o których mowa w niniejszym SIWZ, na zasadzie spełnia – nie spełnia.

7.5. Zamawiający wykluczy z postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawcę, który w okresie 3 lat przed wszczęciem postępowania, w sposób zawiniony poważnie naruszył obowiązki zawodowe, w szczególności, gdy Wykonawca w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa nie wykonał lub nienależycie wykonał zamówienie, co Zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą dowolnych środków dowodowych. Zamawiający nie wykluczy z postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawcy, który udowodni, że podjął konkretne środki techniczne, organizacyjne i kadrowe, które mają zapobiec zawinionemu i poważnemu naruszeniu obowiązków zawodowych w przyszłości oraz naprawił szkody powstałe w wyniku naruszenia obowiązków zawodowych lub zobowiązał się do ich naprawienia.

- 8. OŚWIADCZENIA I DOKUMENTY JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**
- 8.1.** W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawcy w okolicznościach, których mowa w art. 24 ust 1 oraz art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Pzp, należy pod rygorem wykluczenia z postępowania złożyć następujące oświadczenia i dokumenty:
- 8.1.1.** Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania na formularzu zgodnym z treścią **Formularza 3.1.**
- 8.1.2. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej,** jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy Pzp, wystawiony **nie wcześniej niż 6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.
- 8.1.3. Aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego** potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż **3 miesiące** przed upływem terminu składania ofert.
- 8.1.4. Aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego** potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż **3 miesiące** przed upływem terminu składania ofert,
- 8.1.5. Aktualne informacje z Krajowego Rejestru Karnego** w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4-8 i 10-11 ustawy Pzp, wystawione nie wcześniej niż **6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.
- 8.1.5.a.** Jeżeli, w przypadku Wykonawcy mającego siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 5-8 i 10-11 ustawy mają miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Wykonawca składa w odniesieniu do nich zaświadczenie właściwego organu sądowego albo administracyjnego miejsca zamieszkania dotyczące niekaralności tych osób w zakresie określonym w art. 24 ust.1 pkt 5-8 i 10-11 ustawy, wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert, z tym że w przypadku, gdy w miejscu zamieszkania tych osób nie wydaje się takich zaświadczeń - zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego miejsca zamieszkania tych osób lub przed notariuszem.
- 8.1.6. Aktualną informację z Krajowego Rejestru Karnego** w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy Pzp, wystawioną nie wcześniej niż **6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.
- 8.1.7. Listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej,** o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt. 5 ustawy Pzp, albo informacje o tym, że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej na formularzu zgodnym z treścią **Formularza 3.3.**
- 8.2.** W celu oceny spełniania przez Wykonawcę warunków określonych w art. 22 ust 1 ustawy Pzp i których opis sposobu oceny spełniania zamieszczono w pkt. 7.2 IDW należy pod rygorem wykluczenia z postępowania na podstawie art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy Pzp **złożyć następujące oświadczenia i dokumenty:**
- 8.2.1.** Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu na formularzu zgodnym z treścią **Formularza 3.2.**

- 8.3.** Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa:
- 1)** w pkt. 8.1.2. – 8.1.4 i 8.1.6 IDW – składa dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
 - a)** nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
 - b)** nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,
 - c)** nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie,
 - 2)** w pkt. 8.1.5. IDW - składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego miejsca zamieszkania albo zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt. 4-8 i 10-11 ustawy Pzp.
- 8.4.** Jeżeli w kraju miejsca zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 8.3. IDW, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przed notariuszem.
- 8.5.** Dokumenty, o których mowa w pkt. 8.3.1) lit a) i c) oraz pkt. 8.3.2) IDW, lub zastępujący je dokument o którym mowa w pkt. 8.4. IDW, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokument, o którym mowa w pkt. 8.3.1) lit b), lub zastępujący go dokument o którym mowa w pkt. 8.4. IDW, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
- 8.6.** W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez Wykonawcę mającego siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania z wnioskiem o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących przedłożonego dokumentu.
- 8.7.** Dokumenty i oświadczenia wymagane dla potwierdzenia spełnienia przez Wykonawców warunków udziału w postępowaniu (za wyjątkiem oświadczenia wymienionego w pkt. 8.2.1. IDW, które musi zostać złożone w formie oryginału), należy złożyć w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio Wykonawcy poświadczane za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę. Poświadczenie za zgodność z oryginałem powinno być sporządzone w sposób umożliwiający identyfikację podpisu (np. wraz z imienną pieczętką osoby poświadczającej kopię dokumentu za zgodność z oryginałem). Zamawiający zażąda przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu będzie nieczytelna lub będzie budziła wątpliwości co do jej prawdziwości.
- 8.10.** Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 8.11.** W celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:
- a)** oświadczenie wymienione w pkt. 8.2.1. IDW powinno być złożone w imieniu wszystkich Wykonawców;
 - b)** oświadczenie wymienione w pkt. 8.1.1. IDW oraz dokumenty wymienione w pkt. 8.1.2 – 8.1.6. albo odpowiadające im określone w pkt. 8.4. i 8.5. oraz dokument wymieniony w pkt 8.1.7., powinny być złożone przez każdego Wykonawcę.

9. Opis sposobu przygotowania ofert.

- 9.1.** Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 9.2.** Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych ani wariantowych.
- 9.3.** Ofertę stanowi wypełniony Formularz „Oferta”.
- 9.4.** Wraz z ofertą powinny być złożone:
 - 9.4.1.** Oświadczenia i dokumenty, wymagane postanowieniami punktu 8 IDW;
 - 9.4.2.** Pełnomocnictwo do reprezentowania wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, ewentualnie umowa o współdziałaniu, z której będzie wynikać przedmiotowe pełnomocnictwo (oryginał lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem przez notariusza). Pełnomocnik może być ustanowiony do reprezentowania Wykonawców w postępowaniu albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy.
 - 9.4.3.** Pełnomocnictwo do podpisania oferty (oryginał lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem przez notariusza) względnie do podpisania innych dokumentów składanych wraz z ofertą, o ile prawo do ich podpisania nie wynika z innych dokumentów złożonych wraz z ofertą.
 - 9.4.4.** Oryginał gwarancji lub poręczenie, jeśli wadium wnoszone jest w innej formie niż pieniądź.
- 9.5.** Oferta powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy albo przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy.
- 9.6.** Oferta oraz pozostałe oświadczenia i dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie formularzy stanowiących załączniki do IDW, powinny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami, co do treści oraz opisu kolumn i wierszy.
- 9.7.** Oferta powinna być sporządzona w języku polskim, z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności. Każdy dokument składający się na ofertę powinien być czytelny.
- 9.8.** Każda poprawka w treści oferty, a w szczególności każde przerobienie, przekreślenie, uzupełnienie, nadpisanie, itd. powinno być parafowane przez Wykonawcę, w przeciwnym razie nie będzie uwzględnione.
- 9.9.** W przypadku gdyby oferta, oświadczenia lub dokumenty zawierały informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca nie później niż w terminie składania ofert powinien w sposób nie budzący wątpliwości zastrzec, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje te powinny być umieszczone w osobnym, wewnętrznym opakowaniu, trwale ze sobą połączone i ponumerowane. Nie mogą stanowić tajemnicy przedsiębiorstwa informacje podawane do wiadomości podczas otwarcia ofert, tj. informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofercie.
- 9.10.** Ofertę wraz z oświadczeniami i dokumentami należy umieścić w zamkniętym opakowaniu, uniemożliwiającym odczytanie jego zawartości bez uszkodzenia tego opakowania. Opakowanie powinno być oznaczone nazwą (firmą) i adresem Wykonawcy, zaadresowane następująco:

**Ministerstwo Sprawiedliwości
Al. Ujazdowskie 11
00-567 Warszawa**

oraz opisane:

postępowanie nr : BA-F-II-3710-50/15

„Oferta na – Świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji Systemu HP Service Manager (HPSM). - Nie otwierać przed dniem 07.10.2015 r., godz. 13:00”

- 9.11.** Wymagania określone w pkt. 9.9. – 9.10. nie stanowią o treści oferty i ich niespełnienie nie będzie skutkowało odrzuceniem oferty; wszelkie negatywne konsekwencje mogące wynikać z niezachowania tych wymagań będą obciążały Wykonawcę.

- 9.12.** Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wprowadzić zmiany do złożonej oferty. Oświadczenia o wprowadzonych zmianach oferty powinny być doręczone Zamawiającemu na piśmie pod rygorem nieważności przed upływem terminu składania ofert. Oświadczenia powinny być opakowane tak, jak oferta, a opakowanie powinno zawierać odpowiednio dodatkowe.
- 9.13.** Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wycofać ofertę. Oświadczenie o wycofaniu oferty powinno być doręczone Zamawiającemu na piśmie bądź drogą elektroniczną na adres : cichopek@ms.gov.pl, przed upływem terminu składania ofert.

10. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY OFERTY

- 10.1.** Wykonawca w Formularzu Ofertowym określi:
- 10.1.1 Łączną ryczałtową cenę oferty brutto** – łączna ryczałtowa cena oferty brutto musi zawierać wszystkie elementy związane z realizacją przedmiotu zamówienia; oraz cenę za miesiąc świadczenia usługi
- 10.2.** Ceny określone przez Wykonawcę zostaną ustalone na okres ważności Umowy i nie będą podlegały zmianom z wyjątkiem odpowiednich zapisów w warunkach Umowy.
- 10.3.** Wszystkie informacje finansowe należy podać w polskich złotych.
- 10.4.** Wszystkie błędy ujawnione w SIWZ Wykonawca winien zgłosić Zamawiającemu przed terminem składania ofert.

11. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

- 11.1.** Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia wadium w wysokości: **25.000,00 zł (słownie: dwadzieścia pięć tysięcy złotych).**
- 11.2.** Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej lub kilku następujących formach, w zależności od wyboru Wykonawcy:
- a) pieniądzu, przelewem na rachunek bankowy: w **Banku Gospodarstwa Krajowego nr 35 1130 1017 0020 1199 6620 0003**,
 - b) poręczeniach bankowych,
 - c) poręczeniach pieniężnych spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych,
 - d) gwarancjach bankowych,
 - e) gwarancjach ubezpieczeniowych,
 - f) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt. 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 roku o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (t. jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275 ze zm.).
- 11.3.** Wadium wnoszone w formie poręczeń lub gwarancji powinno być złożone w oryginale i musi obejmować cały okres związania ofertą.
Wadium wnoszone w ww. formie powinno być wystawione na: Ministerstwo Sprawiedliwości, Al. Ujazdowskie 11, 00-567 Warszawa. W przypadku wniesienia wadium w formie gwarancji lub poręczenia, koniecznym jest, aby gwarancja lub poręczenie obejmowały odpowiedzialność za wszystkie przypadki powodujące utratę wadium przez Wykonawcę, określone w art. 46 ust. 4a i 5 ustawy Pzp.
- 11.4.** Wadium wniesione w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy musi wpłynąć na wskazany w pkt. 11.2.a) rachunek bankowy Zamawiającego najpóźniej przed upływem terminu składania ofert.
- 11.5.** Zamawiający dokona zwrotu wadium na zasadach określonych w ustawie Pzp.

12. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

- 12.1.** Oferty powinny być złożone w Ministerstwie Sprawiedliwości, Al. Ujazdowskie 19, **w Biurze Podawczym**, w terminie do dnia **07.10.2015 r. do godziny 12:00.**
- 12.2.** Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie Zamawiającego, Al. Ujazdowskie 19, w dniu **07.10.2015r. o godzinie 13:00.**
- 12.3.** Otwarcie ofert jest jawne.
- 12.4.** Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawcę o złożeniu oferty po terminie oraz zwróci ofertę po upływie terminu do wniesienia odwołania.

13. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

Termin związania ofertą wynosi 60 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

14. KRYTERIA WYBORU I SPOSÓB OCENY OFERT ORAZ UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

14.1. Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający stosować będzie następujące kryteria oceny ofert:

- a) łączna cena oferty brutto (C) – 95%
- b) Przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu wprowadzonych/zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM (F) – 3 %
- c) Przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu rejestracji zgłoszeń online na stronie www producenta oprogramowania HPSM (Z) – 2 %

14.1.1. Opis kryterium „łączna cena oferty brutto”

Kryterium „łączna cena oferty brutto” będzie rozpatrywane na podstawie ceny ofertowej brutto za wykonanie przedmiotu zamówienia wpisanej przez Wykonawcę w pkt. 3 Formularza Oferty. W tym kryterium można uzyskać maksymalnie 90 punktów. Przyznane punkty zostaną zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.

Liczba punktów w kryterium „łączna cena oferty brutto” (C) zostanie obliczona według następującego wzoru:

$$C = \frac{C_{\min}}{C_o} \times 95 \text{ pkt}$$

gdzie: C min – cena (cena ofertowa brutto) oferty najtańszej
C o – cena (cena ofertowa brutto) oferty ocenianej

14.1.2. Opis kryterium „Przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu wprowadzonych / zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM”

Kryterium „Przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu wprowadzonych / zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM” będzie rozpatrywane na podstawie deklaracji złożonej w pkt. 6 Formularza Oferty.

Zakres szkolenia:

- plan szkolenia zatwierdzony przez Zamawiającego,
- wielokrotne tzn. krotność zależy od ilości nowych, wprowadzonych przez producenta, produkcyjnych wersji systemu HPSM,
- jednodniowe lub dwudniowe,
- w siedzibie Wykonawcy na nowym systemie HPSM Wykonawcy,
- zakończone protokołem odbioru.

UWAGA:

Wykonawca, który zadeklaruje przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu wprowadzonych / zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM - otrzyma 3 pkt - maksymalną liczbę punktów w tym kryterium.

Wykonawca, który zadeklaruje przeszkolenie 0 lub 1 administratora Zamawiającego z zakresu wprowadzonych / zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM - otrzyma 0 pkt w tym kryterium. Zamawiający nie przewiduje przeszkolenia więcej niż 2 administratorów z zakresu wprowadzonych / zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM.

14.1.3. Opis kryterium „Przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu rejestracji zgłoszeń on-line na stronie www producenta oprogramowania HPSM”

Kryterium „Przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu rejestracji zgłoszeń on-line na stronie www producenta oprogramowania HPSM” będzie rozpatrywane na podstawie deklaracji złożonej w pkt.7 Formularza Oferty

Zakres szkolenia:

- plan szkolenia zatwierdzony przez Zamawiającego,
- jednorazowe,
- jednodniowe,
- w siedzibie Zamawiającego,
- zakończone protokołem odbioru.

UWAGA:

Wykonawca, który zadeklaruje przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu rejestracji zgłoszeń on-line na stronie www producenta oprogramowania HPSM - otrzyma 2 pkt - maksymalną liczbę punktów w tym kryterium.

Wykonawca, który zadeklaruje przeszkolenie 0 lub 1 administratora Zamawiającego z zakresu rejestracji zgłoszeń on-line na stronie www producenta oprogramowania HPSM - otrzyma 0 pkt w tym kryterium. Zamawiający nie przewiduje przeszkolenia więcej niż 2 administratorów z zakresu rejestracji zgłoszeń on-line na stronie www producenta oprogramowania HPSM.

14.1.4. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska łącznie największą liczbę punktów (P) wyliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

$$P = C + F + Z$$

Gdzie:

P – łączna liczba punktów oferty ocenianej

C – liczba punktów uzyskanych w kryterium „łączna cena oferty brutto”

F – liczba punktów uzyskanych w kryterium „Przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu wprowadzonych / zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM”

Z - liczba punktów uzyskanych w kryterium „Przeszkolenie 2 administratorów Zamawiającego z zakresu rejestracji zgłoszeń on-line na stronie www producenta oprogramowania HPSM”

14.2. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.

14.3. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, który spełni wszystkie postawione w Specyfikacji warunki oraz otrzyma największą liczbę punktów wyliczoną zgodnie ze wzorem określonym w pkt. 14.1.3.

14.4. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w wyznaczonym terminie ofert dodatkowych. Wykonawcy w ofertach dodatkowych nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

15. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKICH NALEŻY DOPEŁNIĆ PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY.

15.1 W przypadku, gdy zostanie wybrana jako najkorzystniejsza oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Wykonawca przed podpisaniem umowy na wezwanie Zamawiającego powinien przedłożyć umowę regulującą współpracę Wykonawców, w której Wykonawcy wskażą pełnomocnika uprawnionego do kontaktów z Zamawiającym oraz wystawiania dokumentów związanych z płatnościami.

15.2 Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy na warunkach określonych w punkcie 16.

15.3 Osoby do kontaktów w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego: Pani Katarzyna Kozłowska Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych, e-mail kkozlowska@ms.gov.pl, tel. (+ 48 22) 39-76-595.

16. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

16.1. Zamawiający wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 5% wartości umowy.

17. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ

- 17.1.** Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp., przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Pzp. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz specyfikacji istotnych warunków zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt. 5 ustawy Pzp.
- 17.2.** Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy Pzp czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy Pzp.
- 17.3.** Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy Pzp, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania.
- 17.4.** Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu, przesyłając kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu.
- 17.5.** Terminy wniesienia odwołania:
- 17.5.1.** Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 27 ust. 2 ustawy Pzp, albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.
- 17.5.2.** Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a także wobec postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej.
- 17.5.3.** Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt. 17.5.1. i 17.5.2. wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
- 17.5.4.** Jeżeli Zamawiający nie przesłał Wykonawcy zawiadomienia o wyborze oferty najkorzystniejszej odwołanie wnosi się nie później niż w terminie:
- 1)** 30 dni od dnia publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia;
 - 2)** 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jeżeli Zamawiający nie opublikował w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia.
- 17.6.** Szczegółowe zasady postępowania po wniesieniu odwołania, określają stosowne przepisy Działu VI ustawy Pzp.
- 17.7.** Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
- 17.8.** Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania zamawiającego. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529) jest równoznaczne z jej wniesieniem.

18. OPIS SPOSOBU POROZUMIEWANIA SIĘ ORAZ UDZIELANIA WYJAŚNIENÍ TREŚCI SIWZ

- 18.1.** Wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz inne informacje Zamawiający oraz Wykonawcy będą przekazywać pisemnie lub drogą elektroniczną: (e-mail: cichopek@ms.gov.pl) z uwzględnieniem pkt 18.2. Zamawiający wymaga niezwłocznego potwierdzenia przez Wykonawcę pisemnie, faksem lub drogą elektroniczną faktu otrzymania każdej informacji przekazanej w innej formie niż pisemna, a na żądanie Wykonawcy potwierdzi fakt otrzymania od niego informacji.
- 18.2.** Forma pisemna zastrzeżona jest dla złożenia oferty wraz z załącznikami, w tym oświadczeń i dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu, określonych przez Zamawiającego, o których mowa w pkt. 8 a także zmiany oferty.
- 18.3.** Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie treści SIWZ. Prośby o wyjaśnienia należy kierować na adres: Ministerstwo Sprawiedliwości, Al. Ujazdowskie 11, 00-567 Warszawa lub drogą elektroniczną: (e-mail: cichopek@ms.gov.pl).
- 18.4** W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią SIWZ a treścią wyjaśnienia, jako obowiązującą należy przyjąć treść pisma zawierającego późniejsze oświadczenie Zamawiającego.
- 18.5** Zamawiający wyznacza do kontaktowania się z Wykonawcami:
- w sprawach proceduralnych : Paweł Cichopek, e-mail: cichopek@ms.gov.pl .

Rozdział 2
Formularz „Oferta”

(nazwa Wykonawcy/Wykonawców)

OFERTA

Do
Ministerstwa Sprawiedliwości
Al. Ujazdowskie 11
00 – 567 Warszawa

Nawiązując do ogłoszenia o przetargu nieograniczonym na:

Świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji Systemu HP Service Manager (HPSM)

MY NIŻEJ PODPISANI

działając w imieniu i na rzecz

(nazwa (firma) dokładny adres Wykonawcy/Wykonawców)

(w przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie podać nazwy(firmy) i dokładne adresy wszystkich wspólników spółki cywilnej lub członków konsorcjum)

1. **SKŁADAMY OFERTĘ** na wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia.
2. **OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) oraz wyjaśnieniami i zmianami SIWZ przekazanymi przez Zamawiającego i uznajemy się za związanych określonymi w nich postanowieniami i zasadami postępowania.
3. **OFERUJEMY** wykonanie przedmiotu zamówienia za łączną ryczałtową cenę brutto PLN, słownie złotych:..... przy zastosowaniu stawki miesięcznej brutto PLN
4. **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** do wykonania zamówienia w terminie określonym w SIWZ.
5. **AKCEPTUJEMY** warunki płatności określone przez Zamawiającego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
6. **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** do przeszkolenia administratorów Zamawiającego z zakresu wprowadzonych / zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM.
7. **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** do przeszkolenia administratorów Zamawiającego z zakresu rejestracji zgłoszeń on-line na stronie www producenta oprogramowania HPSM.

- 8. ZAMÓWIENIE ZREALIZUJEMY** sami*/przy udziale podwykonawców
- 9. OŚWIADCZAMY**, że sposób reprezentacji Wykonawcy*/Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia* dla potrzeb zamówienia jest następujący:
- (Wypełniają jedynie przedsiębiorcy składający wspólną ofertę – spółki cywilne lub konsorcja)*
- 10. OŚWIADCZAMY**, iż informacje i dokumenty zawarte na stronach nr od ____ do ____ - stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i zastrzegamy, że nie mogą być one udostępniane.
- 11. OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się z Istotnymi dla Stron postanowieniami umowy, określonymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z ofertą, na warunkach określonych w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- 12. WSZELKĄ KORESPONDENCJĘ** w sprawie postępowania należy kierować na poniższy adres:
Imię i nazwisko:
Adres:.....
tel. _____ fax _____ e-mail: _____
- 13. OFERTĘ** składamy na ____ stronach.
- 14. JESTEŚMY** związani ofertą przez czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Na potwierdzenie powyższego wnieśliśmy wadium w wysokości..... w formie
Wadium należy zwrócić na konto nr
- 15. ZAŁĄCZNIKAMI** do oferty, stanowiącymi jej integralną część są:
1. _____
2. _____
- 16. WRAZ Z OFERTĄ** składamy następujące oświadczenia i dokumenty na __ stronach:
1. _____
2. _____
- _____ dnia __ __ roku

* - niepotrzebne skreślić

.....
(podpis Wykonawcy/Pełnomocnika)

ROZDZIAŁ 3

FORMULARZE DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA PRZEZ WYKONAWCÓW WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

<p>(Nazwa Wykonawcy)</p>	<p>OŚWIADCZENIE o braku podstaw do wykluczenia w okolicznościach o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp.</p>
--------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

Świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji Systemu HP Service Manager (HPSM)

W imieniu Wykonawcy

oświadczam, że brak jest podstaw do wykluczenia nas z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp.

_____ dnia __ __ roku

(podpis Wykonawcy/Pełnomocnika)

UWAGA: niniejsze „Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia w okolicznościach o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp” składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

<p>(nazwa Wykonawcy/Wykonawców)</p>	<p>OŚWIADCZENIE o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu – w trybie art. 44 ustawy pzp</p>
-------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

Świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji Systemu HP Service Manager (HPSM)

W imieniu Wykonawcy/Wykonawców

.....

oświadczamy, że spełniamy warunki udziału w wyżej wymienionym postępowaniu o udzielenie zamówienia.

_____ dnia __ __ roku

(podpis Wykonawcy/Pełnomocnika)

UWAGA: w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, niniejsze „Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp”, powinno być złożone jedno w imieniu wszystkich Wykonawców

(Nazwa Wykonawcy)	INFORMACJA O PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ
-------------------	-------------------------------------------------------------

Składając ofertę w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

Świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji Systemu HP Service Manager (HPSM)

W imieniu Wykonawcy:

.....

informuję, że

***) nie należę** do grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Pzp

***) należę** do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Pzp w skład której wchodzi następujące podmioty:

Lp.	Nazwa	Adres
1.		
2.		

....., dn.

.....
 (podpis Wykonawcy/Pełnomocnika)

*) niepotrzebne skreślić

¹ **UWAGA:** niniejszą „Informację” składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

¹ Zapis zamieszczony we wzorze formularza w celach informacyjnych – do usunięcia przez Wykonawcę

TOM II

**ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY
WZÓR UMOWY**

WZÓR UMOWY
UMOWA Nr

zawarta w dniu r. w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa - Ministrem Sprawiedliwości z siedzibą w Warszawie (00-567 Warszawa) Al. Ujazdowskie 11, NIP: 526-16-73-166, Regon: 000319150 - zwany dalej „Zamawiającym” w imieniu, którego działa:

..... – Dyrektor Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych

a
..... z siedzibą w (kod pocztowy), przy ulicy, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Wydział Gospodarczy, pod nr KRS, o kapitale zakładowym w wysokości zł, NIP, REGON - zwaną dalej „Wykonawcą”;
reprezentowaną przez:

.....

łącznie zwanymi dalej „Stronami” lub każda z osobna „Stroną”

w wyniku rozstrzygniętego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego (BA-F-II-3710-50/15), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp”,

o następującej treści:

**§ 1.
Definicje**

Lp.	Pojęcie	Znaczenie
1.	Dzień roboczy	Oznacza dzień od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych u Zamawiającego.
2.	Infrastruktura techniczna	Całość rozwiązań sprzętowych po stronie Zamawiającego, koniecznych do sprawnego działania Systemu, w tym serwery, pamięci masowe, osprzęt sieciowy, urządzenia archiwizacji danych itp.
3.	System	System informatyczny HP Service Manager (HPSM).
4.	Umowa	Niniejsza umowa wraz z załącznikami.

**§ 2.
Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji systemu HP Service Manager na okres do dnia 31 grudnia 2018 roku w tym pomoc techniczna dla posiadanego oprogramowania zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik Nr 1 do niniejszej Umowy.

2. Opis przedmiotu zamówienia i wykaz posiadanych licencji, według stanu na dzień ogłoszenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, zawiera **Załącznik Nr 1** do Umowy.
3. Wykonawca będzie świadczył usługi, o których mowa w § 2 do dnia 31 grudnia 2018 począwszy od 1 dnia miesiąca, następującego po miesiącu w którym nastąpiło podpisanie Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia:
 - 1) administratorów Zamawiającego z zakresu wprowadzonych / zmienionych funkcjonalności dla każdej nowej wersji systemu HPSM.
Zakres szkolenia:
 - a) plan szkolenia zatwierdzony przez Zamawiającego,
 - b) wielokrotne tzn. krotność zależy od ilości nowych, wprowadzonych przez producenta, produkcyjnych wersji systemu HPSM,
 - c) jednodniowe lub dwudniowe,
 - d) w siedzibie Wykonawcy na nowym systemie HPSM Wykonawcy,
 - e) zakończone protokołem odbioru.
 - 2) administratorów Zamawiającego z zakresu rejestracji zgłoszeń on-line na stronie www producenta oprogramowania HPSM
Zakres szkolenia:
 - a) plan szkolenia zatwierdzony przez Zamawiającego,
 - b) jednorazowe,
 - c) jednodniowe,
 - d) w siedzibie Zamawiającego,
 - e) zakończone protokołem odbioru.

(Zapisy §2 ust. 4 Umowy zostaną uzupełnione zgodnie z ofertą wykonawcy. Natomiast, w przypadku braku zobowiązania do przeszkolenia jakiegokolwiek administratora Zamawiającego odpowiednie zapisy § 2 ust. 4 pkt 1 i/lub 2 zostaną usunięte z umowy).

§ 3.

Współdziałanie Stron w ramach realizacji Umowy

1. Wykonawca oświadcza, iż zapoznał się i wyraził zgodę na wszystkie warunki i wymagania, związane z wykonaniem przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym, personelem posiadającym odpowiednie kwalifikacje oraz wiedzą i doświadczeniem pozwalającymi na należyłą realizację przedmiotu Umowy oraz zobowiązuje się świadczyć ww. usługi z najwyższą starannością.
3. Do wykonania przedmiotu Umowy Wykonawca wyznaczy odpowiednie środki materialne, urządzenia oraz zasoby.
4. Wykonawca odpowiada za przestrzeganie przez personel Wykonawcy postanowień niniejszej Umowy, a także podanych do przestrzegania standardów oraz procedur wewnętrznych Zamawiającego, w szczególności zasad wynikających z polityki bezpieczeństwa Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązuje się wykonać niniejszą Umowę zgodnie z przepisami prawa, w tym zgodnie z Ustawą o obrocie z zagranicą towarami, technologiami i usługami o znaczeniu strategicznym dla bezpieczeństwa państwa, a także dla utrzymania międzynarodowego pokoju i bezpieczeństwa z 29 listopada 2000r. (Dz. U. Nr 229, poz. 2315 z 2004 roku) ze zmianami.
6. Dostarczane nowe wersje oprogramowania muszą być wolne od wad prawnych oraz nie mogą posiadać ograniczeń czasowych wykorzystania przez Zamawiającego ani być powiązane z konkretnymi komponentami sprzętowymi (OEM) zaś przenoszone, zgodnie z postanowieniami Umowy, autorskie prawa majątkowe muszą umożliwiać wykorzystywanie produktów zgodnie z Umową oraz dokumentacją Systemu.

7. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Zamawiającym w trakcie realizacji Umowy oraz wykonywania czynności opisanych w Załączniku Nr 1 do Umowy z należytą starannością.
8. W celu sprawnego współdziałania w trakcie realizacji Umowy, w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Strony prześlą sobie dane (numery telefonów, adresy e-mail) służące do kontaktów roboczych oraz wskażą pisemnie osoby upoważnione do współdziałania w ramach realizacji Umowy, w tym do dokonywania odbiorów usług.
9. Zamawiający zastrzega możliwość zawarcia odrębnej umowy z innym wykonawcą, której przedmiotem będą usługi w zakresie rozwoju merytorycznego i technicznego Systemu HPSM. Obowiązek współdziałania obejmuje również współpracę z Wykonawcą takiej Umowy. Dane (numery telefonów, adresy e-mail) służące do kontaktów roboczych zostaną przekazane po podpisaniu takiej umowy.
10. Wykonawca odpowiada za szkody powstałe po stronie Zamawiającego lub Odbiorców usług z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody powstałe z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy.

§ 4.

Odbiór przedmiotu umowy

1. Odbiór przedmiotu Umowy następować będzie na podstawie miesięcznych raportów ze świadczenia usług.
2. Wzór miesięcznego raportu świadczenia usług stanowi Załącznik Nr 2 do Umowy.

§ 5.

Wynagrodzenie

1. Za przedmiot Umowy określony w § 2 Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w łącznej wysokości nie wyższej niż zł (słownie: 00/100) brutto.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, płatne będzie miesięcznie z dołu, w terminie do 21 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT, przelewem na konto Wykonawcy wskazane w fakturze, przy czym płatność miesięczna za pełen miesiąc wyniesie zł (słownie: 00/100) brutto. Ostatnia płatność miesięczna, za miesiąc grudzień 2018 r., będzie płatna z góry w terminie do dnia 15 grudnia 2018 r.
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu umowy, w tym koszt opakowania, dostarczenia, ubezpieczenia na czas transportu oraz wszelkie należne cła i podatki, w tym podatek od towarów i usług VAT.
4. Strony za dzień zapłaty uznają dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego należną Wykonawcy kwotą.

§ 6.

Kary umowne

1. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu tytułem kary umownej 10 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1 Umowy.
2. W przypadku niedotrzymania gwarantowanego czasu usunięcia incydentu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia Wykonawcy.

3. W przypadku naruszenia postanowień Umowy dotyczących poufności oraz ochrony danych osobowych Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 3 % całkowitej wartości brutto umowy za każde naruszenie.
4. Kary umowne określone w niniejszym paragrafie mogą być naliczane niezależnie od siebie i podlegają sumowaniu.
5. W przypadku zastosowania kar umownych Zamawiający przekaze Wykonawcy notę obciążeniową określającą wysokość i sposób naliczenia kar umownych.
6. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z bieżącego wynagrodzenia Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
7. Niezależnie od zastosowanych kar umownych, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.

§ 7

Dane kontaktowe

1. Do bieżącej współpracy, w zakresie realizacji niniejszej Umowy upoważnione są następujące osoby:
 - 1) Po stronie Zamawiającego:
 - a)e-mail:@..... tel.:
 - b) e-mail:@....., tel.:lub inne wskazane przez Zamawiającego.
 - 2) Po stronie Wykonawcy:
 - a)e-mail:@..... tel.:
 - b) e-mail:@....., tel.:lub inne wskazane przez Wykonawcę.
2. Osoby wymienione w ust. 1 są upoważnione do wykonywania w imieniu Strony czynności określonych w niniejszej Umowie, z wyłączeniem zmiany postanowień tej Umowy, jej rozwiązania lub wypowiedzenia.
3. Zmiana osób upoważnionych do dokonywania uzgodnień w trakcie realizacji Umowy wymaga poinformowania drugiej Strony na piśmie i nie stanowi zmiany Umowy.

§ 8.

Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (z zachowaniem prawa do naliczania kar umownych określonych w § 6 Umowy) w przypadku, gdy:
 - a) Wysokość kar umownych naliczonych Wykonawcy przez Zamawiającego przekroczy 10 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1 Umowy.
 - b) jeżeli nastąpiła jakakolwiek zmiana organizacyjna powodująca zmianę osobowości prawnej lub formy organizacyjnej Wykonawcy, utrudniająca wykonanie Umowy;
 - c) otwarcia likwidacji lub zaistnienia przesłanek ogłoszenia upadłości przez Wykonawcę, w szczególności złożenia wniosku o upadłość Wykonawcy,
 - d) wydania sądowego nakazu zajęcia majątku Wykonawcy,
 - e) otwarcia likwidacji lub złożenia wniosku o upadłość członka konsorcjum wykonawców, z którym została zawarta Umowa,
 - f) rozwiązania konsorcjum, z którym zawarta została Umowa.
 - g) zaistnieją przesłanki umożliwiające odstąpienie od umowy określone w przepisach ustawy Kodeks cywilny,
2. Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia niezwłocznie działań prowadzących do szybkiego i uporządkowanego zakończenia zadań, jednak nie dłużej niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od odstąpienia od Umowy.

3. W razie odstąpienia od Umowy Wykonawca niezwłocznie i w obecności przedstawicieli Zamawiającego sporządza sprawozdanie o stanie wykonania zadań.
4. Zamawiający nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek dalszych płatności na rzecz Wykonawcy za usługi realizowane po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, Wykonawca zachowa prawo do wynagrodzenia za usługi proporcjonalnie do okresu ich świadczenia. Odstąpienie od Umowy nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego do naliczenia jakichkolwiek kar umownych, o których mowa w § 6 Umowy.
5. Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub części Umowy w terminie 30 dni kalendarzowych od powzięcia wiadomości o wystąpieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym. W takim przypadku Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie należne z tytułu wykonania części Umowy potwierdzonej protokołem odbioru bez zastrzeżeń podpisanym przez Zamawiającego.

§ 9

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Przed zawarciem Umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości stanowiącej 5 % kwoty wskazanej w § 5 ust. 1 tj. w wysokości (słownie:) w formie
2. 100 % kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zwrócone zostanie Wykonawcy w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia uznania Umowy przez Zamawiającego za należyście wykonaną.
3. Umowę uznaje się za wykonaną w dniu odbioru przez Zamawiającego bez zastrzeżeń, zgodnie z jej postanowieniami oraz Załącznikami do Umowy, usług wykonanych w ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy.

§ 10.

Zasady bezpieczeństwa przy realizacji Umowy oraz klauzula poufności

1. Strony zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich informacji uzyskanych przez nie w związku z zawarciem Umowy zarówno w trakcie jej obowiązywania jak i po jej zakończeniu. Za Informacje Poufne Strony przyjmują w szczególności wszelkie informacje dotyczące budowy i funkcjonowania Systemu (w szczególności jego zabezpieczeń), dane finansowe, osobowe oraz informacje organizacyjne, know-how i inne informacje o działalności Zamawiającego i Wykonawcy, które nie zostały ujawnione oraz informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne Stron lub inne, posiadające wartość gospodarczą, co do których Strony podjęły niezbędne działania w celu zachowania ich poufności lub przekazały je z zastrzeżeniem poufności, a także wszelkie informacje i dane wprowadzone do Systemu. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) przestrzegania wewnętrznych regulacji Zamawiającego (które zostały przekazane Wykonawcy do stosowania) o ochronie udostępnianych informacji, w tym Polityki bezpieczeństwa,
 - 2) przestrzegania przepisów ustawy o ochronie danych osobowych.
2. Wykonawca ma prawo wykorzystać informacje, o których mowa w ust. 1, dotyczące Zamawiającego, uzyskane w toku wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, jedynie w celu jej wykonania oraz w zakresie wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
3. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie w poufności informacji, o których mowa w ust. 1, przez pracowników oraz podwykonawców, uczestniczących w realizacji zamówienia.
4. W przypadku konieczności dostępu Wykonawcy do danych zawierających dane osobowe, w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych:

- 1) Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania usługi wymagającej dostępu do danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności oraz
 - 2) pisemnych oświadczeń tych osób, że nie toczy się przeciwko nim postępowanie, ani nie były one karane za przestępstwa związane z ochroną danych osobowych;
 - 3) Zamawiający upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby do dostępu do tych danych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy.
5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4, Wykonawca zobowiązany jest do:
- 1) przetwarzania danych Zamawiającego w miejscach, na urządzeniach technicznych oraz w sposób gwarantujący zabezpieczenie tych danych, w szczególności zabezpieczenie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych;
 - 2) przestrzegania wytycznych Zamawiającego o ochronie udostępnianych informacji;
 - 3) wykorzystywania uzyskanych informacji wyłącznie w celu wykonania niniejszej Umowy;
 - 4) umożliwienia Zamawiającemu przeprowadzenia kontroli sposobu wykorzystania danych;
 - 5) zaspokojenia wszelkich roszczeń osób trzecich zgłoszonych w stosunku do Zamawiającego, wynikających z wykorzystania przez Wykonawcę danych uzyskanych w czasie wykonywania niniejszej Umowy w sposób naruszający jej postanowienia, na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego.

§ 11.

Zmiana Umowy

1. Zmiany treści Umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie aneksu podpisanego przez obie Strony, pod rygorem nieważności w zakresie:
 - 1) zmiany terminu wykonania Umowy (skrócenie/wydłużenie) lub terminów płatności z uwagi na wstrzymanie/przerwanie wykonania Przedmiotu Umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego lub będących następstwem zaistnienia siły wyższej – w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian;
 - 2) zmiany sposobu wykonania zobowiązania, uzasadniona przyczynami leżącymi po stronie Zamawiającego lub niezbędna dla prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy;
 - 3) wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy - w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany przepisów prawa;
 - 4) wystąpienia siły wyższej (Siła wyższa - zdarzenie lub połączenie zdarzeń obiektywnie niezależnych od Stron, które zasadniczo i istotnie utrudniają wykonywanie części lub całości zobowiązań wynikających z umowy, których Strony nie mogły przewidzieć i którym nie mogły zapobiec ani ich przewyciężyć i im przeciwdziałać poprzez działanie z należytą starannością ogólnie przewidzianą dla cywilnoprawnych stosunków zobowiązaniowych) - w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian;
 - 5) zmniejszenia zakresu realizacji Przedmiotu Umowy, w przypadku wystąpienia zmiany okoliczności powodującej, że:
 - a) realizacja części Przedmiotu Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy,
 - b) realizacja części Przedmiotu Umowy nie jest zasadna na skutek zmiany lub planowanej zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, lub
 - c) realizacja części Przedmiotu Umowy nie jest możliwa, z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego i Wykonawcy, przy odpowiednim zmniejszeniu wynagrodzenia należnego Wykonawcy.

- 6) zmiany terminu wykonania Przedmiotu Umowy w przypadku:
 - a) wprowadzenia przez Zamawiającego zmiany sposobu realizacji Umowy, przez co niemożliwe jest dotrzymanie terminu,
 - b) wstrzymania przez Zamawiającego realizacji Przedmiotu Umowy, nie wynikającego z winy Wykonawcy,
 - c) wyrażenia zgody przez Zamawiającego na skrócenie terminu realizacji przedmiotu Umowy,
- 7) odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia należnego wykonawcy, w przypadku zmiany:
 - a) stawki podatku od towarów i usług,
 - b) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art.2 ust. 3–5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. Nr 200, poz.1679 z późn. zm.),
 - c) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,

– jeżeli Wykonawca w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie zmian zwróci się w tej sprawie do Zamawiającego z wnioskiem, w którym wykaże wpływ tych zmian na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
2. Zmiany, o których mowa w pkt. 1-7 powyżej, nie mogą spowodować zwiększenia całkowitej wartości wynagrodzenia brutto.

§ 12.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 121), Prawa zamówień publicznych oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy dotyczące Przedmiotu Umowy.
2. Bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego, Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią wierzytelności wynikających z Umowy, ani regulować ich w drodze kompensaty.
3. Gdyby jakiegokolwiek postanowienie Umowy okazało się nieważne albo bezskuteczne, nie wpływa to na ważność i skuteczność pozostałych jej postanowień. W takim przypadku Strony zastąpią postanowienie uznane za nieważne lub bezskuteczne innym, zgodnym z prawem, postanowieniem realizującym możliwie najbardziej zbliżony cel gospodarczy i odzwierciedlającym pierwotną intencję Stron.
4. Strony deklarują, iż w razie powstania jakiegokolwiek sporu wynikającego z interpretacji lub w związku z wykonywaniem Umowy, podejmą w dobrej wierze negocjacje w celu polubownego rozstrzygnięcia takiego sporu. Jeżeli negocjacje nie doprowadzą do polubownego rozwiązania sporu w terminie 14 dni, spór taki Strony poddają rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, po dwa dla każdej ze stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

SPIS ZAŁĄCZNIKÓW:

- Załącznik Nr 1 do Umowy – Opis Przedmiotu Zamówienia i wykaz posiadanych licencji
Załącznik Nr 2 do Umowy – Wzór miesięcznego raportu świadczenia usług

Załącznik nr 2 do Umowy nr z dnia

Raport za okres (miesiąc):	Miesięczny Raport Świadczenia Usług	Data sporządzenia:
Dotyczy Umowy nr: z dnia:		
Czynności wykonane w ramach świadczenia usług		
Uwagi		
Imię i nazwisko osoby upoważnionej do podpisania raportu ze strony Zamawiającego:	Podpis:	
Imię i nazwisko osoby upoważnionej do podpisania raportu ze strony Wykonawcy:	Podpis:	

TOM III
OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisowych dla posiadanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości licencji systemu HP Service Manager na okres do dnia 31 grudnia 2018 roku w tym pomoc techniczna dla posiadanego oprogramowania

1. Wykonawca zobowiązany jest udzielić wsparcia poprzez
 - 1.1. zapewnienie rozwiązania problemów z oprogramowaniem HP Service Manager poprzez specjalistyczne usługi techniczne świadczone przez profesjonalistów;
 - 1.2. udostępnienie wszelkich aktualizacji oprogramowania HP Service Manager oraz zapewnienie modernizacji tj. dostarczanie najnowszych aktualizacji, nowych funkcjonalności i rozwiązań;
 - 1.3. zapewnienie stałego dostępu do wsparcia online pozwalającego na samodzielne rozwiązywanie przez Zamawiającego lub przez wskazane przez niego inne osoby problemów;
 - 1.4. informowanie Zamawiającego o najnowszych wersjach oprogramowania za pomocą poczty elektronicznej administratorów oprogramowania HP Service Manager;
 - 1.5. umożliwienie administratorom oprogramowania HP Service Manager Zamawiającego składania zamówień na aktualizacje w trybie online;
 - 1.6. zapewnienie Zamawiającemu efektywnej, szybkiej i skutecznej analizy problemów, a w szczególności zapewnienie reagowania na zaistniałe sytuacje problemowe w wymaganym przez Zamawiającego czasie (określonym w dalszej części tego dokumentu – patrz tabela poniżej), w szczególności:
 - a. identyfikacji i izolacji problemu,
 - b. dostępu do wiedzy ekspertów,
 - c. zarządzania eskalacjami poprzez zwiększenie zaangażowania pracowników Wykonawcy w procesie analizy problemów z oprogramowaniem HP Service Manager;
 - 1.7. reagowanie na zaistniałe sytuacje problemowe w wymaganym przez Zamawiającego czasie (określonym w dalszej części tego dokumentu – patrz tabela poniżej).
2. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi wsparcia dostępnej w trybie 9x5, tj. 5 dni w tygodniu w godzinach 8:00-17:00. W ramach usługi wsparcia Wykonawca zapewni interaktywne narzędzia wsparcia technicznego niezbędne do zarządzania oprogramowaniem posiadanym przez Zamawiającego i umożliwi pracownikom Zamawiającego samodzielne rozwiązywanie problemów oraz w uzasadnionych przypadkach przesyłanie logów drogą elektroniczną do Wykonawcy.
3. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę wsparcia oprogramowania w trybie online. Usługa ta ma umożliwiać korzystanie z wiedzy specjalistów i zapewniać bezpośredni dostęp do wszechstronnych narzędzi wsparcia w pełnym zakresie. Ponadto, wsparcie udzielane w trybie online ma udostępniać nieograniczonej liczbie użytkowników Zamawiającego lub wskazane przez Zamawiającego inne osoby. System zgłoszeniowy Wykonawcy musi zapewniać możliwość generowania raportów, a w szczególności raportów zawierających informacje o zgłoszonych zdarzeniach w taki sposób, aby umożliwić Zamawiającemu lub wskazanym przez Zamawiającego innym osobom:
 - 3.1. wyszukiwanie w bazie wiedzy technicznej znanych problemów, w tym m.in. w zakresie:
 - a. wszelkiej wytworzonej przez producenta dokumentacji technicznej,
 - b. wszelkich dostępnych instrukcji,

- c. wszelkich dostępnych uaktualnień dotyczących posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania,
 - d. wyszukiwanie w zakresie utworzonych logów w systemie zgłoszeniowym Wykonawcy, a w szczególności umożliwienie śledzenia i aktualizowania poszczególnych zgłoszonych przypadków drogą elektroniczną,
 - e. wyszukiwanie i śledzenie zarejestrowanych zgłoszeń,
 - f. zapewnienie Zamawiającemu otrzymywania pocztą elektroniczną informacji o wszelkich modernizacjach i wszelkich uaktualnieniach oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego,
 - g. udostępnienie Zamawiającemu najnowszych uaktualnień oprogramowania drogą elektroniczną.
4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach świadczonej usługi reagował na powstałe problemy, zgodnie z zaistniałymi zagrożeniami w następującym czasie i w następujący sposób:
Przez wymagany czas reakcji należy rozumieć typowy czas pierwszej odpowiedzi na żądanie wsparcia.

Dostępność	Poziom Zagrożenia 1	Poziom Zagrożenia 2	Poziom Zagrożenia 3	Poziom Zagrożenia 4
9 x 5 Godziny pracy i dni pracy obowiązujące lokalnie	2 godz.	6 godz.	8 godz.	1 dzień roboczy

Poziom zagrożenia 1 – awaria krytyczna – system wyłączony z pracy. Kryteria, które musi spełniać stan systemu Zamawiającego: z systemu nie można korzystać, co powoduje całkowite zakłócenie pracy lub ma inny krytyczny wpływ na funkcjonowanie zaimplementowanych u Zamawiającego procesów biznesowych. Nie ma możliwości zastosowania obejścia. Zgłoszenie Zamawiającego jest analizowane w drodze rozmów z administratorami Zamawiającego lub wskazanymi przez Zamawiającego innymi osobami w celu potwierdzenia, że zgłoszony problem spełnia kryteria awarii krytycznej określone powyżej, a w innym przypadku poziom zagrożenia może zostać obniżony za wyłączną zgodą administratorów Zamawiającego lub wskazanych przez Zamawiającego innych osób. Po przekroczeniu 18 godzin pracy w robocze dni pracy obowiązujące lokalnie od zgłoszenia nie usunięcia awarii krytycznej, Zamawiający ma prawo do naliczania kar umownych określonych w § 6 Umowy.

Poziom zagrożenia 2 – awaria poważna – awaria głównych funkcji systemu. Kryteria, które musi spełniać stan systemu Zamawiającego: funkcjonowanie systemu jest poważnie ograniczone. Obejście problemu zaakceptowane przez Zamawiającego jest dostępne i może zostać zastosowane jako rozwiązanie czasowe, tj. do 7 dni roboczych od czasu zgłoszenia. Poziom zagrożenia może zostać obniżony za wyłączną zgodą administratorów Zamawiającego lub wskazanych przez Zamawiającego innych osób. Po przekroczeniu 27 godzin pracy w robocze dni pracy obowiązujące lokalnie od zgłoszenia nie usunięcia awarii poważnej, Zamawiający ma prawo do naliczania kar umownych określonych w § 6 Umowy.

Poziom zagrożenia 3 – awaria o średnim znaczeniu – drobna awaria funkcji systemu. Kryteria, które musi spełniać stan systemu Zamawiającego: System Zamawiającego lub jego dowolna część lub pojedynczy produkt nie działa zgodnie z przeznaczeniem lub oczekiwaniami Zamawiającego, awaria ma drobny wpływ na użytkowanie systemu, zaakceptowane przez Zamawiającego obejście problemu może zostać zastosowane. Poziom zagrożenia może zostać obniżony za wyłączną zgodą administratorów Zamawiającego lub wskazanych przez Zamawiającego innych osób. Po przekroczeniu 45 godzin pracy w robocze dni pracy obowiązujące lokalnie od zgłoszenia

nie usunięcia awarii o średnim znaczeniu, Zamawiający ma prawo do naliczania kar umownych określonych w § 6 Umowy.

Poziom zagrożenia 4 – awaria drobna – problem nieistotny – może to być żądanie dokumentacji, informacji ogólnej, wniosek o rozbudowę lub rozszerzenie etc.

5. Zakres usługi obejmuje w szczególności:

Usługa	Opis
Wsparcie online	Zapewnienie przez Wykonawcę dostępu do wsparcia online systemu HP Service Manager, w tym do aktualizacji oprogramowania, zarządzanie profilem Zamawiającego. Ponadto Wykonawca zapewni dostęp do bazy wiedzy technicznej systemu HP Service Manager, informacje na temat znanych problemów i proponowanych rozwiązań, specyfikacje i literaturę techniczną.
Zaawansowane samodzielne rozwiązywanie problemów	Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp online do wyszukiwarki bazy wiedzy technicznej systemu HP Service Manager umożliwiającej zastosowanie rozbudowanych parametrów wyszukiwania problemów i ich rozwiązań.
Pomoc techniczna	Wykonawca zapewni Zamawiającemu pomoc w rozwiązaniu problemów w oprogramowaniu Zamawiającego lub problemów operacyjnych online lub telefonicznie.
Języki	Usługi świadczone są w języku polskim lub angielskim.
Aktualizacje oprogramowania	Wykonawca zapewni Zamawiającemu aktualizacje systemu HP Service Manager w szczególności: poprawki błędów, poprawki (patch), nowe wersje Systemu. Wydawanie przez HP aktualizacje Systemu oraz dokumentacja tych aktualizacji są udostępniane Zamawiającemu.
Poprawki (patch)	W miarę jak nowe poprawki stają się dostępne, Wykonawca udostępni je Zamawiającemu online.
Nieograniczona liczba zgłaszających	Problemy dotyczące systemu HP Service Manager mogą być zgłaszane online lub telefonicznie przez nieograniczoną liczbę uprawnionych użytkowników Zamawiającego.

6. Wymagania dotyczące rejestracji zgłoszeń:

- 6.1 Rejestracja zgłoszenia on-line.
- 6.2 Rejestracja zgłoszenia przez telefon.

7. Wykonawca będzie realizował przedmiot zamówienia, dla wersji Systemu działającej w chwili zawarcia Umowy oraz dla wszystkich nowych wersji Systemu powstałych w okresie jej trwania. Obecna wersja Systemu eksploatowana przez Zamawiającego to HPSM 9.31.

8. Zamawiający posiada następujące licencje dla systemu HP Service Manager

Lp	Nr produktu	Nazwa produktu	Ilość
1	T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU	1
2	T4500KAE	HP Connect-It 9.30 SW E-Media	1
3	T4503AAE	HP Cnct Database Usr SW E-LTU	202
4	T4505AAE	HP Cnct Email Usr SW E-LTU	202
5	T4511AAE	HP Cnct LDAP Usr SW E-LTU	202
6	T5001DAE	HP SM 9.20 Pol SW E-Media	1
7	T5015AAE	HP SM Foundation Nmd Usr SW E-LTU	54

8	T5017AAE	HP SM Help Desk Nmd Usr SW E-LTU	35
9	T9390AAE	HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU	1
10	T9496AAE	HP SM Starter Suite Nmd Usr SW E-LTU	1
11	TB721AAE	HP SM Enterprise Suite Nmd User SW E-LTU	1
12	T5014AAE	HP SM Foundation Flt Usr SW E-LTU	123
13	T5016AAE	HP SM Help Desk Flt Usr SW E-LTU	123
14	TD741AAE	HP SM Ent Ste w C-It KM Flt Usr SW E-LTU	20
15	TA125AAE	HP SM to SAP Sol Man Exch SW E-LTU	1