

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

**Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF**

znak sprawy: BA-F-II-3710-61/15

**ZATWIERDZAM:**

DYREKTOR  
Biura Administracyjno-Finansowego  
  
Jarosław Wyżgowski

Warszawa, dnia 09.10. 2015 roku

## **SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SIWZ) ZAWIERA:**

<b>TOM I:</b>	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
Formularz 3.4.	Wiedza i doświadczenie - wykaz usług
Formularz 3.5.	Potencjał kadrowy - osoby zdolne do wykonania zamówienia
Formularz 3.6.	Zobowiązanie do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia
<b>TOM II:</b>	Istotne postanowienia umowy Wzór umowy

**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: **(+ 48 22) 52 12 411;**

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

**adres strony internetowej:** [www.ms.gov.pl](http://www.ms.gov.pl)

#### 2. OZNACZENIE POSTĘPOWANIA

Postępowanie oznaczone jest znakiem: BA-F-II-3710-61/15.

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 2013 r., 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 są usługi utrzymania, modyfikacji i szkoleń e-learningowych systemu MS-WF zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia zawartym w Tomie II SIWZ Wzór Umowy.

5.3. **CPV (Wspólny Słownik Zamówień):**

72212000-4 Usługi programowania oprogramowania aplikacyjnego

72230000-6 Usługi w zakresie rozbudowy oprogramowania

72253000-3 Usługi pomocy komputerowej i podobne

80510000-2 Usługi szkolenia specjalistycznego

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 zamówienia.

5.7. Realizacja zamówienia podlega prawu polskiemu, w tym w szczególności: ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz.U z 2014 r., poz. 121 z późn. zm.), ustawie Pzp.

#### 6. TERMIN REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Wykonywanie przedmiotu zamówienia przez okres 36 miesięcy od daty zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem, że w zakresie modyfikacji systemu MS-WF (workflow) o łącznej pracochłonności do 10 000 osobogodzin oraz w zakresie przygotowania i aktualizacji materiałów do szkoleń e-learningowych dla do 100 procesów funkcjonujących w systemie MS-WF (workflow) do wyczerpania środków finansowych w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

#### 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 i którzy wykazą ich spełnianie na poziomie wymaganym przez Zamawiającego zgodnie z opisem zamieszczonym w pkt 7.2 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.

**7.2.2 posiadania wiedzy i doświadczenia:**

**Doświadczenie**

Wykonawca musi wykazać się doświadczeniem w wykonaniu, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie:

**7.2.2.1.** wykonał co najmniej 1 usługę polegającą na zaprojektowaniu i zbudowaniu albo zmodyfikowaniu systemu informatycznego, z wykorzystaniem następujących rozwiązań architektonicznych i technologicznych:

- zbudowany w oparciu o model warstwowy,
- oparty o relacyjną bazę danych, z wydzieleniem usług sieciowych dostępnych dla podsystemów, modułów oraz systemów zewnętrznych za pośrednictwem szyny usług (ESB) działającej w układzie wysokiej dostępności (HA),
- oparty o relacyjną bazę danych,
- system operacyjny Windows i Linux.

**7.2.2.2.** wykonywał albo wykonuje przez okres co najmniej 12 miesięcy 1 usługę obejmującą utrzymanie dedykowanego systemu informatycznego, w którym były wykonywane następujące czynności łącznie: wdrażanie modyfikacji systemu i wsparcie w eksploatacji użytkowników systemu informatycznego posiadającego razem co najmniej 5 000 użytkowników.

Co najmniej 1 usługa spośród 7.2.2.1 albo 7.2.2.2 miała wartość co najmniej 500 000 zł brutto, z wyłączeniem wartości dostarczonego sprzętu albo licencji na oprogramowanie gotowe.

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

**Potencjał techniczny**

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.

**Potencjał kadrowy**

Wykonawca musi wskazać osoby, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, legitymującymi się doświadczeniem zawodowym odpowiednim do funkcji, jaka zostanie im powierzona.

Wykonawca przedstawi kandydatów na poniższe stanowiska, którzy spełniają następujące wymagania:

<b>Stanowisko</b>	<b>Minimalna liczba personelu</b>	<b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie</b>	<b>Minimalne doświadczenie</b>
Kierownik projektu	1	1) Certyfikat w zakresie zarządzania projektami na poziomie PRINCE2 Foundation lub równoważny 2) Certyfikat ITIL Foundation lub równoważny 3) Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe techniczne	W ciągu ostatnich 3 lat pełnił rolę kierownika w minimum 2 projektach informatycznych, każdy o wartości minimum 500 000 zł brutto, z których co najmniej jeden obejmował swoim zakresem system obiegu dokumentów (rozumiany jako system używający silnika workflow oraz wykonujący priorytetyzację zadań)

Programista Java	2	Wykształcenie wyższe informatyczne	1) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym zajmował się tworzeniem oprogramowania w języku JAVA. 2) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym wykorzystywał Spring, Hibernate, JBoss, Maven. 3) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym wykorzystywał standardy SOAP, WSDL, XSD, REST. 4) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym używał relacyjnej bazy danych.
Specjalista ds. serwisu	3	1) Certyfikat ITIL Foundation lub równoważny 2) Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe techniczne	W ciągu ostatnich 3 lat zajmował się przez okres co najmniej 12 miesięcy utrzymaniem systemu informatycznego działającego w trybie 24-godzinnym.
Specjalista ds. testów	1	Certyfikat Certified Test Manager lub ISTQB Foundation (CTFL) lub równoważny	W ciągu ostatnich 2 lat przygotował i wykonał co najmniej 10 testów aplikacji przy użyciu narzędzi HP ALM/ I UTF.
Inżynier systemowy	1	Certyfikat potwierdzający znajomość zasad administrowania systemami Linux	W ciągu ostatnich 3 lat przez okres co najmniej 12 miesięcy zajmował się administrowaniem systemami Linux.
Analitik biznesowy ds. modelowania procesów biznesowych	1	Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe ekonomiczne lub wyższe o kierunku zarządzanie	W ciągu ostatnich 3 lat pełnił rolę analityka biznesowego w co najmniej 2 projektach IT, w których wykorzystywał techniki UML 2.x oraz modelowania procesów za pomocą notacji BPMN.
Analitik ds. analizy procesów kadrowych	1	Wykształcenie wyższe	W ciągu ostatnich 5 lat przez okres co najmniej 36 miesięcy realizował zadania w obszarze obsługi procesów kadrowych w sądownictwie, stosując prawo materialne i procesowe.
Specjalista ds. integracji systemów informatycznych	1	1) Certyfikat SAP PI w wersji minimum 7.1 lub równoważny 2) Wykształcenie wyższe informatyczne	W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę specjalisty ds. integracji systemów informatycznych w minimum 2 projektach informatycznych obejmujących wspólnie swym zakresem integrację obszarów finansów, kadr lub płac z systemem obiegu dokumentów lub systemem klasy workflow.

Jako certyfikat równoważny Zamawiający rozumie przedstawienie przez Wykonawcę certyfikatu analogicznego co do zakresu wskazanego certyfikatu, co jest rozumiane jako:

- a. analogiczna dziedzina merytoryczna wynikająca z roli, której dotyczy certyfikat, w tym:
  - Certyfikat Prince 2 Foundation - za certyfikat równoważny Zamawiający uzna certyfikat potwierdzający wiedzę w metodyce, która zawiera co najmniej: planowanie

oparte na produktach, pryncypium korzystania z doświadczeń, zdefiniowane role i obowiązki w strukturze projektowej oraz utrzymanie ciągłej zasadności biznesowej projektu;

- Certyfikat ITIL Foundation - za certyfikat równoważny Zamawiający uzna certyfikat potwierdzający wiedzę w metodyce, która zawiera obszary: strategia, planowanie, przekazanie usług, eksploatacja usług, ustawiczne doskonalenie;
- b. analogiczny stopień poziomu kompetencji;
- c. analogiczny poziom doświadczenia zawodowego wymagany dla otrzymania danego certyfikatu (np.: konieczność wykazania się uczestnictwem w określonej liczbie projektów w danej roli, etc.);
- d. analogiczny okres i zakres szkolenia, jeśli uzyskanie certyfikatu uzależnione jest od odbycia szkolenia;
- e. potwierdzenie certyfikatu egzaminem, jeśli uzyskanie certyfikatu wymaga złożenia egzaminu.

Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu w tym zakresie na podstawie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu oraz wykazu osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia.

Zamawiający zastrzega, że w ramach zespołu osób nie dopuszcza łączenia przez jedną i tę samą osobę różnych funkcji.

Przez określenia „uczestnictwo w projekcie” bądź „pełnienie roli” użyte w powyższej tabeli Zamawiający rozumie udział w realizacji usługi (zamówienia) uczestnictwo w realizacji od fazy inicjacji do zakończenia realizacji usługi (zamówienia).

Wskazane osoby muszą biegle posługiwać się językiem polskim w mowie i piśmie. Jeżeli któraś z wymienionych osób nie posiada obywatelstwa polskiego, musi legitymować się certyfikatem znajomości języka polskiego na poziomie C2 wydanym przez Państwową Komisję Poświadczania Znajomości Języka Polskiego jako języka Obcego.

#### **7.2.4 sytuacji ekonomicznej i finansowej:**

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.

7.3. Wykonawca może polegać na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia.

#### **7.4. 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 muszą spełniać łącznie.

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

7.6. 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 zobowiązań 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 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.**
- 8.2.2. **Wykaz wykonanych głównych usług**, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych **głównych usług**, w okresie ostatnich trzech 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 na formularzu zgodnym z treścią **Formularza nr 3.4.** („Wiedza i doświadczenie - Wykaz usług”), oraz załączeniem dowodów **dotyczących głównych usług**, czy zostały wykonane należycie czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie. Za główne usługi, dla których należy przedstawić dowody uznaje się usługi niezbędne do wykazania spełnienia warunku, o którym mowa w pkt 7.2.2.
- Dowodami, o których mowa powyżej są:
- 1) poświadczenia, z tym że w odniesieniu do nadal wykonywanych usług okresowych lub ciągłych poświadczenie powinno być wydane **nie wcześniej niż na 3 miesiące** przed upływem terminu składania ofert;
  - 2) oświadczenie Wykonawcy - jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia o którym mowa w punkcie 1) powyżej;
- W przypadku, gdy Zamawiający jest podmiotem, na rzecz którego usługi wskazane w wykazie głównych usług zostały wcześniej wykonane, Wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dowodów, o których mowa w pkt 1).



- 8.2.3. Wykaz osób**, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami, na formularzu zgodnym z treścią **Formularza 3.5.** („Potencjał kadrowy - osoby zdolne do wykonania zamówienia) - w celu wykazania spełniania warunku, którego opis został zamieszczony w pkt 7.2.3.
- 8.3.** W sytuacji gdy Wykonawca polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, zobowiązany jest udowodnić, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, **w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie** tych podmiotów do oddania mu dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia. Wzór zobowiązania stanowi **Formularz 3.6.**
- 8.3a.** Jeżeli Wykonawca wykazując spełnienie warunków, o których mowa w art. 22 ust.1 pkt 2 ustawy Pzp, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, Zamawiający w celu oceny czy Wykonawca będzie dysponował zasobami innych podmiotów w stopniu niezbędnym dla należytego wykonania zamówienia oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, żąda dokumentów dotyczących:
- zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu,
  - sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia,
  - charakteru stosunku, jaki będzie łączył Wykonawcę z innym podmiotem,
  - zakresu i okresu udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia.
- 8.4.** Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa:
- w pkt. 8.1.2. - 8.1.4 i 8.1.6 - składa dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
    - nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
    - 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,
    - nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie,
  - w pkt. 8.1.5. - 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.
- 8.5.** 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 8.4., 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.
- 8.6.** Dokumenty, o których mowa w pkt. 8.4.1) lit a) i c) oraz pkt. 8.4.2), lub zastępujący je dokument, o którym mowa w pkt. 8.5., powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokument, o którym mowa w pkt. 8.4.1) lit b), lub zastępujący go dokument, o którym mowa w pkt. 8.5., powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
- 8.7.** 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.
- 8.8.** Dokumenty i oświadczenia wymagane dla potwierdzenia spełnienia przez Wykonawców warunków udziału w postępowaniu (za wyjątkiem oświadczenia wymienionego w pkt. 8.2.1., które musi zostać złożone w formie oryginału, a także zobowiązania, o którym mowa w punkcie 8.3., które wymagają zachowania formy pisemnej), należy złożyć w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, oraz w przypadku podmiotów, o których mowa w pkt. 8.3. kopie dokumentów dotyczących odpowiednio Wykonawcy lub tych podmiotów są poświadczane za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub te

podmioty. 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.

- 8.9. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 8.10. W celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:
- a) oświadczenie wymienione w pkt. 8.2.1. powinno być złożone w imieniu wszystkich Wykonawców;
  - b) dokumenty wymienione w pkt. 8.2.2., 8.2.3 oraz 8.3 składa dowolny Wykonawca/dowolni Wykonawcy wykazujący spełnianie warunków, spośród Wykonawców składających wspólną ofertę;
  - c) oświadczenie wymienione w pkt. 8.1.1. 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 pkt. 8;
- 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.
- 9.5. 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. Zaleca się dołączenie skanu oferty na nośniku. 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-3710-61/15**

**„Oferta na - Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF - Nie otwierać przed dniem 20.11.2015 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: Gecyngier@ms.gov.pl, przed upływem terminu składania ofert.
- 10. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY OFERTY**
- 10.1. Wykonawca w Formularzu Ofertowym określi łączną cenę oferty brutto oraz poszczególne ceny brutto. Łączna cena oferty brutto musi zawierać wszystkie elementy związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
- 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: **100.000,00 zł (słownie: sto tysięcy złotych)**.
- 11.2. Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej lub kilku następujących formach, w zależności od wyboru Wykonawcy:
- pieniądzu, przelewem na rachunek bankowy: w **Banku Gospodarstwa Krajowego nr 35 1130 1017 0020 1199 6620 0003**,
  - poręczeniach bankowych,
  - poręczeniach pieniężnych spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych,
  - gwarancjach bankowych,
  - gwarancjach ubezpieczeniowych,
  - 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 **Biurowie Podawczym**, w terminie do dnia **20.11.2015 r. do godziny 12:00**.
- 12.2. Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie Zamawiającego, ul. Chopina 1, w dniu **20.11.2015 r. 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 OFERTĄ**  
Termin związania ofertą wynosi 60 dni.
- 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) - 85%
- b) Czas usunięcia awarii lub błędu krytycznego - 15%

14.1.1. 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 85 punktów. Przyznane punkty zostaną zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.

Liczba punktów w tym kryterium zostanie obliczona na podstawie poniższego wzoru:

$$C = \frac{\ln(1+(C_{\max} - C_o))}{\ln(1+(C_{\max} - C_{\min}))} \times 85 \text{ pkt}$$

gdzie:

$C_{\max}$	– najwyższa akceptowalna cena brutto*
$C_{\min}$	– 70% najwyższej akceptowalnej ceny brutto**
$C_o$	– cena brutto oferty ocenianej

\* Uwaga!  $C_{\max}$  jest kwotą, jaką Zamawiający może przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia i wynosi ona 5 862 918,00 zł.

\*\* Uwaga! W przypadku, gdy wpłynie oferta z ceną poniżej  $C_{\min}$ , Zamawiający wezwie Wykonawcę do wykazania, że nie jest to cena rażąco niska. Jeżeli Wykonawca udowodni, że zaoferowana przez niego cena jest realna, najniższa z cen zaoferowanych i uzasadnionych jako cena realna zostanie podstawiona do powyższego wzoru jako  $C_{\min}$ .

14.1.2. Kryterium „Czas usunięcia awarii lub błędu krytycznego” będzie rozpatrywane na podstawie informacji podanej przez Wykonawcę w pkt. 4 Formularza „Oferta”.

Obliczenie liczby punktów przyznanych każdej złożonej i nieodrzuconej ofercie zostanie dokonane na podstawie poniższego wzoru:

$$T = \frac{T_{\min}}{T_b} \times 15 \text{ pkt}$$

gdzie:

$T_{\min}$  - najkrótszy zaoferowany czas usunięcia awarii lub błędu krytycznego (liczona w godzinach od zgłoszenia przez Zamawiającego)

$T_b$  - czas usunięcia awarii lub błędu krytycznego oferowany w ofercie badanej (liczony w godzinach od zgłoszenia przez Zamawiającego)

Oferowany przez Wykonawcę czas usunięcia awarii lub błędu krytycznego **nie może być dłuższy niż 12 godzin** od zgłoszenia przez Zamawiającego. W przypadku zaoferowania czasu usunięcia awarii lub błędu krytycznego powyżej 12 godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego, oferta zostanie uznana za niezgodną z SIWZ i odrzucona na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy Pzp.

**Minimalny czas** usunięcia awarii lub błędu krytycznego, za jaki Zamawiający będzie przyznawał punkty wynosi **4 godziny** od zgłoszenia przez Zamawiającego. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę czasu krótszego niż 4 godziny od zgłoszenia przez Zamawiającego, Zamawiający przyzna takiej ofercie liczbę punktów jak za czas 4 godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego.

W przypadku nie podania w ofercie informacji na temat czasu usunięcia awarii lub błędu krytycznego, Zamawiający uzna, że Wykonawca zaoferował maksymalny dopuszczalny czas usunięcia awarii lub błędu krytycznego wynoszący **12 godzin** od zgłoszenia przez Zamawiającego i odpowiednio obliczy punktacje w tym kryterium.

W tym kryterium można uzyskać maksymalnie 15 punktów. Przyznane punkty zostaną zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.

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

$$P = C + T$$

Gdzie:

P – łączna liczba punktów oferty ocenianej

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

T – liczba punktów uzyskanych w kryterium „Czas usunięcia awarii lub błędu krytycznego”

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.
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.
16. **ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**  
Zamawiający żąda wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 10% 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 WYJAŚNIEŃ TREŚCI SIWZ**
- 18.1.** Wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz inne informacje Zamawiający oraz Wykonawcy będą przekazywać pisemnie lub drogą elektroniczną: (e-mail: Gecyngier@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 a także zmiany lub wycofania 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: Gecyngier@ms.gov.pl.
- 18.4.** W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią SIWZ a treścią wyjaśnienia, jako obowiązującą należy przyjąć treść pisma zawierającego późniejsze oświadczenie Zamawiającego.
- 18.4.** Zamawiający wyznacza do kontaktowania się z Wykonawcami:  
- w sprawach proceduralnych Panią Pauliną Gecyngier, e-mail: Gecyngier@ms.gov.pl

**ROZDZIAŁ 2**  
**Formularz „OFERTA”**

(nazwa Wykonawcy/Wykonawców)

<b>OFERTA</b>
---------------

Do  
Ministerstwa Sprawiedliwości  
Al. Ujazdowskie 11  
00-567 Warszawa

Nawiązując do ogłoszenia o przetargu nieograniczonym na:

**Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF**

**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 (SIWZ)
2. **OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się z SIWZ i uznajemy się za związanych określonymi w nich postanowieniami i zasadami postępowania.
3. **OFERUJEMY** wykonanie przedmiotu zamówienia za łączną cenę brutto .....złotych, słownie złotych:.....  
  
w tym:
  - 3.1. cena brutto za przedmiot zamówienia określony w § 2 ust. 1 pkt 1 Wzoru Umowy wynosi: .....złotych, słownie złotych: .....  
w tym cena jednostkowa brutto za każdy miesiąc należytego wykonania usług wynosi złotych: .....  
....., słownie złotych:.....,
  - 3.2. cena brutto za przedmiot zamówienia określony w § 2 ust. 1 pkt 2 Wzoru Umowy (10 000 osobogodzin) wynosi: .....złotych, słownie złotych:.....  
w tym cena jednostkowa brutto za 1 osobogodzinę wynosi złotych: .....  
słownie złotych:.....,
  - 3.3. cena brutto za przedmiot zamówienia określony w § 2 ust. 1 pkt 3 Wzoru Umowy (100 procesów) wynosi: .....złotych, słownie złotych: .....  
tym cena jednostkowa brutto za 1 proces wynosi złotych: .....  
słownie złotych:.....
4. Czas usunięcia awarii lub błędu krytycznego wynosi ... godzin.
5. **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** do wykonania zamówienia w terminie określonym w SIWZ.
6. **AKCEPTUJEMY** warunki płatności określone przez Zamawiającego w SIWZ.



7. **AKCEPTUJEMY** okres i warunki gwarancji określone przez Zamawiającego w SIWZ.
8. **OŚWIADCZAMY**, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 pkt 2, powołujemy się, na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, na zasoby podwykonawców wskazanych poniżej:

.....  
(nazwa (firma) podwykonawcy, na którego zasoby powołuje się wykonawca)

.....  
(nazwa (firma) podwykonawcy, na którego zasoby powołuje się wykonawca)

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 SIWZ i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z ofertą, na warunkach określonych w SIWZ, 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. Wadium należy zwrócić na rachunek 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/Pelnomocnika)

## **ROZDZIAŁ 3**

### **FORMULARZE DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA PRZEZ WYKONAWCÓW WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

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

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

**Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF**

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. o

\_\_\_\_\_ 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 style="text-align: center;"><b>OŚWIADCZENIE</b> <b>o spełnianiu warunków udziału w</b> <b>postępowaniu - w trybie art. 44 ustawy Pzp</b> <b>o których mowa w art. 22 ust 1 ustawy Pzp</b></p>
-------------------------------------	--

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

**Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF**

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)	<b>INFORMACJA O PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ</b>
-------------------	---

Składając ofertę w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

**Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF**

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/Pelnomocnika)

*\*) niepotrzebne skreślić*

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

---

<sup>1</sup> Zapis zamieszczony we wzorze formularza w celach informacyjnych - do usunięcia przez Wykonawcę

<i>(nazwa Wykonawcy/Wykonawców)</i>	<b>WIEDZA I DOŚWIADCZENIE - wykaz usług</b>
-------------------------------------	---

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

#### **Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF**

przedkładamy wykaz głównych usług w celu oceny spełnienia przez Wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp i których opis sposobu oceny spełniania został zamieszczony w pkt 7.2.2:

WYKAZ POTWIERDZAJĄCY SPEŁNIENIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU				
Nazwa Wykonawcy (podmiotu), wykazującego posiadanie doświadczenia	Nazwa i adres Zamawiającego/Zlecającego	Informacje potwierdzające spełnienie warunków określonych w pkt. 7.2.2	Czas realizacji	
			początek dzień/ miesiąc/ rok	koniec dzień/ miesiąc/ rok
1	2	3	4	5

#### **UWAGA**

- 1) Załączamy dowody potwierdzające, że wskazane w wykazie dostawy zostały wykonane należycie.
- 2) W przypadku, gdy Wykonawca wykazując spełnianie warunku polega na wiedzy i doświadczeniu innych podmiotów, na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, zobowiązany jest udowodnić, iż będzie dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia, o którym mowa w pkt 8.4 oraz załączyć dokumenty, o którym mowa w pkt 8.4.

\_\_\_\_\_ dnia \_\_\_ roku

\_\_\_\_\_  
podpis Wykonawcy/Pełnomocnika)

<p><b>Potencjał kadrowy osoby zdolne do wykonania zamówienia</b></p>
--

(nazwa Wykonawcy/Wykonawców)

Składając ofertę w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

**Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF**

przedkładamy wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w celu oceny spełnienia przez Wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp i których opis sposobu oceny spełniania został zamieszczony w pkt. 7.2.3.:

Poz.	WYMAGANIA OKREŚLONE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO	STANOWISKO	IMIĘ I NAZWISKO	DOŚWIADCZENIE I KWALIFIKACJE POTWIERDZAJĄCE SPEŁNIENIE WYMAGAŃ	PODSTAWA DYSPONOWANIA
1	2	3	4	5	6
1	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b></p> <p>1) Certyfikat w zakresie zarządzania projektami na poziomie PRINCE2 Foundation lub równoważny</p> <p>2) Certyfikat ITIL Foundation lub równoważny</p> <p>3) Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe techniczne</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b></p> <p>W ciągu ostatnich 3 lat pełnił rolę kierownika w minimum 2 projektach informatycznych, każdy o wartości minimum 500 000 zł brutto, z których co najmniej jeden obejmował swoim zakresem system obiegu dokumentów (rozumiany jako system używający silnika workflow oraz wykonujący priorytetyzację zadań)</p>	Kierownik projektu		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b></p> <p>1) Certyfikat nr ..... wydany przez ..... w zakresie ..... na ..... poziomie</p> <p>2) Certyfikat nr ..... wydany przez .....</p> <p>3) Wykształcenie .....</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b></p> <p>W okresie ..... (wskazać daty graniczne) pełnił rolę ..... w projektach informatycznych (podać nazwy projektów, ew. zleceniodawców) o wartości .....brutto, w tym o zakresie ..... (wskazać zakres)</p>	

<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>          Wykształcenie .....</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b>          1) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym zajmował się tworzeniem oprogramowania w języku JAVA.          2) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym wykorzystywał Spring, Hibernate, JBoss, Maven.          3) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym wykorzystywał standardy SOAP, WSDL, XSD, REST.          4) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym używał relacyjnej bazy danych.</p>	<p>Programista Java 1</p>	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>          Wykształcenie .....</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b>          1) W okresie .....(podać daty graniczne ) pełnił rolę ..... w projekcie informatycznym zleceniodawcy), w zakresie obowiązków wchodziło .....          2) W okresie .....(podać daty graniczne) pełnił rolę .....(podać w projekcie informatycznym nazwę projektu, ew. zleceniodawcy), z wykorzystaniem .....          3) W okresie .....(podać daty graniczne) pełnił rolę .....(podać w projekcie informatycznym nazwę projektu, ew. zleceniodawcy), z wykorzystaniem standardów.....          4) W okresie .....(podać daty graniczne) pełnił rolę .....(podać w projekcie informatycznym nazwę projektu, ew. zleceniodawcy), z użyciem.....</p>	<p>2</p>
<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>          Wykształcenie .....</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b>          1) W okresie .....(podać daty graniczne ) pełnił rolę ..... w projekcie informatycznym zleceniodawcy), w zakresie obowiązków wchodziło .....          2) W okresie .....(podać daty graniczne) pełnił rolę .....(podać w projekcie informatycznym nazwę projektu, ew. zleceniodawcy), z wykorzystaniem .....          3) W okresie .....(podać daty graniczne) pełnił rolę .....(podać w projekcie informatycznym nazwę projektu, ew. zleceniodawcy), z wykorzystaniem standardów.....          4) W okresie .....(podać daty graniczne) pełnił rolę .....(podać w projekcie informatycznym nazwę projektu, ew. zleceniodawcy), z użyciem.....</p>	<p>Programista Java 2</p>	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>          Wykształcenie .....</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b>          1) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym zajmował się tworzeniem oprogramowania w języku JAVA.          2) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym wykorzystywał Spring, Hibernate, JBoss, Maven.          3) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym wykorzystywał standardy SOAP, WSDL, XSD, REST.          4) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym używał relacyjnej bazy danych.</p>	<p>3</p>



4	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  1) Certyfikat ITIL Foundation lub równoważny  2) Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe techniczne  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W ciągu ostatnich 3 lat zajmował się przez okres co najmniej 12 miesięcy utrzymaniem systemu informatycznego działającego w trybie 24-godzinny.</p>	Specjalista ds. serwisu 1		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  1) Certyfikat nr .....wydany przez .....w zakresie .....na .....poziomie  2) Wykształcenie .....  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W okresie .....(podać daty graniczne) w sposób ciągły zajmował się .....do .....</p>
5	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  1) Certyfikat ITIL Foundation lub równoważny  2) Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe techniczne  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W ciągu ostatnich 3 lat zajmował się przez okres co najmniej 12 miesięcy utrzymaniem systemu informatycznego działającego w trybie 24-godzinny.</p>	Specjalista ds. serwisu 2		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  1) Certyfikat nr .....wydany przez .....w zakresie .....na .....poziomie  2) Wykształcenie .....  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W okresie .....(podać daty graniczne) w sposób ciągły zajmował się .....do .....</p>
6	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  1) Certyfikat ITIL Foundation lub równoważny  2) Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe techniczne  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W ciągu ostatnich 3 lat zajmował się przez okres co najmniej 12 miesięcy utrzymaniem systemu informatycznego działającego w trybie 24-godzinny.</p>	Specjalista ds. serwisu 3		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  1) Certyfikat nr .....wydany przez .....w zakresie .....na .....poziomie  2) Wykształcenie .....  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W okresie .....(podać daty graniczne) w sposób ciągły zajmował się .....do .....</p>
7	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  Certyfikat Certified Test Manager lub ISTQB Foundation (CTFL) lub równoważny  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W ciągu ostatnich 2 lat przygotował i wykonał co najmniej 10 testów aplikacji przy użyciu narzędzi HP ALM/ I UTF.</p>	Specjalista ds. testów		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  Certyfikat nr .....wydany przez .....w zakresie .....na .....poziomie  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W okresie .....(podać daty graniczne) przygotował i wykonał .....testów aplikacji na rzecz.....przy użyciu .....</p>
8	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  Certyfikat potwierdzający znajomość zasad administrowania systemami Linux  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W ciągu ostatnich 3 lat przez okres co najmniej 12 miesięcy zajmował się administrowaniem systemami Linux.</p>	Inżynier systemowy		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b>  Certyfikat nr .....wydany przez .....w zakresie .....na .....poziomie  <b>Minimalne doświadczenie:</b>  W okresie .....(podać daty graniczne) zajmował się administrowaniem .....do .....</p>

9	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b> Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe ekonomiczne lub wyższe o kierunku zarządzanie</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b> W ciągu ostatnich 3 lat pełnił rolę analityka biznesowego w co najmniej 2 projektach IT, w których wykorzystywał techniki UML 2.x oraz modelowania procesów za pomocą notacji BPMN</p>	Analityk biznesowy ds. modelowania procesów biznesowych		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b> Wykształcenie .....</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b> W okresie .....(podać daty granicznie) pełnił rolę ..... w projektach IT .....(podać nazwy projektów, ew. zleceniodawców), w których wykorzystywał procesów za pomocą .....</p>	
10	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b> Wykształcenie wyższe</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b> W ciągu ostatnich 5 lat przez okres co najmniej 36 miesięcy realizował zadania w obszarze obsługi procesów kadrowych w sądownictwie, stosując prawo materialne i procesowe</p>	Analityk ds. analizy procesów kadrowych		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b> Wykształcenie .....</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b> W okresie .....(podać daty granicznie) realizował zadania w obszarze obsługi ..... stosując prawo ..... i ..... w okresie od ..... do .....</p>	
11	<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b> 1) Certyfikat SAP PI w wersji minimum 7.1 lub równoważny 2) Wykształcenie wyższe informatyczne</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b> W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę specjalisty ds. integracji systemów informatycznych w minimum 2 projektach informatycznych obejmujących wspólnie swym zakresem integrację obszarów finansów, kadr lub plac z systemem obiegu dokumentów lub systemem klasy workflow.</p>	Specjalista ds. integracji systemów informatycznych		<p><b>Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie:</b> 1) Certyfikat nr .....wydany przez .....w zakresie .....na ..... poziomie .....</p> <p>2) Wykształcenie .....</p> <p><b>Minimalne doświadczenie:</b> W okresie .....(podać daty granicznie) pełnił rolę ..... w projektach IT .....(podać nazwy projektów, ew. zleceniodawców) obejmujących wspólnie swym zakresem integrację obszarów .....</p>	

**Uwaga:**

W przypadku, gdy Wykonawca wykazując spełnianie warunku polega na osobach zdolnych do wykonania zamówienia innych podmiotów, na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, zobowiązany jest udowodnić, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia, o którym mowa w pkt 8.3 oraz załączyć dokumenty o którym mowa w pkt 8.3.

\_\_\_\_\_ dnia \_\_\_\_ roku

\_\_\_\_\_  
(podpis Wykonawcy/Pelnomocnika)

(nazwa podmiotu oddającego potencjał w dyspozycję Wykonawcy)	<b>ZOBOWIĄZANIE</b> <b>do oddania do dyspozycji Wykonawcy</b> <b>niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich</b> <b>przy wykonywaniu zamówienia</b>
--	--

**W imieniu:** \_\_\_\_\_  
*(nazwa Podmiotu, na zasobach którego polega Wykonawca)*

Zobowiązuję się do oddania swoich zasobów

\_\_\_\_\_

*(określenie zasobu – wiedza i doświadczenie, potencjał techniczny, potencjał kadrowy, potencjał ekonomiczny lub finansowy)*

do dyspozycji Wykonawcy:

\_\_\_\_\_

*(nazwa Wykonawcy)*

Na potrzeby wykonania zamówienia pod nazwą:

**Utrzymanie, modyfikacje i szkolenia e-learningowe systemu MS-WF**  
numer sprawy **BA-F-II-3710-61/15**

**1. Oświadczam, iż:**

a) udostępniam Wykonawcy ww. zasoby, w następującym zakresie:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) sposób wykorzystania udostępnionych przeze mnie zasobów będzie następujący:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

c) charakter stosunku łączącego mnie z Wykonawcą będzie następujący:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

d) zakres mojego udziału przy wykonywaniu zamówienia będzie następujący:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

e) okres mojego udziału przy wykonywaniu zamówienia będzie następujący:

---

---

2. Oświadczamy, że jako podmiot udostępniający powyższe zasoby nie weźmiemy udziału/weźmiemy udział\* w realizacji niniejszego zamówienia.
3. Oświadczam, że jestem świadomy, iż w przypadku szkody Zamawiającego powstałej wskutek nieudostępnienia ww. zasobów odpowiadam wobec Zamawiającego solidarnie z ww. Wykonawcą. Moja odpowiedzialność wygasa jeżeli nieudostępnienie przedmiotowych zasobów nastąpiło na skutek okoliczności, za które nie ponoszę winy.

\_\_\_\_\_ dnia \_\_\_\_ roku

\_\_\_\_\_  
(podpis Podmiotu na zasobach którego polega Wykonawca /  
osoby upoważnionej do reprezentacji Podmiotu)

**UWAGA:**

*Zamiast niniejszego Formularza można przedstawić inne dokumenty, w szczególności:*

1. *pisemne zobowiązanie podmiotu, o którym mowa w art. 26 ust. 2b ustawy Pzp*
2. *dokumenty dotyczące:*
  - a) *zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu,*
  - b) *sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia,*
  - c) *charakteru stosunku, jaki będzie łączył Wykonawcę z innym podmiotem,*
  - d) *zakresu i okresu udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia.*

**TOM II**  
**WZÓR UMOWY**

## WZÓR UMOWY

Umowa Nr .....

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

**Skarbem Państwa reprezentowanym przez Ministra Sprawiedliwości**, z siedzibą w Warszawie (kod. 00-567) przy Al. Ujazdowskich 11, NIP: 526-16-73-166, Regon: 000319150, w imieniu którego działa na podstawie upoważnienia Ministra Sprawiedliwości nr \_\_\_\_\_ z dnia \_\_\_\_\_:

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

zwany dalej „Zamawiającym”

a

\_\_\_\_\_ z siedzibą w \_\_\_\_\_ przy ul. \_\_\_\_\_, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy \_\_\_\_\_ w \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem \_\_\_\_\_ / / do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez \_\_\_\_\_ NIP \_\_\_\_\_, REGON \_\_\_\_\_ z kapitałem zakładowym \_\_\_\_\_ złotych w całości opłaconym, zwaną dalej „Wykonawcą”, w imieniu której działają:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

uprawnienie do reprezentacji Wykonawcy na podstawie odpisu z Rejestru Przedsiębiorców KRS\* / wyciągu z ewidencji działalności gospodarczej Wykonawcy\* aktualnego na dzień zawierania Umowy, którego odpis stanowi załącznik nr 4 do Umowy.

\*niepotrzebne skreślić

**W wyniku rozstrzygniętego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego (BA-F...../15), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp”,**

o następującej treści:

### § 1. Definicje

Lp.	Pojęcie	Znaczenie
1.	DIRS	Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych Ministerstwa Sprawiedliwości.
2.	Dokumentacja	Stworzony przez Wykonawcę i dostarczony Zamawiającemu w ramach wykonania przedmiotu Umowy zbiór dokumentów specjalistycznych (analitycznych, technicznych, użytkowych, itp..
3.	Dzień roboczy	Oznacza dzień od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych u Zamawiającego.

4.	Infrastruktura techniczna	Całość rozwiązań sprzętowych po stronie Zamawiającego, koniecznych do sprawnego działania Systemu, w tym serwery, pamięci masowe, osprzęt sieciowy, urządzenia archiwizacji danych itp.
5.	Odbiorcy usług	Dla Systemu informatycznego MS-WF: DIRS, Krajowa Rada Sądownictwa oraz sądy i wydziały sądów, w których funkcjonuje System.
6.	Oprogramowanie	Oprogramowanie dedykowane i Oprogramowanie gotowe/narzędziowe we wszystkich siedzibach Odbiorców Usług.
7.	Oprogramowanie dedykowane	Oprogramowanie niezbędne do działania Systemu, wykonane w ramach niniejszej Umowy.
8.	Oprogramowanie gotowe/ narzędziowe	Oprogramowanie niezbędne do funkcjonowania Systemu, wytworzone przez osoby trzecie.
9.	Płatnik	Podmiot wskazany w <b>Załączniku 3.</b>
10.	Produkt	Rezultat wykonania Umowy, w szczególności: kod źródłowy, oprogramowanie dedykowane, dokumentacja.
11.	System, System Informatyczny MS-WF	System informatyczny, opisany w Załączniku nr 1 do Umowy.
12.	Umowa	Niniejsza umowa wraz z załącznikami.
13.	Użytkownik wewnętrzny	Użytkownik Systemu działający w ramach Odbiorcy usług, w tym pracownik sądu oraz DIRS.
14.	Użytkownik zewnętrzny	Użytkownik Systemu korzystający z funkcjonalności zaimplementowanych w Systemie niezaliczony do grupy Odbiorcy usług
15.	Administrator Systemu	Osoba odpowiedzialna za prawidłowe działanie Systemu lub elementu Systemu w siedzibie Odbiorcy Systemu.
16.	Nowa wersja Systemu	Wersja powstała w wyniku wprowadzenia modyfikacji, poprawek lub usunięcia błędu, zawierająca co najmniej: kod programu, kod wynikowy, dokumentację oraz biblioteki niezbędne do kompilacji lub działania Systemu wraz z instrukcją doprowadzenia do kodu wynikowego.

## § 2. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy są usługi:

- 1) **nadzoru nad eksploatacją, świadczenia serwisu i wsparcia technicznego dla systemu MS-WF (workflow)**, polegające w szczególności na:
    - a) udzielaniu pomocy Administratorom Systemu, zgodnie z **Załącznikiem nr 4** do Umowy;
    - b) usuwaniu błędów i awarii Systemu oraz ich skutków, zgodnie z **Załącznikiem nr 5** do Umowy;
    - c) przygotowywaniu zapytań do centralnej bazy danych, zmian danych w centralnej bazie danych i bazach lokalnych, migracji danych, niewynikających z naprawy błędów, na zasadach określonych w **Załączniku nr 6** do Umowy;
    - d) monitorowaniu konieczności instalacji i instalacji tych poprawek oraz wykonywaniu zmian konfiguracji Systemu na zasadach określonych w **Załączniku nr 7** do Umowy;
    - e) wykonaniu dokumentacji Systemu na zasadach określonych w **Załączniku nr 12** do Umowy;
  - 2) **modyfikacji systemu MS-WF (workflow) o łącznej pracochłonności do 10 000 osobogodzin**, zgodnie z **Załącznikiem nr 8** do Umowy, obejmujące swym zakresem:
    - a) rozbudowę systemu o nowe procesy,
    - b) modyfikacje dotychczas zaimplementowanych 91 procesów,
    - c) prace w obrębie integracji systemu MS-WF z innymi systemami wykorzystywanymi w sądownictwie powszechnym,
    - d) wykonanie lub zaktualizowanie dokumentacji Systemu, na zasadach określonych w **Załączniku nr 12** do Umowy
  - 3) **przygotowania i aktualizacji materiałów do szkoleń e-learningowych dla do 100 procesów funkcjonujących w systemie MS-WF (workflow)**, zgodnie z **Załącznikiem nr 9** „Wytyczne dla usługi przygotowania i aktualizacji materiałów do szkoleń e-learningowych”.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania przedmiotu Umowy przez okres **36 miesięcy od daty zawarcia Umowy**, z zastrzeżeniem, że w zakresie modyfikacji systemu MS-WF (workflow) (ust. 1 pkt. 2) o łącznej pracochłonności do 10 000 osobogodzin oraz w zakresie przygotowania i aktualizacji materiałów do szkoleń e-learningowych dla do 100 procesów funkcjonujących w systemie MS-WF (workflow) (ust. 1 pkt 3), do wyczerpania wartości określonych odpowiednio w §7 ust 2 i 3 Umowy, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
  3. Opis Systemu zawiera **Załącznik nr 1** do Umowy.
  4. Wykonawca będzie wykonywał przedmiot Umowy dla wersji Systemu działającej w chwili zawarcia Umowy oraz dla wszystkich nowych wersji Systemu powstałych w okresie, o którym mowa w ust. 2.
  5. Wykonawca będzie wykonywał przedmiot Umowy z wykorzystaniem infrastruktury technicznej oraz licencji dostarczonych przez Zamawiającego.
  6. Lista Odbiorców usług określona jest w **Załączniku nr 2** do Umowy.
  7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykonywania modyfikacji w Oprogramowaniu, w szczególności w Oprogramowaniu dedykowanym, w tym także przez podmioty trzecie nie tracąc jednocześnie uprawnień wynikających z niniejszej Umowy. W przypadku awarii spowodowanej nieautoryzowanymi przez Wykonawcami modyfikacjami wykonanymi przez Zamawiającego lub podmiot trzeci, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za naprawę takiej modyfikacji, zobowiązany jednak jest do ustalenia przyczyn awarii i przedstawienia diagnozy Zamawiającemu. W razie sporu co do przyczyn awarii Strona powołają biegłego, celem wiążącego ustalenia przyczyny awarii. Koszty powołania biegłego i naprawy awarii ponosi Strona ponosząca odpowiedzialność za naprawę awarii.
  8. Zwiększenie liczby funkcjonalności, zrealizowanych w ramach modyfikacji Systemu, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 2, nie powoduje i nie uprawnia Wykonawcy do żądania zwiększenia



miesięcznego wynagrodzenia należnego mu za wykonanie przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1 pkt 1.

### § 3.

#### Współdziałanie Stron w ramach realizacji Umowy

1. W celu sprawnego współdziałania w trakcie realizacji Umowy, w terminie do 7 dni 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.
2. Osoby, o których mowa w ust. 1, mogą upoważnić inne osoby do wykonywania czynności wynikających z niniejszej Umowy.
3. Strony mogą w trakcie realizacji Umowy wskazać inne osoby do współdziałania w ramach realizacji Umowy. Każda zmiana osób wskazanych do realizacji Umowy wymaga formy pisemnej i uprzedniej zgody Zamawiającego. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga zawarcia aneksu.
4. Zamawiający zobowiązuje się do:
  - 1) udostępnienia Wykonawcy posiadanych informacji niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy, w tym posiadanej dokumentacji Systemu, o ile nie narusza to zasad związanych z ochroną tajemnicy państwowej lub służbowej lub tajemnicy przedsiębiorstwa oraz przepisów wewnętrznych Zamawiającego; zakres tych informacji oraz procedury ich pozyskiwania określi Zamawiający w uzgodnieniu z Wykonawcą;
  - 2) przekazania Wykonawcy posiadanych kodów źródłowych Systemu w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy,
  - 3) udzielenia wsparcia przy koordynacji współpracy niezbędnej do realizacji Umowy ze strony Odbiorców usług.
5. Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 1) wykonywania Umowy z dołożeniem najwyższej staranności wynikającej z zawodowego charakteru prowadzonej działalności, zgodnie z postanowieniami Umowy, w tym Załączników do Umowy;
  - 2) przedstawiania Zamawiającemu do uzgodnienia wszelkich rozwiązań związanych z realizacją przedmiotu Umowy, w szczególności dotyczących założeń konfiguracyjnych i sprzętowych zgodnie z **Załącznikiem nr 4 i 8**;
  - 3) wykonywania Umowy przy zachowaniu zasad współczesnej wiedzy technicznej i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
  - 4) zapewnienia należytego wykonywania obowiązków przez personel Wykonawcy;
  - 5) zapewnienia, aby w toku wykonywania Umowy nie spowodować naruszenia obowiązków Zamawiającego związanych z ochroną danych osobowych ani innych incydentów bezpieczeństwa;
  - 6) dostarczania Zamawiającemu dokumentacji technicznej wytworzonej w ramach wykonywanych usług będących przedmiotem umowy;
  - 7) przedkładania Zamawiającemu, na jego pisemne żądanie, zgłoszone w każdym czasie obowiązywania Umowy, w terminie przez Strony uzgodnionym, wszelkich dokumentów, materiałów i informacji w zakresie niezbędnym do dokonania przez Zamawiającego oceny prawidłowości wykonania Umowy a także w zakresie niezbędnym do wykonania przez Zamawiającego obowiązków nałożonych przez wewnętrzne i zewnętrzne organy nadzorcze, kontrolne, organy władzy państwowej i organy wymiaru sprawiedliwości;
  - 8) poddania się kontroli i audytowi dokonywanemu przez Zamawiającego oraz inne uprawnione do tego podmioty w zakresie prawidłowości realizacji niniejszej Umowy.

6. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno – organizacyjnym, personelem posiadającym odpowiednie kwalifikacje oraz wiedzą i doświadczeniem pozwalającymi na należyłą realizację przedmiotu Umowy.
7. Wykonawca zapewni Zespół specjalistów dedykowanych do realizacji Umowy. Wymagania w zakresie Zespołu Wykonawcy oraz skład zespołu określone są w **Załączniku Nr 10** do Umowy. Wykonawca przed zawarciem Umowy przekaże Zamawiającemu listę osób wyznaczonych do wykonania umowy, posiadających wiedzę i doświadczenie zgodne z warunkami określonymi w **Załączniku nr 10**.
8. W trakcie obowiązywania Umowy Wykonawcy przysługiwać będzie prawo do zastępowania członków personelu (pracowników oraz osób świadczących pracę na rzecz Wykonawcy na podstawie umów cywilnoprawnych) Wykonawcy innymi osobami o co najmniej takich samych kwalifikacjach jak określone w **Załączniku 10**.
9. Zamawiający ma prawo zażądać zmiany członka personelu Wykonawcy w przypadku pojawienia się uzasadnionych zastrzeżeń co do jego kwalifikacji, rzetelności lub terminowości wykonywania obowiązków. W takim przypadku Wykonawca dokona zmiany członka personelu na nowego, spełniającego wymagania określone w **Załączniku 10**, nie później niż w terminie 14 dni po zgłoszeniu zastrzeżeń przez Zamawiającego.
10. Zmiana osób o której mowa w ust. 8 i 9 nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga aneksu do Umowy. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o zmianie w formie pisemnej.
11. Wykonawca zobowiązuje się, realizując usługi w zakresie modyfikacji Systemu, zachować jego zgodność z założeniami funkcjonalnymi oraz uzgodnionymi przez Strony, wytycznymi Zamawiającego dotyczącymi zmian.
12. Wykonawca zobowiązuje się, że każda nowa wersja Systemu, wynikająca z realizacji niniejszej Umowy, będzie akceptowała dane Systemu.
13. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług, wchodzących w zakres przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 oraz wykonania i dostarczenia Dokumentacji w języku polskim.
14. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za:
  - 1) działania i zaniechania osób, którymi się posługuje przy wykonywaniu Umowy,
  - 2) nieterminowe lub nierzetelne wykonanie przydzielonych jego pracownikom lub współpracownikom zadań.
  - 3) wszelkie szkody, które Wykonawca lub działający na jego zlecenie podwykonawca spowoduje podczas lub w związku z wykonywaniem prac będących przedmiotem Umowy,
  - 4) naruszenia praw osób trzecich w związku z wykonywaniem Umowy,
  - 5) treść i zawartość merytoryczną wszelkich dokumentów przekazywanych Zamawiającemu.

#### **§ 4.**

##### **Sposób odbioru Usług**

1. Odbiór usług określonych w § 2 ust. 1 pkt 1 lit. a-e, następuje na zasadach określonych odpowiednio w **Załącznikach nr 4-7** oraz **12** do Umowy.
2. Odbiór nowych wersji Systemu po wykonaniu modyfikacji, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 2, następuje na zasadach określonych w **Załączniku nr 8** do Umowy.
3. Odbiór usług, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 3, następuje na zasadach określonych w **Załączniku nr 9** do Umowy.

#### **§ 5.**

##### **Zasady bezpieczeństwa przy realizacji Umowy**

1. Realizacja przedmiotu Umowy przez Wykonawcę nie może zakłócić normalnej pracy Systemu. W przypadku konieczności wstrzymania pracy Systemu, może ono nastąpić wyłącznie po uprzednim,

potwierdzonym pisemnie, wyrażeniu zgody przez Zamawiającego w terminie co najmniej 5 dni roboczych przed planowanym wstrzymaniem pracy lub dokonaniem operacji, która może skutkować zakłóceniem lub wstrzymaniem pracy Systemu.

2. W przypadku powstania, w związku z realizacją przedmiotu Umowy, uszkodzenia danych lub awarii oprogramowania lub innych plików Systemu, Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia skutków uszkodzenia na zasadach i w terminach określonych w **Załączniku nr 5** do Umowy.
3. 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. Za odtwarzanie utraconych, uszkodzonych lub zmienionych, w wyniku działania Wykonawcy, danych i programów odpowiada Wykonawca.
5. Odtwarzanie danych, o którym mowa w ust. 4, będzie wykonywane przy wykorzystaniu kopii zapasowych udostępnionych przez Zamawiającego.
6. 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 w odrębnym dokumencie upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby do dostępu i przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej Umowy.
7. Wykonawca zobowiązany jest do:
  - 1) przetwarzania danych osobowych w miejscach, na urządzeniach technicznych oraz w sposób gwarantujący zabezpieczenie tych danych w szczególności przed nieuprawnionym udostępnieniem i przetwarzaniem tych danych 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) stosowania się do wewnętrznych przepisów Zamawiającego, w tym Polityki Bezpieczeństwa, dotyczących wykonywania czynności;
  - 5) umożliwienia Zamawiającemu przeprowadzenia kontroli sposobu wykorzystania danych uzyskanych w związku z realizacją przedmiotu umowy w tym danych osobowych;
  - 6) zaspokojenia wszelkich roszczeń osób trzecich zgłoszonych w stosunku do Zamawiającego, wynikających z wykorzystania przez Wykonawcę danych uzyskanych w związku z realizacją przedmiotu umowy, w tym danych osobowych uzyskanych w czasie wykonywania niniejszej Umowy w sposób naruszający jej postanowienia, na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego.
8. W przypadku danych dotyczących Odbiorców usług, pozyskanych przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy postanowienia ust. 1 – 7 stosuje się odpowiednio.

## **§ 6.**

### **Gwarancja i rękojmia**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi za wady fizyczne i prawne dostarczonych w ramach Umowy Produktów na czas od odbioru przez Zamawiającego danego Produktu bez zastrzeżeń do upływu okresu 12-miesiący od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

2. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na Produkty wykonane w ramach realizacji Umowy na okres równy okresowi udzielonej rękojmi
3. Wykonawca zapewni serwis gwarancyjny na Produkty, w tym Dokumentację, wykonane w ramach Umowy w okresie obowiązywania gwarancji, o której mowa w ust. 2. Serwis gwarancyjny będzie realizowany zgodnie z postanowieniami określonymi w **Załączniku Nr 5** do Umowy.
4. Zamawiający bez konieczności uzyskania odrębnego orzeczenia sądu ma prawo zlecić na koszt i odpowiedzialność Wykonawcy wykonanie w całości lub części obowiązków gwarancyjnych Wykonawcy wynikających z niniejszej umowy, w przypadku niewywiązania się Wykonawcy w całości lub części z tych zobowiązań, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy z wyznaczeniem Wykonawcy dodatkowego terminu. Zamawiający w takim przypadku zachowuje prawo do naliczenia kar umownych, o których mowa w § 8 Umowy.
5. W razie wątpliwości Strony przyjmują, iż w przypadku odstąpienia od Umowy w części, przez którąkolwiek ze Stron, Wykonawca będzie realizował zobowiązania wynikające z gwarancji w stosunku do przedmiotu Umowy odebranego do czasu ww. odstąpienia.

### § 7. Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie Wykonawcy za należyłą realizację przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1 pkt 1 Strony ustalają w wysokości łącznej nieprzekraczającej ..... zł (słownie: ..... ) brutto. Za każdy miesiąc należytego wykonania usług wynikających z Umowy w tym zakresie, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości ..... zł (słownie: ..... ) brutto
2. Wynagrodzenie dla Wykonawcy za należyłą realizację przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1 pkt 2 Strony ustalają w wysokości łącznej nie przekraczającej ..... zł (słownie: ..... ) brutto i w wysokości ..... zł (słownie: ..... ) brutto za jedną osobogodzinę pracy. Wynagrodzenie Wykonawcy z tego tytułu będzie obliczane zgodnie z zasadami określonymi w **Załączniku nr 8** do Umowy.
3. Wynagrodzenie dla Wykonawcy za należyłą realizację przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1 pkt 3 Strony ustalają w wysokości łącznej nieprzekraczającej ..... zł (słownie: ..... ) brutto i w wysokości ..... zł (słownie: ..... ) brutto za jeden proces. Wynagrodzenie Wykonawcy z tego tytułu będzie obliczane zgodnie z zasadami określonymi w **Załączniku nr 9** do Umowy.
4. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy nie przekroczy ..... zł (słownie: ..... ) brutto.
5. Płatności dokonywane będą przez Płatników w wysokości określonej w **Załączniku Nr 3** do Umowy.
6. Podstawą wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę jest potwierdzenie przez Zamawiającego prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy, które następuje przez podpisanie bez zastrzeżeń protokołu odbioru.
7. Jeżeli Płatnikiem jest Ministerstwo Sprawiedliwości, Wykonawca przekaze mu oryginały faktur VAT.
8. Jeżeli Płatnikiem nie jest Ministerstwo Sprawiedliwości, oryginały faktur wraz z kopiami protokołów odbioru podpisanych przez Zamawiającego i potwierdzających prawidłowe wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawca przekaze do Płatników, natomiast kopie faktur przekaze do Departamentu Informatyzacji i Rejestrów Sądowych.
9. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na konto Wykonawcy wskazane w fakturze VAT w terminie do 30 dni od dnia otrzymania przez Płatnika wystawionej zgodnie z warunkami niniejszej umowy faktury VAT, (w przypadku, o którym mowa w ust. 8 wraz z załącznikiem i z zachowaniem określonego w nim trybu). Warunkiem wystawienia faktury VAT jest protokolarne potwierdzenie należytego wykonania odpowiedniej części przedmiotu Umowy.
10. Strony za dzień zapłaty uznają dzień obciążenia rachunku bankowego Płatnika należną Wykonawcy kwotą.

11. Wynagrodzenie określone w ust. 1 – 4 powyżej obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy, w tym wszelkie opłaty i podatki, (w tym podatek VAT) oraz wartość przeniesienia autorskich praw majątkowych o których mowa w § 10.
12. O ile po stronie Wykonawcy występuje Konsorcjum Wykonawców, realizacja płatności choćby na rzecz tylko jednego z członków Konsorcjum oznaczać będzie wypełnienie zobowiązań finansowych Zamawiającego wobec wszystkich członków Konsorcjum\*.
13. Wykonawcy działający w formie Konsorcjum wskazują ..... jako wyłącznie uprawnionego do wystawiania faktur z tytułu realizacji Umowy\*.  
*\* niepotrzebne skreślić*

## § 8.

### Kary umowne i odszkodowania

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 20 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 4.
2. W przypadku nienależytego wykonania usług, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 1, określonych w:
  - 1) **Załączniku 4** – w zakresie dotrzymania terminu udzielenia pomocy,
  - 2) **Załączniku 6, 7 i 12** – w zakresie dotrzymania terminu realizacji zgłoszenia,Wykonawca zapłaci Zamawiającemu tytułem kary umownej 0,5 % miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
3. W przypadku niedotrzymania terminów usuwania awarii i błędów, określonych w **Załączniku 5**, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu tytułem kary umownej 0,1 % miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w przypadku awarii lub błędu krytycznego oraz 0,5 % miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przypadku błędu zwykłego.
4. W przypadku innego niż określone w ust. 2 i 3 niewykonania lub nienależytego wykonania usług, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt. 1, czego skutkiem było zatrzymanie lub istotne utrudnienie eksploatacji Systemu u jakiegokolwiek Odbiorcy usług lub dla Użytkowników zewnętrznych, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5 % miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zatrzymania lub utrudnienia pracy Systemu u co najmniej jednego Odbiorcy usług lub dla Użytkowników zewnętrznych Systemu.
5. W przypadku zatrzymania pracy Systemu u Odbiorcy usług spowodowanego niemożliwą do przewidzenia i zapobieżenia awarią łączy teletransmisyjnych, awarią sprzętu komputerowego lub brakiem danych niezbędnych do odtworzenia Systemu, czas przystąpienia Wykonawcy do usunięcia awarii, naprawy skutków awarii, naprawy bazy danych będzie liczony odpowiednio od chwili przywrócenia transmisji, zakończenia naprawy sprzętu komputerowego lub dostarczenia Wykonawcy poprawnych danych do odtworzenia Systemu.
6. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w przedstawieniu do odbioru modyfikacji Systemu, uzgodnionego przez Strony zgodnie z **Załącznikiem nr 8** do Umowy (za wyjątkiem wywołanych przyczynami spowodowanymi siłą wyższą lub leżącymi wyłącznie po stronie Zamawiającego) lub w przypadku niedokonania odbioru modyfikacji przez Zamawiającego z powodu błędów w dostarczonej produkcie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 4% wartości wynagrodzenia brutto Wykonawcy ustalonego za wykonanie tej modyfikacji Systemu na zasadach określonych w **Załączniku nr 8**, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do uzgodnionego przez Strony terminu przedstawienia do odbioru zmodyfikowanej wersji Systemu. Kary umowne naliczane są do dnia dokonania przez Zamawiającego odbioru bez zastrzeżeń nowej wersji zmodyfikowanego Systemu.
7. W przypadku niedotrzymania terminów realizacji usługi, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 3, określonych w **Załączniku 9**, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 2 % wynagrodzenia za usługę za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia .

8. W przypadku konieczności powtórzenia usług określonych w § 2 ust. 1 pkt 3 Umowy ze względu na niespełnienie kryteriów jakościowych lub niedotrzymanie terminu wykonania usługi określonego w **Załączniku nr 9**, bez konieczności uzyskiwania dodatkowego orzeczenia sądowego w trybie określonym w przepisie art. 480 k.c., Zamawiający ma prawo zlecić wykonanie tych usług na koszt i ryzyko Wykonawcy, a Wykonawca zapłaci w całości wszelkie takie koszty Zamawiającego oraz naprawi szkody poniesione przez Zamawiającego związane z organizacją szkoleń.
9. W przypadku nienależytego wykonania usług, o których mowa w § 2 ust. 1 w zakresie:
  - 1) niezapewnienia określonych kanałów komunikacji,
  - 2) nieprzedstawienia w terminie ewidencji zgłoszeń,
  - 3) przedstawienia ewidencji zgłoszeń nie zawierającej wszystkich wymaganych informacji lub zawierającej wpis niezgodny ze stanem faktycznym,
  - 4) braku aktualnych adresów mailowych lub numerów telefonów,
  - 5) odnotowania uzasadnionej skargi od Odbiorcy Usług o braku możliwości skontaktowania się Wykonawcą lub dotyczącej treści odpowiedzi udzielonych przez Wykonawcę,
  - 6) nieprzedstawienia w terminie listy poprawek i nowych wersji elementów środowisk technologicznych lub przedstawienia listy niekompletnej,Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500 zł za każde takie stwierdzone przez Zamawiającego uchybienie
10. Kary umowne przysługują Zamawiającemu w przypadku zaistnienia opóźnienia spowodowanego przyczynami leżącymi po stronie Wykonawcy.
11. Kary umowne określone w niniejszym paragrafie mogą być naliczane niezależnie od siebie i podlegają sumowaniu w danym miesiącu.
12. W przypadku naliczenia kar umownych Zamawiający prześle Wykonawcy notę księgową wraz z uzasadnieniem faktycznym umożliwiającym Wykonawcy odniesienie się do zaistniałych zdarzeń. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z bieżącego wynagrodzenia Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
13. Wysokość zastosowanych kar umownych łącznie nie przekroczy równowartości 50% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 4
14. Niezależnie od zastosowanych kar umownych, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.

## **§ 9.**

### **Odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (z zachowaniem prawa do naliczania kar umownych określonych w § 8 Umowy) w przypadku gdy:
  - 1) wynagrodzenie miesięczne Wykonawcy za realizację przedmiotu Umowy, wskutek zastosowania kar umownych, obniżone zostanie za jeden miesiąc lub przez kolejne dwa miesiące łącznie o co najmniej 20% wynagrodzenia brutto należnego za ten okres;
  - 2) nastąpiła jakakolwiek zmiana organizacyjna powodująca zmianę osobowości prawnej lub formy organizacyjnej Wykonawcy, utrudniająca lub uniemożliwiająca wykonanie Umowy;
  - 3) zaistnieją przesłanki umożliwiające odstąpienie od umowy określone w przepisach ustawy Kodeks cywilny,
  - 4) Wykonawca nieprawidłowo lub nieterminowo (z opóźnieniem /za wyjątkiem wywołanego przyczynami spowodowanymi siłą wyższą lub leżącymi wyłącznie po stronie Zamawiającego/ większym niż 30 dni) wykonuje przedmiot Umowy,
  - 5) w przypadku otwarcia likwidacji lub niewypłacalności Wykonawcy,

- 6) w przypadku otwarcia likwidacji lub niewypłacalności członka konsorcjum wykonawców, z którym została zawarta Umowa\*,
  - 7) w przypadku rozwiązania lub zmiany składu konsorcjum, z którym zawarta została Umowa\*.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Zamawiający może złożyć w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o wystąpieniu przesłanki, o której mowa w ust. 1. 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 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 określone w § 2 ust. 1 Umowy proporcjonalnie do okresu ich świadczenia. Odstąpienie od Umowy nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego wynikające z gwarancji i rękojmi, o których mowa w § 6 Umowy, w zakresie wykonanego do chwili odstąpienia przedmiotu Umowy oraz uprawnienia do naliczenia jakichkolwiek kar umownych, o których mowa w § 8 Umowy.
  5. Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub części Umowy w terminie 30 dni 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.
  6. Zamawiający może odstąpić od części Umowy w przypadku wdrożenia innych systemów informatycznych, których funkcjonalność zastąpi funkcjonalności oferowane przez System lub jego poszczególne elementy, objęte Umową zgodnie z **Załącznikiem nr 1** do Umowy. Zamawiający złoży oświadczenie o odstąpieniu, w terminie przynajmniej 30 dni od zaistnienia zdarzenia uzasadniającego odstąpienie. Ust. 4 powyżej stosuje się odpowiednio.

## **§ 10. Prawa autorskie**

1. Z chwilą odbioru nowych wersji Systemu, powstałych w wyniku wykonania zmian w Systemie oraz Dokumentacji wytworzonej w związku z realizacją Umowy, a także wszystkich innych Produktów lub jakichkolwiek utworów (w rozumieniu ustawy jak niżej) powstałych w związku z zawarciem niniejszej Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego wszelkie autorskie prawa majątkowe do tak odebranych wersji Systemu, Dokumentacji oraz innych Produktów i innych utworów jak wyżej, jako utworów w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn. zm.) na wszystkich polach eksploatacji wymienionych odpowiednio w art. 50 i art. 74 ust. 4 ww. ustawy, z prawem do dalszego przenoszenia tych praw na inne osoby bez ograniczeń. Pola eksploatacji obejmują w szczególności prawo do:
  - 1) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu - wytwarzania określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
  - 2) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzania do obrotu, użyczenia lub najmu oryginału albo egzemplarzy;
  - 3) w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w pkt 2) - publicznego wykonania, wystawienia, wyświetlenia, odtworzenia oraz nadawania i reemitowania, a także publicznego udostępniania utworu;
  - 4) trwałego lub czasowego zwielokrotniania programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie;

- 5) zwielokrotnienia programu komputerowego w zakresie, w którym jest to niezbędne dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania programu komputerowego;
  - 6) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała;
  - 7) rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu, programu komputerowego lub jego kopii, publicznego rozpowszechniania (także w sieci Internet), w tym najem lub dzierżawa, oprogramowania lub jego kopii;
  - 8) wprowadzania modyfikacji oraz nowych funkcjonalności oprogramowania;
  - 9) łączenia fragmentów oprogramowania z innymi programami komputerowymi i ich dostosowywania;
  - 10) przekształcania formatu pierwotnego oprogramowania na dowolny inny format, wymagany przez Zamawiającego i dostosowania do platform sprzętowo-systemowych wybranych przez Zamawiającego;
  - 11) obrotu oryginałem albo egzemplarzami nośników, na których oprogramowanie utrwalono, w tym wprowadzania do obrotu, użyczenia, najmu i dzierżawy;
  - 12) 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;
  - 13) dokonywania skrótów, cięć, montażu, tłumaczeń, korekt, przeróbek, zmian i adaptacji w tym modyfikowania całości lub części oprogramowania, wprowadzania jakichkolwiek zmian;
  - 14) wykorzystywania w postępowaniach o udzielenie zamówienia publicznego.
2. Wykonawca ma prawo do wykorzystywania i rozwoju bez zgody Zamawiającego myśli technicznej zawartej w Produkcie, pod warunkiem że nie będzie wskazywana nazwa, dane udostępnione Wykonawcy lub jakakolwiek cecha systemu umożliwiająca jednoznaczne wskazanie na źródło pochodzenia tej informacji, wskazująca na Zamawiającego.
  3. Wykonawca wyraża zgodę na dowolne opracowanie oraz wprowadzenie zmian w Produkcie Umowy i innych utworach powstałych w związku z zawarciem niniejszej Umowy, w szczególności wynikających z konieczności dokonywania w okresie późniejszym modyfikacji, przeróbek i ulepszeń. Zgoda ta dotyczy wszystkich pól eksploatacji, o których mowa w ust. 1. Zamawiający ma prawo dokonywania modyfikacji kodu źródłowego oprogramowania oraz udostępniania do modyfikacji kodu źródłowego oprogramowania osobom trzecim. Wykonawca, zezwala również na sporządzanie opracowań baz danych.
  4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych, następuje wraz z prawem do dalszego przenoszenia tych praw na inne osoby oraz prawem do zezwalania na rozporządzanie i korzystanie z opracowań utworu (prawa autorskie zależne).
  5. Z chwilą uzyskania danych egzemplarzy i nośników Zamawiający nabywa także własność przekazanych egzemplarzy utworu oraz nośników, na których utwór utrwalono.
  6. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu kody źródłowe oraz dokumentację niezbędną do wprowadzania modyfikacji w Systemie w terminach określonych w **Załączniku nr 8** do Umowy i zgodnie z Procedurą Odbioru opisaną w **Załączniku nr 11** do Umowy.
  7. Z chwilą odbioru usług wykonanych w ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy Wykonawca przekazuje Zamawiającemu na nośniku CD aktualną wersję Systemu zawierającą w szczególności:
    - 1) numer wersji,
    - 2) szczegółową procedurę instalacji oprogramowania;
    - 3) pakiet obejmujący kody źródłowe oprogramowania oraz instrukcję kompilacji i konsolidacji poszczególnych elementów oprogramowania, a także wszystkie elementy dodatkowe służące kompilacji i konsolidacji, z uwzględnieniem wszystkich etapów tworzenia oprogramowania na założonej linii technologicznej;
    - 4) aktualną dokumentację techniczną oraz użytkową Systemu.
  8. Przeniesienie wszelkich autorskich praw majątkowych zostaje dokonane na czas nieokreślony i jest nieograniczone terytorialnie.
  9. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, iż utwory, o którym mowa w ust. 1, ani korzystanie z tych utworów przez Zamawiającego, nie będzie naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich oraz patentów. Ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z praw autorskich lub patentowych, a dotyczące przedmiotu Umowy, będą dochodzone bezpośrednio od Wykonawcy, a w razie zgłoszenia roszczeń wobec Zamawiającego Wykonawca na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego pokryje wszelkie takie roszczenia osób trzecich w sposób określony przez Zamawiającego.



**§ 11.**  
**Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**

1. Przed zawarciem Umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości stanowiącej 10 % kwoty wskazanej w § 7 ust. 4, tj. w wysokości ..... (słownie: .....) w formie .....
2. 70% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zwrócone zostanie Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia uznania Umowy przez Zamawiającego za należyście wykonaną.
3. Pozostałe 30% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, pozostawione na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady przedmiotu Umowy, zwrócone zostanie Wykonawcy nie później niż w 30 dniu po upływie okresu rękojmi, której mowa w § 6 Umowy.
4. Umowę uznaje się za wykonaną w dniu odbioru przez Zamawiającego bez zastrzeżeń, zgodnie z jej postanowieniami oraz Załącznikami do Umowy, wszelkich usług lub Produktów Wykonawcy, w tym wykonanych w ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy.

**§ 12.**  
**Klauzula poufności**

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy danych i informacji pozyskanych w związku z realizacją przedmiotu umowy zarówno w czasie jej wykonywania, jak i po zrealizowaniu Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 1) zachowania w tajemnicy wszelkich danych i informacji dotyczących Zamawiającego oraz Odbiorców usług w szczególności znajdujących się w systemach informatycznych Odbiorcy usług oraz DIRS,
  - 2) przestrzegania wytycznych Zamawiającego o ochronie udostępnianych informacji;
  - 3) przestrzegania przepisów ustawy o ochronie danych osobowych.
3. Obowiązek zachowania tajemnicy jest nieograniczony w czasie. Jego uchylenie może być dokonane wyłącznie przez Zamawiającego w formie pisemnej.
4. Poza uzasadnionymi przypadkami Wykonawca nie może kopiować ani publikować dokumentów i materiałów przekazanych przez Zamawiającego w celu realizacji przedmiotu umowy. Po zakończeniu umowy zobowiązany jest do zwrotu tych dokumentów i materiałów oraz do zniszczenia kopii posiadanych kopii tych dokumentów i materiałów.

**§ 13.**  
**Zmiana Umowy**

1. Zmiany niniejszej Umowy mogą być dokonane tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany treści Umowy mogą być dokonywane wyłącznie w formie aneksu podpisanego przez obie Strony, pod rygorem nieważności, przy czym zmiany istotne mogą być dokonywane wyłącznie w zakresie:
  - 1) zmiany listy Odbiorców usług określonej w **Załączniku nr 2** do Umowy lub wykazu Płatników określonego w Załączniku nr 3, spowodowane likwidacją (połączeniem) lub powstaniem (podziałem) podmiotów będących Odbiorcami usług lub Płatnikami. Jeżeli w okresie trwania Umowy liczba Odbiorców usług zmieni się o więcej niż 10%, wynagrodzenie określone § 7 ust. 1 zostanie proporcjonalnie zmienione, z zastrzeżeniem, że nie może przekroczyć określonej kwoty maksymalnej wynagrodzenia określonej w § 7 ust. 4 Umowy;
  - 2) zmiany szczegółowych zasad wykonywania przedmiotu Umowy określonych w **Załącznikach nr 4-7 oraz 9-10** do Umowy, spowodowane zmianami organizacyjnymi u

Zamawiającego dotyczącymi przyjmowania zgłoszeń Użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych;

- 3) zmiany terminu wykonania Umowy lub terminów płatności 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) wstrzymania/przerwania wykonania przedmiotu Umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego lub będących następstwem zaistnienia siły wyższej– w zakresie dostosowania Umowy do tych zmian;
- 4) zmiany sposobu wykonania Przedmiotu Umowy:
  - a) uzasadnionego przyczynami leżącymi po stronie Zamawiającego lub w sposób korzystny dla Zamawiającego;
  - b) w przypadku wystąpienia zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy,
  - c) w przypadku wprowadzenia z inicjatywy Zamawiającego lub Wykonawcy nowych rozwiązań technologicznych, o ile zmiany takie są korzystne dla Zamawiającego lub z uwagi na wycofanie z rynku starych rozwiązań technologicznych,– 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) 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;
- 7) zmian uzasadnionych okolicznościami, o których mowa w art. 357<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego;
- 8) zmian dotyczących rozłożenia puli godzin przeznaczonych na modyfikacje Systemu w okresie obowiązywania Umowy;
- 9) zmiany liczby formularzy oraz zawartości merytorycznej i/lub wizualnej formularzy określonych w **Załączniku nr 11**;
- 10) 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.

3. Zmiany, o których mowa w ust. 2 pkt. 1-9 powyżej, nie mogą spowodować zwiększenia całkowitej wartości wynagrodzenia brutto.
4. W przypadku wystąpienia okoliczności skutkujących koniecznością dokonania zmiany Umowy, o których mowa w ust. 2, Zamawiający każdorazowo niezwłocznie poinformuje o tym Wykonawcę na piśmie.

#### **§ 14**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Strony deklarują, iż w razie powstania jakiegokolwiek sporu wynikającego z interpretacji lub wykonania Umowy, podejmą w dobrej wierze negocjacje w celu rozstrzygnięcia takiego sporu. W przypadku niedojścia do porozumienia w drodze negocjacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia przez jedną ze Stron drugiej Stronie pisemnego wezwania do negocjacji w celu zakończenia sporu, spór taki Strony poddają rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu miejscowo właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową będą miały zastosowanie przepisy ustawy Pzp, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121) oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn. zm.).
3. **Załączniki nr 1 – 12** do Umowy stanowią integralną część Umowy.
4. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach po dwa egzemplarze dla każdej ze Stron Umowy.

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

#### **SPIS ZAŁĄCZNIKÓW:**

Załącznik Nr 1 – Opis Systemu  
Załącznik Nr 2 – Lista odbiorców usług  
Załącznik Nr 3 – Wykaz płatników  
Załącznik Nr 4 – Szczegółowe zasady realizacji i odbioru usługi udzielania pomocy Administratorom oraz użytkownikom wewnętrznym systemu  
Załącznik Nr 5 – Usuwanie błędów i awarii Systemu oraz ich skutków  
Załącznik Nr 6 – Przygotowywanie zapytań do centralnej bazy danych, zmian danych w centralnej bazie danych i bazach lokalnych, migracji danych, niewynikających z naprawy błędów  
Załącznik Nr 7 – Monitorowanie konieczności instalacji poprawek i instalowanie poprawek  
Załącznik Nr 8 – Szczegółowe zasady realizacji modyfikacji oprogramowania Systemu  
Załącznik Nr 9 – Wytyczne dla usługi przygotowania i aktualizacji materiałów do szkoleń e-learningowych  
Załącznik Nr 10 - Zespół Wykonawcy  
Załącznik Nr 11 – Formularze  
Załącznik Nr 12 – Dokumentacja systemu

## Opis systemu MS-WF (workflow)

### I. Charakterystyka systemu

Aplikacja MS-WF jest systemem typu workflow, automatyzującym obecnie 91 procesów obiegu decyzji w obrębie kadr i księgowości w sądownictwie powszechnym. System zapewnia automatyzację obiegu decyzji pomiędzy sądami rejonowymi okręgowymi i apelacyjnymi, a także Ministerstwem Sprawiedliwości oraz Krajową Radą Sądownictwa. W ramach systemu funkcjonuje proces elektronicznej rekrutacji na wolne stanowiska sędziowskie: **e-nominacje**.

System składa się z dwóch modułów: **Workflow** dostępnego przez ok. 52 000 użytkowników wewnętrznych oraz **Portal** dostępnego dla użytkowników zewnętrznych, będących kandydatami na wolne stanowiska sędziowskie.

### II. Technologia systemu Workflow

#### 1. Wykaz sprzętu

##### Serwery fizyczne

##### Lokalizacja POPD

SHVWF01P HP BL 460c G6, CPU 2 x 4 rdzenie, 32 GB, x64, 300 GB

SHVWF02P HP BL 460c G6, CPU 2 x 4 rdzenie, 32 GB, x64, 300 GB

SHVWF03P HP BL 460c G7, CPU 2 x 6 rdzeni, 64 GB, x64, 300 GB

MainFrame IBM s390x, 200 GB

##### Lokalizacja ZOPD

SHVWF04Z HP BL 460c G7, CPU 2 x 6 rdzeni, 64 GB, x64, 300 GB

Serwery mają zainstalowany system operacyjny Windows 2012 R2 Standard.

Serwery umieszczone w POPD tworzą klaster Hyper-V.

Serwery przyłączone są do LUN macierzy dyskowej o pojemnościach od 400 GB do 2,6 TB.

Serwery fizyczne zostały podłączone do infrastruktury System Center VMM 2012 R2 oraz infrastruktury System Center Operation Manager 2007 R2.

##### Serwery wirtualne

W lokalizacji POPD utworzone jest 13 serwerów wirtualnych z parametrami CPU od 1 do 6 rdzeni, pamięcią od 1 do 12 GB i dyskiem od 10 do 54 GB

W lokalizacji ZOPD utworzone jest 6 serwerów wirtualnych z parametrami CPU od 1 do 4 rdzeni, pamięcią od 1 do 12 GB i dyskiem od 10 do 54 GB

Serwery mają zainstalowany system operacyjny Linux Ubuntu 12.04 LTS.

## **2. Wykaz oprogramowania**

### **Produkty gotowe**

System operacyjny Windows 2012 R2 Standard

System operacyjny Linux Ubuntu 12.04 LTS

Activiti 5.15

Activiti Modeler 5.15

ModeShape 3.7.1

JasperReports Server 5.5

WSO2 ESB 4.8.1

jUDDI 3.2.0

PostgreSQL 9.1

Apache Tomcat 7.0.53

Oracle JRE 1.7.0\_u55

Apache http Server 2.2

### **Produkty wytworzone**

Workflow Intranet

Workflow Portal

## Lista Odbiorców Usług

Lp.	SA	SO	SR	Wydziały w jednostce
1.	Sąd Apelacyjny w Białymstoku	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
2.	Sąd Apelacyjny w Gdańsku	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
3.	Sąd Apelacyjny w Katowicach	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
4.	Sąd Apelacyjny w Krakowie	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
5.	Sąd Apelacyjny w Lublinie	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
6.	Sąd Apelacyjny w Łodzi	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
7.	Sąd Apelacyjny w Poznaniu	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
8.	Sąd Apelacyjny w Rzeszowie	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
9.	Sąd Apelacyjny w Szczecinie	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
10.	Sąd Apelacyjny w Warszawie	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
11.	Sąd Apelacyjny we Wrocławiu	Wszystkie jednostki sądów okręgowych podległe pod apelację	Wszystkie jednostki sądów rejonowych podległe pod apelację	Wszystkie wydziały w danym sądzie.
12.	KRS - Krajowa Rada Sądownicza			Wszystkie wydziały
13.	Ministerstwo Sprawiedliwości			Środowisko testowe, rozwojowe i produkcyjne systemu, Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych

W imieniu Odbiorców Usług będzie występował Zamawiający lub wskazane przez Zamawiającego Ośrodki Wsparcia Informatyki (OWI).

## Wykaz płatników

Za realizację przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1 pkt 1								
Lp.	Płatnik	2016		2017		2018		Łączna suma wypłat w latach 2016-2018
		Liczba wypłat w roku	Suma wypłat w roku	Liczba wypłat w roku	Suma wypłat w roku	Liczba wypłat w roku	Suma wypłat w roku	
1	Sąd Apelacyjny w Białymstoku ul. Mickiewicza 5, 15-950 Białystok							
2	Sąd Apelacyjny w Gdańsku ul. Nowe Ogrody 28, 80-958 Gdańsk							
3	Sąd Apelacyjny w Katowicach Al. W. Korfantego 117/119, 40- 156 Katowice							
4	Sąd Apelacyjny w Krakowie ul. Mogilska 17, 31-542 Kraków							
5	Sąd Apelacyjny w Lublinie ul. Obrońców Pokoju 1, 20-950 Lublin							
6	Sąd Apelacyjny w Łodzi Pl. Dąbrowskiego 5, 90-921 Łódź							
7	Sąd Apelacyjny w Poznaniu ul. Trójkąta 21, 61-693 Poznań							
8	Sąd Apelacyjny w Rzeszowie ul. J. Piłsudskiego 28, 35-959 Rzeszów							
9	Sąd Apelacyjny w Szczecinie ul. Mickiewicza 163, 71-165 Szczecin							
10	Sąd Apelacyjny w Warszawie Pl. Krasińskich 2/4/6, 00-207 Warszawa							
11	Sąd Apelacyjny we Wrocławiu ul. Energetyczna 4, 53-330 Wrocław							
<b>Razem</b>								
<b>Łącznie za przedmiot Umowy określony w §2 ust. 1 pkt 1</b>								

Za realizację przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1 pkt 2					
Lp.	Płatnik	Suma wypłat w roku 2016	Suma wypłat w roku 2017	Suma wypłat w roku 2017	Suma wypłat w latach 2016-2018 łącznie
1	Sąd Apelacyjny w Białymstoku ul. Mickiewicza 5, 15-950 Białystok				
2	Sąd Apelacyjny w Gdańsku ul. Nowe Ogrody 28, 80-958 Gdańsk				
3	Sąd Apelacyjny w Katowicach Al. W. Korfantego 117/119, 40- 156 Katowice				
4	Sąd Apelacyjny w Krakowie ul. Mogilska 17, 31-542 Kraków				
5	Sąd Apelacyjny w Lublinie ul. Obrońców Pokoju 1, 20-950 Lublin				
6	Sąd Apelacyjny w Łodzi Pl. Dąbrowskiego 5, 90-921 Łódź				
7	Sąd Apelacyjny w Poznaniu ul. Trójkole 21, 61-693 Poznań				
8	Sąd Apelacyjny w Rzeszowie ul. J. Piłsudskiego 28, 35-959 Rzeszów				
9	Sąd Apelacyjny w Szczecinie ul. Mickiewicza 163, 71-165 Szczecin				
10	Sąd Apelacyjny w Warszawie Pl. Krasińskich 2/4/6, 00-207 Warszawa				
11	Sąd Apelacyjny we Wrocławiu ul. Energetyczna 4, 53-330 Wrocław				
<b>Razem</b>					
<b>Łącznie za przedmiot Umowy określony w §2 ust. 1 pkt 2</b>					



Za realizację przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1 pkt 3					
Lp.	Płatnik	Suma wypłat w roku 2016	Suma wypłat w roku 2017	Suma wypłat w roku 2017	Suma wypłat w latach 2016-2018 łącznie
1	Sąd Apelacyjny w Białymstoku ul. Mickiewicza 5, 15-950 Białystok				
2	Sąd Apelacyjny w Gdańsku ul. Nowe Ogrody 28, 80-958 Gdańsk				
3	Sąd Apelacyjny w Katowicach Al. W. Korfantego 117/119, 40-156 Katowice				
4	Sąd Apelacyjny w Krakowie ul. Mogilska 17, 31-542 Kraków				
5	Sąd Apelacyjny w Lublinie ul. Obrońców Pokoju 1, 20-950 Lublin				
6	Sąd Apelacyjny w Łodzi Pl. Dąbrowskiego 5, 90-921 Łódź				
7	Sąd Apelacyjny w Poznaniu ul. Trójkole 21, 61-693 Poznań				
8	Sąd Apelacyjny w Rzeszowie ul. J. Piłsudskiego 28, 35-959 Rzeszów				
9	Sąd Apelacyjny w Szczecinie ul. Mickiewicza 163, 71-165 Szczecin				
10	Sąd Apelacyjny w Warszawie Pl. Krasińskich 2/4/6, 00-207 Warszawa				
11	Sąd Apelacyjny we Wrocławiu ul. Energetyczna 4, 53-330 Wrocław				
<b>Razem</b>					
<b>Łącznie za przedmiot Umowy określony w §2 ust. 1 pkt 3</b>					

## Szczegółowe zasady realizacji i odbioru usługi udzielania pomocy Administratorom Systemu

### 1. Zgłaszanie potrzeby pomocy i miejsce realizacji

- a. Administrator Systemu zgłasza potrzebę pomocy Wykonawcy za pośrednictwem:
  - (a) telefonu,
  - (b) poczty elektronicznej,
  - (c) aplikacji helpdesk.
- b. Usługi realizowane są w dni robocze w godzinach 7:30 - 16:30 w siedzibie Wykonawcy, chyba że Zamawiający postanowi inaczej.
- c. Wykonawca zapewni że koszt połączenia telefonicznego wykonywanego przez użytkowników Zamawiającego nie będzie zwiększany przez żadne dodatkowe opłaty między innymi: specjalne numery telefonów dodatkowo płatne lub roaming.

### 2. Kanały komunikacji

- a. Wykonawca udostępnia na potrzeby realizacji usługi:
  - (a) co najmniej 2 linie (numery) telefoniczne, przy czym koszt połączenia telefonicznego nie przekroczy ceny połączenia lokalnego, z dowolnego miejsca Polski
  - (b) adres poczty elektronicznej „e-mail”,
  - (c) aplikacja helpdesk.
- b. Wykonawca zawiadamia pisemnie Zamawiającego oraz Odbiorców usług o numerach telefonów oraz adresie poczty elektronicznej najpóźniej w kolejnym dniu roboczym po zawarciu Umowy, a także informuje na bieżąco Zamawiającego oraz Odbiorców usług o wszelkich zmianach tych danych, co najmniej 14 dni roboczych przed zmianą.
- c. Zamawiający określa domyślny kanał komunikacji do zgłaszania usługi oraz będzie miał możliwość zmiany kanału komunikacji po wcześniejszym 7 dniowym uprzedzeniu wykonawcy. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany formatki ekranowej, nie więcej niż raz na kwartał.
- d. W przypadku kanału
  - (a) poczty elektronicznej Wykonawca potwierdza w 1 dzień roboczy przyjęcie zgłoszenia
  - (b) w przypadku kanału helpdesku wskazanie Wykonawcy do realizacji zgłoszenia jest równoważne z potwierdzeniem przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

### 3. Ewidencja zgłoszeń

Wykonawca prowadzi w postaci elektronicznej (np.: plik XLS) ewidencję zgłoszeń zawierająca minimum:

- a. numer kolejny / sposób zgłoszenia (telefon, poczta elektroniczna), z prefixem P;
- b. w przypadku wykorzystywania aplikacji Help-Desk identyfikator zgłoszenia z tej aplikacji
- c. datę i godzinę zgłoszenia w formacie yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie;
- d. określenie zgłaszającego wraz z numerem telefonu kontaktowego i poczty elektronicznej oraz jednostki Odbiorcy usług;
- e. Nazwę aplikacji Systemu (-ów), której dotyczy problem;

- f. Nazwę funkcjonalności / lub elementu technicznego Systemu, której dotyczy zgłoszenie np.: nazwa formularza, nazwa serwera;
- g. opis zgłoszonego problemu;
- h. Imię i nazwisko udzielającego odpowiedzi;
- i. datę i godzinę udzielenia odpowiedzi (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm);
- j. treść odpowiedzi.

#### **4. Procedura realizacji usługi**

- a. W przypadku odebrania zgłoszenia Wykonawca wstępnie analizuje jego treść oraz:
  - (a) jeżeli rozwiązanie problemu zgłoszonego przez Odbiorcę Usług wymaga udzielenia porady lub wyjaśnienia, Wykonawca odpowiada Odbiorcy Usług telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Kanał komunikacji określa Zamawiający;
  - (b) w przypadku awarii lub błędnego działania oprogramowania uszczegóławia otrzymane zgłoszenie i przekazuje Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres; Zamawiający zgłasza Wykonawcy awarię lub błędne działanie oprogramowania w sposób opisany w Załączniku 5 do Umowy;
  - (c) w przypadku konieczności naprawy danych w centralnej bazie danych lub lokalnej bazie danych Odbiorcy Usług zaleca zgłaszającemu wpisanie zgłoszenia w aplikacji „Help Desk”.  
W przypadku nieuruchomienia lub niedziałania systemu Help-Desk przez Zamawiającego na potrzeby obsługi przez Wykonawcę zgłoszeń, zgłoszenia będą realizowane zgodnie zapisem ust. 4 pkt a) i b)
- b. Skargi pisemne Odbiorców Usług dotyczące braku możliwości skomunikowania się z Wykonawcą, niesatysfakcjonującego poziomu merytorycznego udzielanych konsultacji albo zbyt długiego czasu oczekiwania na odpowiedź Wykonawcy, Zamawiający będzie weryfikował z ewidencją przedstawioną przez Wykonawcę w celu ewentualnego stwierdzenia uchybienia trybowi realizacji usługi udzielania pomocy.

#### **5. Czas Realizacji Zgłoszenia i Odbiór usługi**

- a. Wykonawca udziela pomocy, nie później niż w terminie **5** dni roboczych od daty zgłoszenia lub informuje o niemożności udzielenia pomocy wraz z podaniem jej przyczyn.
- b. Każde zgłoszenie musi być wpisane do ewidencji wraz z wypełnionymi co najmniej wszystkimi polami określonymi w ewidencji zgłoszeń.
- c. Dodatkowo Wykonawca przedstawia raport, zawierający opisy działań, które należy podjąć, działań podjętych, planowanych do podjęcia, zmierzających do ostatecznego uniknięcia zgłoszeń w przyszłości. Raport jest dołączany do rozliczenia usługi.

#### **6. Rozliczenie usługi**

Wykonawca przedstawia Zamawiającemu ewidencję zgłoszeń w cyklu miesięcznym, w ciągu **5** dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w postaci elektronicznej.

Zamawiający potwierdza kompletność i poprawność przedstawionej ewidencji. Zaakceptowana bez zastrzeżeń ewidencja stanowi załącznik do protokołu odbioru usługi za dany okres, będącego podstawą wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za wykonanie usługi w tym okresie.

## Usuwanie błędów i awarii Systemu oraz ich skutków

### 1. Zakres realizowanych w ramach usługi zgłoszeń:

- a. usuwanie awarii Systemu oraz skutków awarii Systemu, sprzętu i oprogramowania, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających wersji Systemu we wszystkich lokalizacjach funkcjonowania Systemu oraz
- b. usuwanie błędów w oprogramowaniu Systemu.

### 2. Zgłaszanie potrzeby usunięcia błędu i awarii

- a. Zamawiający zgłasza Wykonawcy awarię lub błąd za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
  - (a) poczty elektronicznej, z wykorzystaniem formularza określonego w Załączniku nr 11 do Umowy,
  - (b) aplikacji helpdesk, za pośrednictwem formatki ekranowej zgłoszenia,
  - (c) faksem – tylko dla zgłoszeń usługi zakwalifikowanych jako awaria lub błąd krytyczny.
- b. Zamawiający zgłasza Wykonawcy błędy zwykłe w dni robocze w godzinach 7.30 – 16.30. Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 16.30 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji następnego dnia roboczego o godz. 7.30. Awarie i błędy krytyczne przyjmuje się do realizacji w ciągu 4 godzin od daty zgłoszenia w dni kalendarzowe.
- c. Wykonawca zawiadamia pisemnie Zamawiającego o adresie poczty elektronicznej oraz numerze faxu najpóźniej w terminie zawarcia Umowy, a także informuje na bieżąco Zamawiającego o wszelkich zmianach tych danych, co najmniej 14 dni roboczych przed zmianą.
- d. Zamawiający określa domyślny kanał komunikacji do zgłaszania usługi oraz będzie miał możliwość zmiany kanału komunikacji po wcześniejszym 7 dniowym uprzedzeniu Wykonawcy. Zamawiający zastrzega miał możliwość zmiany formatki ekranowej nie więcej niż raz na kwartał.
- e. Zamawiający dopuszcza zgłoszenie wielu błędów zwykłych na jednym formularzu reklamacji.
- f. W przypadku kanału
  - (a) poczty elektronicznej Wykonawca potwierdza w 1 dzień roboczy przyjęcie zgłoszenia
  - (b) w przypadku kanału helpdesku wskazanie Wykonawcy do realizacji zgłoszenia jest równoważne z potwierdzeniem przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

### 3. Procedura realizacji usług i ich odbiór

- a. Zamawiający kategoryzuje zgłoszenia na formularzu zgłoszenia w następujący sposób:
  - (a) wskazuje rodzaj błędu lub awarii zgodnie z kwalifikacją określoną w ust. 6;
  - (b) określa, czy zgłoszenie będzie realizowane w ramach serwisu gwarancyjnego.
- b. W przypadku zgłoszenia dokonanego pocztą elektroniczną Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia do realizacji, przesyłając zwrotnie potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia tym samym kanałem komunikacji. W przypadku zgłoszenia w aplikacji helpdesk, godzina (HH:MM) przekazania zlecenia Wykonawcy traktowana jest jako godzina przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

- c. Po wykonaniu naprawy Wykonawca zgłasza System do odbioru przesyłając do Zamawiającego pocztą elektroniczną lub w systemie helpdesk *Formularz odbioru Systemu po naprawie* określony w Załączniku nr 11. Data przekazania (yyyy-mm-dd hh:mm) jest uznawana za zakończenie zgłoszenia, pod warunkiem potwierdzenia realizacji zgłoszenia przez zgłaszającego usługę.
- d. Jeżeli do realizacji zgłoszenia niezbędne jest dostarczenie Zamawiającemu nowej wersji systemu będzie ona realizowana zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 8. Wykonanie zgłoszenia jest uznawane za zakończone w chwili podpisania protokołu odbioru wersji systemu. Konieczności wykonania nowej wersji systemu z uwagi na naprawę błędu nie powoduje konieczności dodatkowych płatności za wykonanie tej modyfikacji.

#### 4. Ewidencja zgłoszeń awarii i błędów.

Wykonawca prowadzi w postaci elektronicznej (np.: plik XLS) ewidencję zgłoszeń zawierającą minimum:

- a. numer kolejny / sposób zgłoszenia awarii lub błędu (poczta elektroniczna, help desk) z prefixem B,
- b. w przypadku wykorzystywania aplikacji Help-Desk identyfikator zgłoszenia z tej aplikacji
- c. datę i godzinę zgłoszenia w formacie yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie;
- d. datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (yyyy-mm-dd hh:mm);
- e. rodzaj błędu lub awarii;
- f. serwis gwarancyjny (TAK- oznacza błąd gwarancyjny/NIE-oznacza błąd nie realizowany w ramach gwarancji);
- g. określenie zgłaszającego wraz z numerem telefonu kontaktowego i poczty elektronicznej oraz jednostkę Odbiorcy usług;
- h. Nazwę aplikacji Systemu (-ów), której dotyczy problem;
- i. Nazwę funkcjonalności systemu, której dotyczy zgłoszenie np.: nazwa formularza;
- j. Opis awarii lub błędu (treść merytoryczna zgłoszenia);
- k. Imię i nazwisko osoby rozwiązującej zgłoszenie;
- l. Datę i godzinę rozwiązania zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm);
- m. Sposób rozwiązania zgłoszenia;
- n. Opis zmian wprowadzonych do bazy danych;
- o. Aktualizacja dokumentacji technicznej i użytkowanej systemu, o ile uległa zmianie;
- p. Ewentualne uwagi.

#### 5. Miejsce realizacji usługi

- a. Usunięcie awarii i błędu Systemu oraz skutków awarii Systemu, sprzętu i oprogramowania, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających wersji Systemu Wykonawca realizuje:
  - (a) w siedzibach Odbiorców usług poprzez
    - (i) instalację wszystkich niezbędnych elementów systemu, konfigurację serwerów Systemu, odtworzenie danych lokalnej bazy danych Systemu lub, na życzenie Zamawiającego, poprzez dostarczenie dokumentów pozwalających na usunięcie uszkodzeń i skutków awarii przez inne podmioty;
    - (ii) naprawę lub modyfikację lokalnej bazy danych Systemu zdalnie z siedziby Zamawiającego lub w siedzibie Odbiorcy usług;
  - (b) w siedzibie Zamawiającego poprzez:
    - (i) naprawę lub modyfikację centralnej bazy danych.
    - (ii) naprawę lub modyfikację aplikacji centralnych Systemu.

- b. Dla naprawy danych w centralnej bazie danych lub modyfikacji centralnej bazy danych Wykonawca przygotowuje skrypty naprawcze wraz z odpowiednimi procedurami, które wykonuje Zamawiający
- c. Zamawiający, zlecając Wykonawcy wykonanie naprawy, o której mowa w niniejszym ustępie, jednocześnie udziela jednorazowej zgody na dostęp do danych Systemu w lokalizacji danego Odbiorcy Usług.

#### 6. Rodzaje kwalifikacji błędów i czas realizacji zgłoszeń.

Rodzaj problemu	Opis	Czas na usunięcie błędu
Awaria	Brak możliwości uruchomienia aplikacji Systemu u Odbiorcy Usług (Odbiorców usług) w określonej lokalizacji (lokalizacjach) lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do Systemu.	zgodnie z ofertą przetargową do .... godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego
Błąd krytyczny	Błąd uniemożliwiający poprawne wykorzystanie Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym powodujący utratę danych lub uszkodzenie danych.  Po udostępnieniu rozwiązania czasowego pozwalającego na realizację błędnie działającej usługi (wdrożeniu obejścia) błąd krytyczny staje się błędem zwykłym.	zgodnie z ofertą przetargową do ... godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego
Błąd zwykły	Błędy biznesowe – oznaczające brak zdefiniowanej w wymaganiach funkcjonalności systemu lub brak pól uniemożliwiających rejestrację wymaganych w systemie danych, a także błędy funkcjonalne – oznaczające błędne działanie zdefiniowanych w aplikacji funkcji lub oznaczające np. powolną pracę systemu, poważnie utrudniające prace w Systemie.  Błędy drobne, błędy ergonomiczne lub kosmetyczne błędy (np. format pól, brak walidacji, literówki, błędne nazwy, konieczność zbędnych „kliknięć” w celu uzyskania pożądanego przez użytkownika rezultatu, itp.).	do 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia przez Zamawiającego

#### 7. Rozliczenia usługi

Wykonawca przedstawia Zamawiającemu ewidencję zgłoszeń w cyklu miesięcznym, w ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w postaci elektronicznej. Ewidencja zawiera wnioski dotyczące sposobów realizacji i działań podjętych lub planowanych do podjęcia, zmierzających do ostatecznego uniknięcia ich w przyszłości. Wnioski dla każdego powtarzalnego błędu należy określić pracochłonność oraz deklarowany termin wykonania czyli liczbę dni kalendarzowych od zgłoszenia przez zamawiającego potrzebnych na realizację ewentualnej modyfikacji, które należy zużyć z usługi godziny na modyfikacje systemu pod warunkiem że Zamawiający nie zakwalifikował błędu jako reklamacji.

Zamawiający potwierdza kompletność i poprawność przedstawionej ewidencji. Zaakceptowana bez zastrzeżeń ewidencja stanowi załącznik do protokołu odbioru usługi za dany okres, będącego podstawą wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za wykonanie usługi w tym okresie.

**Przygotowywanie zapytań do centralnej bazy danych, zmian danych w centralnej bazie danych i bazach lokalnych, migracji danych, niewynikających z naprawy błędów**

**1. Zakres realizowanych zgłoszeń w ramach usługi**

- a. przygotowanie niestandardowych zapytań, raportów i sprawozdań do centralnej bazy danych Systemu,
- b. przygotowanie i wykonanie niestandardowych zapytań, raportów i sprawozdań do wskazanych lokalnych baz Systemu,
- c. wykonanie zmian danych w centralnej bazie danych Systemu lub w bazach lokalnych u Odbiorców Usług, niewchodzących w zakres usług określonych w Załącznikach Nr 4 i 5 do Umowy,
- d. eksportu i importu danych z bazy danych, zarówno na poziomie centralnym, jak i lokalnie u Odbiorców Usług.

**2. Zgłaszanie zleceń kanałami komunikacji oraz miejsce wykonywania usługi**

- a. Zamawiający zgłasza zlecenie wykonania usługi w dni robocze w godzinach 7.30 – 16.30 za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
  - (a) poczty elektronicznej z wykorzystaniem formularza określonego w Załączniku nr 11,
  - (b) aplikacji „helpdesk” za pomocą formatki ekranowej zgłoszenia.
- b. Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 16.30 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji o godz. 7.30 dnia następnego.
- c. W przypadku zgłoszenia dokonane pocztą elektroniczną, Wykonawca potwierdza w 1 dzień roboczy przyjęcie zgłoszenia do realizacji, przesyłając potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia zwrotnie tym samym kanałem komunikacji. W przypadku zgłoszenia w aplikacji „helpdesk” godzina (HH:MM) przekazania zlecenia do Wykonawcy traktowana jest jako godzina przyjęcia zgłoszenia do realizacji.
- d. Wykonawca wykonuje przedmiot usługi we własnej siedzibie, chyba, że Zamawiający wskaże jedną z lokalizacji Odbiorcy usług lub zażąda asysty Wykonawcy przy wdrażaniu lub obiorze usługi.
- e. Zamawiający określa domyślny kanał komunikacji do zgłaszania usługi oraz będzie miał możliwość zmiany kanału komunikacji po wcześniejszym 7 dniowym uprzedzeniu Wykonawcy. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany formatki ekranowej nie więcej niż raz na kwartał.

**3. Procedura obioru usługi**

Przez rozwiązanie zgłoszenia Zamawiający rozumie wykonanie zlecenia zgodnie z instrukcją, przekazaną przez Wykonawcę, zawierającą wszystkie istotne elementy, do samodzielnego wykonania zlecenia na środowisku testowym Zamawiającego:

- a. dostarczenia Zamawiającemu zapytań/zmiany/eksportu i importu danych do wersji Systemu, w której zostały wykonane jako wersja testowa w siedzibie Zamawiającego wraz dokumentacją jej wykonania. Zamawiający może żądać aktualizacji całego systemu;
- b. pozytywnej weryfikacji wyniku wykonania usługi przez Zamawiającego przekazanej wersji pod kątem prawidłowości wykonania oraz zamierzonych efektów w danej usłudze;
- c. wyniki weryfikacji Zamawiający przekazuje Wykonawcy drogą elektroniczną w postaci raportu z testowania;

- d. w przypadku prawidłowego wykonania zleconej usługi u Odbiorcy usług Zamawiający akceptuje ją protokołem odbioru zgodnie z Załącznikiem nr 11 do Umowy (data akceptacji jest rozumiana jako data kończąca postępowanie dotyczące rozwiązania zgłoszenia);
- e. Zamawiający na każdym etapie realizacji może żądać asysty przedstawicieli Wykonawcy.

#### 4. Ewidencja zgłoszeń

Wykonawca prowadzi w postaci elektronicznej (np.: plik XLS) ewidencję zgłoszeń zawierającą minimum:

- a. numer kolejny / sposób zgłoszenia (poczta elektroniczna, help desk) z prefixem Z
- b. w przypadku wykorzystywania aplikacji Help-Desk identyfikator zgłoszenia z tej aplikacji
- c. datę i godzinę zgłoszenia przez Zamawiającego w formacie (yyyy-mm-dd hh:mm), (yyyy-mm-dd hh:mm), gdzie yyyy- określa rok (cyfra określająca rok), mm- określa miesiąc (cyfra określająca numer miesiąca), dd- określa dzień miesiąca (cyfra określająca dzień w miesiącu), hh- określa godzinę w danym dniu (cyfra określająca godzinę w danym dniu), mm- określa minutę w godzinie (cyfra minut w godzinie)
- d. datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (yyyy-mm-dd hh:mm)
- e. rodzaj usługi zgodnie z ust. 1
- f. określenie zgłaszającego wraz z numerem telefonu kontaktowego i poczty elektronicznej oraz jednostkę odbiorcy usług
- g. nazwę aplikacji Systemu (-ów), której dotyczy zgłoszenie
- h. opis zgłoszenia (treść merytoryczna zgłoszenia)
- i. imię i nazwisko rozwiązującej zgłoszenie
- j. datę i godzinę rozwiązania zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm)
- k. sposób rozwiązania zgłoszenia
- l. opis zmian wprowadzonych do bazy danych
- m. aktualizacja dokumentacji technicznej i użytkowanej systemu, o ile uległa zmianie w wyniku realizacji zlecenia
- n. ewentualne uwagi.

#### 5. Czas realizacji Zgłoszenia

Wykonawca realizuje zgłoszenie w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia przez Zamawiającego w przypadku usług określonych w ustępie 1.a i 1.b oraz w ciągu 10 dni roboczych dla pozostałych usług.

#### 6. Rozliczenie usługi

Wykonawca przedstawia Zamawiającemu ewidencję zgłoszeń w cyklu miesięcznym, do ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w postaci elektronicznej. Zamawiający potwierdza kompletność i poprawność przedstawionej ewidencji. Zaakceptowana bez zastrzeżeń ewidencja stanowi załącznik do protokołu odbioru usługi za dany okres, będącego podstawą wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za wykonanie usługi w tym okresie.



## Monitorowanie konieczności instalacji poprawek i instalowanie poprawek

### 1. Zakres realizowanych zgłoszeń w ramach usługi

- a. Monitorowanie i rekomendowanie Zamawiającemu konieczności zainstalowania poprawek i nowych wersji, na poszczególnych elementach Systemu opisanego w Załączniku nr 1, dla wszystkich środowisk technologicznych Zamawiającego, takich jak oprogramowania:
  - (a) sieciowych systemów operacyjnych,
  - (b) oprogramowań aplikacyjnych,
  - (c) oprogramowań bazodanowych,
  - (d) oprogramowań komunikacyjnych (o ile system zawiera tego typu oprogramowanie),
  - (e) oprogramowań do prezentacji treści,
  - (f) oraz pozostałego oprogramowania technologicznego i narzędziowego będącego w posiadaniu Zamawiającego, a niezbędnego do bezpiecznego działania Systemu opisanego w Załączniku nr 1.

Wykonawca monitoruje i analizuje dedykowane witryny umieszczone w sieci Internet, fora internetowe, grupy tematyczne, oraz inne treści udostępniane w sieci Internet utworzone lub rekomendowane przez producentów powyższego oprogramowania. Niniejszy punkt dotyczy także podnoszenia wersji oprogramowania Systemu w lokalizacjach odbiorcy usług, o ile Zamawiający wyrazi taką konieczność.

- b. Wykonanie zmian konfiguracji Systemu, zarówno na poziomie centralnym, jak i lokalnie u Odbiorców Usług.
- c. Wdrażania rekomendowanych zmian określonych w ust 1a i 1 b niniejszego załącznika na wszystkich środowiskach wskazanych przez Zamawiającego lub na podstawie zgłoszeń instalacji poprawek żądanych do aktualizacji przez Zamawiającego wraz przygotowaniem dokumentacji instalacyjno – konfiguracyjnej (wdrożeniowej) jak i instalacji nowych środowisk zarówno na poziomie centralnym jak i lokalnym we wszystkich środowiskach Zamawiającego (produkcyjnych, testowych i developerskich), oraz aktualizacji tych instrukcji przy każdej istotnej zmianie.

### 2. Zgłaszanie zleceń kanałami komunikacji oraz miejsce wykonywania usługi

- a. Wykonawca przedstawia listę poprawek do zainstalowania do każdego środowiska technologicznego w cyklach miesięcznych, a ich wdrażanie będzie się odbywało w cyklach kwartalnych. Zamawiający zawsze może żądać dodatkowego cyklu wykonania poprawek, lecz nie więcej niż dwa razy na kwartał.
- b. Zamawiający na tej podstawie określa konieczność instalacji wykazanych poprawek. Zamawiający zawsze ma prawo wskazania innych poprawek do systemu do zainstalowania w poszczególnych elementach w systemie, na przykład wersje firmware (oprogramowanie wbudowane w urządzenie) czy sterowników elementów sprzętowych.
- c. Zamawiający ma prawo zrezygnować z instalacji poprawek w danym miesiącu o ile producenci oprogramowania i sprzętu działającego w systemie nie opublikowali poprawek krytycznych lub poprawki nie dotyczą sprzętu lub oprogramowania zainstalowanego u Odbiorców usługi lub w celu podniesienia efektywności liczba poprawek i zakres jest mało istotny z punktu działania systemu, a wykonanie cyklu instalacji okazałoby się nieefektywne co do wykorzystania zasobów.
- d. Decyzja o instalacji poprawek lub też odłożeniu o kolejny okres rozrachunkowy jest przekazywana w formie elektronicznej Wykonawcy. Od momentu przekazania Wykonawcy pozytywnej decyzji liczony jest czas na realizację zgłoszenia.

- e. Zamawiający, w dni robocze w godzinach 7.30 – 16.30, zgłasza decyzję wykonania usługi instalacji poprawek (wersji) za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
  - (i) poczty elektronicznej z wykorzystaniem formularza określonego w załączniku nr 11,
  - (ii) aplikacji „helpdesk” za pośrednictwem formatki ekranowej zgłoszenia.
- f. Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 16.30 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji o godz. 7.30.
- g. W przypadku zgłoszenia wykonanego pocztą elektroniczną Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia do realizacji w ciągu jednego dnia roboczego, przesyłając potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia zwrótnie tym samym kanałem komunikacji. W przypadku zgłoszenia w aplikacji „helpdesk”, godzina (HH:MM) przekazania zlecenia Wykonawcy traktowana jest jako godzina przyjęcia zgłoszenia do realizacji.
- h. Zamawiający przekazuje kompletną listę poprawek (wersji) do instalowania do każdego elementu systemu, ze wskazaniem elementów, które będzie instalował tylko Zamawiający, leżących poza zakresem umowy. Dla tej części poprawek Wykonawca nie będzie przygotowywał instrukcji instalacji, tylko sygnalizuje ich wykonanie wraz z szacowanym czasem wykonania otrzymanym od Zamawiającego.
- i. Wykonawca wykonuje przedmiot usługi we własnej siedzibie, chyba, że Zamawiający wskaże jedną z lokalizacji Odbiorcy usług lub zażąda asysty wykonawcy przy wdrażaniu lub obiorze usługi.
- j. Zamawiający określa domyślny kanał komunikacji do zgłaszania usługi oraz będzie miał możliwość zmiany kanału komunikacji po wcześniejszym 7 dniowym uprzedzeniu Wykonawcy. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany formatki ekranowej nie więcej niż raz na kwartał.

### 3. Procedura realizacji usług i zasady odbioru

- a. Wykonawca, w ciągu 7 dni, przygotowuje niezbędne instrukcje i procedury instalacyjne wszystkich poprawek instalowanych w tym cyklu poprawek wraz za określeniem ich kolejności wgrzywania na poszczególne środowiska technologiczne Zamawiającego. Jednocześnie Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wszystkie niezbędne źródła instalacyjne (ewentualnie nową wersję aplikacji) oraz określa niezbędny czas przestoju danego środowiska do zainstalowania poprawek.
  - (a) Zamawiający ma zawsze prawo żądać od Wykonawcy w przypadku, gdy aktualizacja będzie dotyczyła wykonania więcej niż jednej poprawki do konkretnego elementu środowiska technologicznego, automatyzacji procesu instalacji poprawek poprzez skrypty, batche itp. lub elementów konfiguracji, jeżeli jest to możliwe technologicznie. Elementy niezbędne, które powinny się znaleźć w instrukcji instalacji i konfiguracji systemu wyszczególnione są w załączniku nr 12.
  - (b) Jeżeli do zgłoszenia niezbędne jest wykonanie modyfikacji aplikacji, Wykonawca dostarczy nową wersję aplikacji która zostanie odebrana na zasadach określonych w załączniku nr 8. Konieczność wykonania nowej wersji aplikacji z uwagi na zmianę konfiguracyjną nie spowoduje konieczności dodatkowych płatności za wykonanie tej modyfikacji.
- b. Zamawiający weryfikuje otrzymany materiał i w przypadku:
  - (a) pozytywnej weryfikacji określa termin realizacji nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych na poszczególnych środowiskach Zamawiającego, uwzględniając, że Zamawiający będzie wykonywał instalacje aktualizacji i dokona konfiguracji na systemie w następującej kolejności:
    - (i) System deweloperski (o ile jest w posiadaniu Zamawiającego)
    - (ii) Systemy testowe (o ile są w posiadaniu Zamawiającego)
    - (iii) System produkcyjny.

Wdrożenie systemu w środowisku testowym i produkcyjnym nie może odbywać się tego samego dnia, chyba że Zamawiający wyrazi na to zgodę. Zamawiający zastrzega możliwość różnic w poszczególnych środowiskach technologicznych.

Zamawiający ma także prawo żądać osobistego udziału inżynierów Wykonawcy w procesie instalacji poprawek.

- (b) negatywnej weryfikacji materiału dotyczącego instalacji systemu odsyła Wykonawcy materiał wraz z wskazaniem błędów i nieścisłości w przygotowanym materiale. Fakt wskazania błędów i nieścisłości nie powoduje wydłużenia terminu realizacji usługi.
  - c. Zamawiający, przy udziale Wykonawcy osobistym lub telefonicznym, wykona instalację zalecanych poprawek w kolejności określonej w procedurach zawartych w dokumentacji instalacji i konfiguracji o minimalnej zawartości określonej w załączniku nr 12.
  - d. W przypadku:
    - (a) prawidłowego wykonania usługi instalacji poprawek (wersji) u Odbiorcy usług, Zamawiający akceptuje wersję zgodnie z Załącznikiem nr 11 do Umowy. Data akceptacji jest rozumiana jako data kończąca postępowanie dotyczące rozwiązania zgłoszenia instalacji poprawek (wersji).
    - (b) nieprawidłowego wykonania usługi instalacji poprawek (wersji) u Odbiorcy usług Zamawiający przerywa proces instalacji i wykonuje instrukcje wycofujące wgrane poprawki w celu przywrócenia działania systemu oraz zgłasza fakt niewykonania Wykonawcy na formularzu określonym w załączniku nr 11.
- Wykonanie zmian konfiguracji Systemu oraz wykonanie instalacji środowisk technologicznych zarówno na poziomie centralnym, jak i lokalnie u Odbiorców Usług jest realizowane na identycznych zasadach jak dla procedury instalacji poprawek (wersji) systemu.
- Instalacja całych środowisk technologicznych (nowych wersji oprogramowania) odbywa się nie więcej niż dwa razy w roku kalendarzowym.

#### 4. Ewidencja zgłoszeń

Wykonawca prowadzi w postaci elektronicznej (np.: plik XLS) ewidencję zgłoszeń zawierającą minimum:

- a. numer kolejny / sposób zgłoszenia (poczta elektroniczna, help desk) z prefixem P;
- b. w przypadku wykorzystywania aplikacji Help-Desk identyfikator zgłoszenia z tej aplikacji;
- c. datę i godzinę zgłoszenia w formacie yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie;
- d. datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (yyyy-mm-dd hh:mm);
- e. rodzaj usługi zgodnie z ust. 1 np.: monitorowanie/zmiana konfiguracji i wdrożenie;
- f. określenie zgłaszającego wraz z numerem telefonu kontaktowego i poczty elektronicznej oraz jednostki odbiorcy usług;
- g. nazwę aplikacji Systemu (-ów), której dotyczy zgłoszenie;
- h. opis zgłoszenia (treść merytoryczna zgłoszenia);
- i. imię i nazwisko osoby rozwiązującej zgłoszenie;
- j. datę i godzinę rozwiązania zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm);
- k. sposób rozwiązania zgłoszenia;
- l. wykaz zmian wprowadzonych jako załącznik do przekazanej procedury;
- m. aktualizację dokumentacji technicznej i użytkowanej systemu, o ile uległa zmianie w wyniku realizacji zlecenia;

n. ewentualne uwagi.

5. **Czas realizacji Zgłoszenia**

- a. Wykonawca realizuje zgłoszenie dotyczące usług 1.a w cyklach miesięcznych.
- b. Wykonawca realizuje zgłoszenie dotyczące usług 1.b na żądanie Zamawiającego nie później niż w terminie 14 dni.
- c. Wykonawca realizuje zgłoszenie dotyczące usług 1.c na żądanie Zamawiającego w ciągu 30 dni roboczych od daty podjęcia decyzji o realizacji zgłoszenia.

6. **Rozliczanie usługi**

Wykonawca przedstawia Zamawiającemu ewidencję zgłoszeń w cyklu miesięcznym, w ciągu **5** dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w postaci elektronicznej.

Zamawiający potwierdza kompletność i poprawność przedstawionej ewidencji. Zaakceptowana bez zastrzeżeń ewidencja stanowi załącznik do protokołu odbioru usługi za dany okres, będącego podstawą wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za wykonanie usługi w tym okresie.

## Szczegółowe zasady realizacji modyfikacji oprogramowania Systemu

### 1. Zakres realizowanych zgłoszeń w ramach usługi

- a. Modyfikacja oprogramowania dedykowanego Systemu opisanego w załączniku nr 1 wraz z modyfikacjami wykonywanymi w ramach niniejszej umowy.

### 2. Zgłaszanie zleceń oraz kanały komunikacji

- a. Wszelkie modyfikacje oprogramowania Systemu są realizowane przez Wykonawcę wyłącznie na pisemne zlecenie Zamawiającego. Wykonawca winien uzyskać zgodę Zamawiającego, na wprowadzenie modyfikacji lub poprawek, których wykonanie uważa za konieczne. Postulaty modyfikacji oprogramowania Systemu zgłaszane przez pracowników Odbiorcy Usług Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie przekazywać Zamawiającemu.
- b. Zamawiający, w dni robocze w godzinach 7.30 – 16.30 zgłasza zlecenie wykonania usługi określonej w ust. 1 za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
  - (a) poczty elektronicznej z wykorzystaniem formularza określonego w załączniku nr 11,
  - (b) aplikacji „helpdesk” z pośrednictwem formatki ekranowej zgłoszenia.Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 16.30 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji o godz. 7.30 dnia następnego. Zamawiający podaje niezbędne kryteria jakościowe do wykonania zlecenia.
- c. W przypadku zgłoszenia wykonanego pocztą elektroniczną Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia do realizacji, przesyłając zwrotnie potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia tym samym kanałem komunikacji.
- d. Wykonawca określa możliwości, pracochłonność oraz deklarowany termin odbioru wykonania zmodyfikowanej wersji i zakres niezbędnej dokumentacji, odsyłając Zamawiającemu uzupełniony formularz zgłoszenia modyfikacji Systemu, w terminie do 10 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia. Termin i pracochłonność wykonania modyfikacji oraz zakres dokumentacji, zadeklarowane przez Wykonawcę, podlegają uzgodnieniom z Zamawiającym.
- e. Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania od Wykonawcy uzupełnionego formularza zgłoszenia modyfikacji Systemu potwierdza zgłoszenie lub rezygnuje ze zgłoszenia. W przypadku potwierdzenia realizacji zgłoszenia przekazuje Wykonawcy uzupełniony formularz zgłoszenia modyfikacji Systemu wraz z zaakceptowanymi warunkami, dotyczącymi zakresu modyfikacji, terminu realizacji, pracochłonności, zakresu wymaganej dokumentacji oraz kryteriów odbioru jakościowego. Potwierdzenie zgłoszenia modyfikacji, Systemu oznacza uzgodnienie przez strony terminu wykonania modyfikacji oraz jej pracochłonności. Datą rozpoczęcia realizacji zgłoszenia przez Wykonawcę jest data potwierdzenia warunków realizacji zgłoszenia przez Zamawiającego. W przypadku potwierdzenia zgłoszenia w aplikacji „helpdesk” godzina (HH:MM) przekazania zlecenia wykonawcy traktowana jest jako godzina potwierdza zgłoszenia do realizacji.

### 3. Procedura obioru nowych wersji Systemu

- Przez realizację zgłoszenia Zamawiający rozumie się zainstalowanie przez Wykonawcę nowej wersji Systemu w środowisku testowym Zamawiającego i zaakceptowanie przez niego nowej wersji bez uwag, przy czym nowa wersja systemu powstaje w wyniku:
- a. Przed przystąpieniem do wykonania modyfikacji Systemu, Wykonawca przedstawia Zamawiającemu do akceptacji projekt zmian w metodyce wytwarzania oprogramowania.

- b. Wykonawca przystępuje do wykonania modyfikacji po akceptacji projektu zmian przez Zamawiającego.
- c. Po wykonaniu modyfikacji Wykonawca przedstawia Zamawiającemu, t.j. instaluje w środowisku testowym, nową wersję aplikacji Systemu i/lub środowiska technologicznego Systemu wraz ze stosowną dokumentacją określoną w Załączniku nr 12, uzgodnioną w warunkach realizacji zlecenia modyfikacji.
- d. Zamawiający weryfikuje przekazaną wersję sprawdzając, czy w zmodyfikowanej nowej wersji aplikacji Systemu zostały uwzględnione wymagania ustalone na formularzu zgłoszenia oraz w zaakceptowanym przez Zamawiającego projekcie zmian, a także czy przekazana wersja nie zawiera błędów i dokumentacja określona w załączniku nr 12, uzgodniona w warunkach realizacji zlecenia modyfikacji, jest kompletna.
- e. Wyniki weryfikacji na podstawie kryteriów jakościowych uzgodnionych w zleceniu modyfikacji, Zamawiający przekazuje Wykonawcy drogą elektroniczną w postaci raportu z testowania wersji.
- f. W przypadku pozytywnego wyniku weryfikacji, w tym braku błędów uniemożliwiających poprawną eksploatację zmodyfikowanej aplikacji Zamawiający dokonuje odbioru nowej wersji aplikacji przez komisję odbioru, składającą się z przedstawicieli Zamawiającego. Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie podczas realizacji procedury odbioru wykonanej modyfikacji.
- g. W przypadku negatywnego wyniku weryfikacji, w tym wykrycia błędów uniemożliwiających poprawną eksploatację zmodyfikowanej aplikacji, braku lub złej jakości dokumentacji, Zamawiający przekaże zmodyfikowaną aplikację do poprawy. Wykonawca dokona poprawek w ciągu 5 dni od przekazania przez Zamawiającego.
- h. Odbiory będą dokumentowane protokołem odbioru Systemu po modyfikacji, sporządzanym w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, którego wzór zawiera Załącznik nr 11 do Umowy.
- i. Protokół odbioru bez zastrzeżeń stanowić będzie podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury.
- j. Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę nowej wersji Systemu, Zamawiający dokona jego odbioru na zasadach określonych w ust. c - g.
- k. Zamawiający zastrzega, że do realizacji procedur odbiorowych będzie mógł wykorzystywać oprogramowanie do testowania będące w posiadaniu Zamawiającego, m.in. takie jak HP ALM, HP UTF, HP Local Runner. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i dostarczenia Zamawiającemu planu testów oraz scenariuszy testowych (wraz z testami regresji) w wymienionych wyżej narzędziach, które będą potwierdzały spełnienie wymagań Zamawiającego. Scenariusze podlegają weryfikacji przez Zamawiającego.
- l. Zatwierdzony termin realizacji modyfikacji przez Zamawiającego nie obejmuje czasu Zamawiającego wykorzystywanego na weryfikację i testy przekazanej wersji modyfikacji Systemu.

#### 4. Ewidencja zgłoszeń

Wykonawca prowadzi w postaci elektronicznej (np.: plik XLS) ewidencję zgłoszeń zawierającą minimum:

- a. numer kolejny / sposób zgłoszenia (poczta elektroniczna, help desk) z prefixem M;
- b. w przypadku wykorzystywania aplikacji Help-Desk identyfikator zgłoszenia z tej aplikacji
- c. datę i godzinę zgłoszenia przez Zamawiającego w formacie (yyyy-mm-dd hh:mm);
- d. datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (yyyy-mm-dd hh:mm);
- e. rodzaj usługi zgodnie z ust. 1;
- f. określenie zgłaszającego wraz z numerem telefonu kontaktowego i poczty elektronicznej oraz jednostkę odbiorcy usług;
- g. nazwę aplikacji Systemu (-ów), której dotyczy zgłoszenie;

- h. opis zgłoszenia (treść merytoryczna zgłoszenia);
- i. imię i nazwisko osoby rozwiązującej zgłoszenie;
- j. datę i godzinę rozwiązania zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm);
- k. sposób rozwiązania zgłoszenia;
- l. opis zmian wprowadzonych do bazy danych;
- m. aktualizacja dokumentacji technicznej i użytkowanej systemu, o ile uległa zmianie w wyniku realizacji zlecenia;
- n. ewentualne uwagi;
- o. liczba godzin pozostałych do wykorzystania w ramach umowy po realizacji zleconego i zatwierdzonego do realizacji zgłoszenia.

5. **Czas realizacji zgłoszenia**

Wykonawca realizuje zgłoszenie w terminie określonym w zaakceptowanym przez Strony zgłoszeniu modyfikacji. Czas realizacji zgłoszenia nie obejmuje czasu Zamawiającego wykorzystanego na weryfikację i testy dostarczonej wersji Systemu.

6. **Odbiór usługi**

Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie zleconych i odebranych bez zastrzeżeń modyfikacji będzie iloczynem uzgodnionej liczby osobogodzin, potwierdzonej przez Zamawiającego na formularzu zgłoszenia modyfikacji Systemu i wynagrodzenia brutto za jedną osobogodzinę modyfikacji, określonego w § 7 ust. 2 Umowy. Płatności będą realizowane nie częściej niż raz na miesiąc. Wykonawca przedstawia Zamawiającemu ewidencję zgłoszeń w cyklu miesięcznym, do ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w postaci elektronicznej. Zamawiający potwierdza kompletność i poprawność przedstawionej ewidencji. Zaakceptowana bez zastrzeżeń ewidencja będzie stanowiła załącznik do protokołu odbioru usługi za dany okres. Podpisany przez Strony protokół odbioru wykonanych modyfikacji bez zastrzeżeń, jest podstawą wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za wykonanie usługi w tym okresie.

## Wytyczne dla usługi przygotowania i aktualizacji materiałów do szkoleń e-learningowych systemu MS-WF (workflow)

### 1. Zakres i zasady realizacji usług

- 1) Wykonawca przygotowuje materiały szkoleniowe do szkoleń e-learningowych pracowników Użytkowników Końcowych w platformie SAP LSO (zwane dalej „Materiałami szkoleniowymi”) dla do 100 procesów funkcjonujących w systemie MS-WF (workflow). W ramach jednego procesu może występować od 2 do 7 ról Użytkowników Końcowych.
- 2) Zamawiający udostępni do realizacji szkoleń e-learningowych moduł SAP LSO.
- 3) Dla szkoleń e-learningowych Wykonawca zapewni profesjonalne Materiały szkoleniowe, zawierające część teoretyczną oraz ćwiczenia pozwalające na aktywne zdobywanie wiedzy w zakresie:
  - a. zasad funkcjonowania systemu MS-WF (workflow),
  - b. obsługi aplikacji webowej systemu MS-WF (workflow),
  - c. administracji użytkownikami.
- 4) Szkolenia e-learningowe muszą być interaktywne. Nie jest akceptowalna forma prezentacji zawierającej jedynie screeny z ekranu. Uczestnik szkolenia musi mieć możliwość nawigacji. Elementem szkoleń e-learningowych powinny być scenki i filmiki wspomagające przyswajanie wiedzy jak również wypełniane aktywnie formularze ekranowe i egzamin ze zdobytej wiedzy.
- 5) Materiały szkoleniowe wykonane mają być w języku polskim w postaci elektronicznej.
- 6) Materiały szkoleniowe przygotowane mają być w formacie SCORM 2004, przy wykorzystaniu narzędzia Authoring Environment lub równoważnego.
- 7) Wykonawca w terminie 90 dni od zawarcia Umowy przedstawi Zamawiającemu do akceptacji projekt Materiałów szkoleniowych. W terminie 7 dni od dnia przedstawienia, Zamawiający zgłosi uwagi lub dokona akceptacji. W terminie 7 dni od dnia zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca poprawi projekt. Uwagi zgłoszone przez Zamawiającego są dla Wykonawcy wiążące, tj. Wykonawca jest zobowiązany do uwzględnienia uwag Zamawiającego. Warunkiem przystąpienia do realizacji Materiałów szkoleniowych jest akceptacja projektu przez Zamawiającego.
- 8) Projekt Materiałów szkoleniowych powinien zawierać co najmniej informacje o sposobie przekazania wiedzy, plan szkolenia, podział na bloki tematyczne, informacje o formie sprawdzenia i utrwalenia wiedzy, informacje o wykorzystanych funkcjach i dodatkach (np. zdjęcia, zapisy audio lub audio-wideo), które mają przyczynić się do uatrakcyjnienia szkolenia, formę sprawdzenia nabytej wiedzy, sposób stylizacji slajdów, projekt wizualno-funkcjonalny szkolenia w postaci reprezentatywnych ekranów szkolenia (prototyp szkolenia zawierający do kilkunastu ekranów szkolenia ujmujący wszystkie typy ekranów i formy dydaktyczne zaplanowane w szkoleniu oraz umożliwiające prezentację nawigacji i narracji), wkład merytoryczny (wszelkie treści dydaktyczne, które będą składały się na przygotowane szkolenia w postaci tekstowej gotowe do przetworzenia na postać szkolenia e-learningowego).
- 9) W ramach projektu Materiałów szkoleniowych Wykonawca przedstawi testowe szkolenie e-learningowe, które Zamawiający zaimplementuje na platformie SAP LSO celem weryfikacji treści merytorycznej i zastosowanej formy graficznej.



- 10) W przypadku zmian w Systemie wynikających z instalacji nowych wersji na skutek naprawy błędów lub Modyfikacji, Wykonawca dokona na żądanie Zamawiającego aktualizacji materiałów dla usługi szkoleń e-learningowych.

## **2. Zgłaszanie zleceń, kanały komunikacji oraz miejsce wykonywania usługi**

- a. Zamawiający, w dni robocze w godzinach 7.30 – 16.30, zgłasza zlecenie wykonania usług określonych w ust. 1 za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
- (a) poczty elektronicznej
  - (b) aplikacji „helpdesk” za pomocą formatki ekranowej zgłoszenia.
- b. Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 16.30 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji o godz. 7.30 dnia następnego.
- c. W przypadku zgłoszenia wykonanego pocztą elektroniczną Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia do realizacji w ciągu 1 dnia roboczego, przesyłając potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia zwrotnie tym samym kanałem komunikacji. W przypadku zgłoszenia w aplikacji „helpdesk”, godzina (HH:MM) przekazania zlecenia Wykonawcy traktowana jest jako godzina przyjęcia zgłoszenia do realizacji.
- d. Zamawiający określa domyślny kanał komunikacji do zgłaszania usługi oraz będzie miał możliwość zmiany kanału komunikacji po wcześniejszym 7 dniowym uprzedzeniu Wykonawcy. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany formatki ekranowej nie więcej niż raz na kwartał.
- e. Wykonawca wykonuje przedmiot usługi we własnej siedzibie, chyba że Zamawiający wskaże jedną z lokalizacji Odbiorcy usług lub zażąda asysty Wykonawcy przy wdrażaniu lub obiorze usługi.

## **3. Czas realizacji zgłoszenia**

Wykonawca realizuje zlecenie w ciągu 21 dni roboczych od daty zgłoszenia przez Zamawiającego.

## **4. Procedura obioru**

- a. Materiały szkoleniowe podlegają akceptacji Zamawiającego w terminie 5 dni roboczych od dnia ich przekazania przez Wykonawcę w postaci elektronicznej do Zamawiającego.
- b. W przypadku prawidłowego wykonania zleconej usługi Zamawiający akceptuje ją protokołem odbioru zgodnie z Załącznikiem nr 11 do Umowy.
- c. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca przedstawi do zatwierdzenia poprawione Materiały szkoleniowe w terminie 5 dni roboczych od otrzymania uwag.
- d. Odbiór ponownie zgłoszonych do odbioru usług dokonany zostanie zgodnie z procedurą odbiorową określoną w ppkt. a i b.

## **5. Ewidencja zgłoszeń**

Wykonawca prowadzi w postaci elektronicznej (np.: plik XLS) ewidencję zgłoszeń zawierającą minimum:

- a. numer kolejny/sposób zgłoszenia (poczta elektroniczna, help desk) z prefixem S;
- b. w przypadku wykorzystywania aplikacji Help-Desk identyfikator zgłoszenia z tej aplikacji;
- c. datę i godzinę zgłoszenia w formacie yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określa godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie;
- d. datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (yyyy-mm-dd hh:mm);
- e. rodzaj usługi zgodnie z ust. 1 (Materiały szkoleniowe)
- f. treść merytoryczną zgłoszenia;

- g. imię i nazwisko osoby rozwiązującej zgłoszenie;
- h. datę i godzinę rozwiązania zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm) zgodną z protokołem odbioru.

6. **Rozliczenie usługi**

Wykonawca przedstawia Zamawiającemu ewidencję zgłoszeń w cyklu miesięcznym, do ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w postaci elektronicznej. Zamawiający potwierdza kompletność i poprawność przedstawionej ewidencji. Zaakceptowana bez zastrzeżeń ewidencja stanowi załącznik do protokołu odbioru usługi za dany okres, będącego podstawą wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za wykonane usługi w tym okresie.

### Wymagania w zakresie Zespołu Wykonawcy dedykowanego do realizacji Umowy oraz skład Zespołu

1. Wykonawca zapewni zespół dedykowany do realizacji Umowy składający się z następujących specjalistów:

Stanowisko	Minimalna liczba personelu	Wymagane kwalifikacje zawodowe oraz wykształcenie	Minimalne doświadczenie
Kierownik projektu	1	1) Certyfikat w zakresie zarządzania projektami na poziomie PRINCE2 Foundation lub równoważny 2) Certyfikat ITIL Foundation lub równoważny 3) Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe techniczne	W ciągu ostatnich 3 lat pełnił rolę kierownika w minimum 2 projektach informatycznych, każdy o wartości minimum 500 000 zł brutto, z których co najmniej jeden obejmował swoim zakresem system obiegu dokumentów (rozumiany jako system używający silnika workflow oraz wykonujący priorytetyzację zadań)
Programista Java	2	Wykształcenie wyższe informatyczne	1) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym zajmował się tworzeniem oprogramowania w języku JAVA. 2) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym wykorzystywał Spring, Hibernate, JBoss, Maven. 3) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym wykorzystywał standardy SOAP, WSDL, XSD, REST. 4) W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę programisty w minimum 1 projekcie informatycznym, w którym używał relacyjnej bazy danych.
Specjalista ds. serwisu	3	1) Certyfikat ITIL Foundation lub równoważny 2) Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe techniczne	W ciągu ostatnich 3 lat zajmował się przez okres co najmniej 12 miesięcy utrzymaniem systemu informatycznego działającego w trybie 24-godzinny.
Specjalista ds. testów	1	Certyfikat Certified Test Manager lub ISTQB Foundation (CTFL) lub równoważny	W ciągu ostatnich 2 lat przygotował i wykonał co najmniej 10 testów aplikacji przy użyciu narzędzi HP ALM/ I UTF.
Inżynier systemowy	1	Certyfikat potwierdzający znajomość zasad administrowania systemami Linux	W ciągu ostatnich 3 lat przez okres co najmniej 12 miesięcy zajmował się administrowaniem systemami Linux.

Analityk biznesowy ds. modelowania procesów biznesowych	1	Wykształcenie wyższe informatyczne lub wyższe ekonomiczne lub wyższe o kierunku zarządzanie	W ciągu ostatnich 3 lat pełnił rolę analityka biznesowego w co najmniej 2 projektach IT, w których wykorzystywał techniki UML 2.x oraz modelowania procesów za pomocą notacji BPMN.
Analityk ds. analizy procesów kadrowych	1	Wykształcenie wyższe	W ciągu ostatnich 5 lat przez okres co najmniej 36 miesięcy realizował zadania w obszarze obsługi procesów kadrowych w sądownictwie, stosując prawo materialne i procesowe.
Specjalista ds. integracji systemów informatycznych	1	1) Certyfikat SAP PI w wersji minimum 7.1 lub równoważny 2) Wykształcenie wyższe informatyczne	W ciągu ostatnich 5 lat pełnił rolę specjalisty ds. integracji systemów informatycznych w minimum 2 projektach informatycznych obejmujących wspólnie swym zakresem integrację obszarów finansów, kadr lub płac z systemem obiegu dokumentów lub systemem klasy workflow.

2. Jako certyfikat równoważny Zamawiający rozumie przedstawienie przez Wykonawcę certyfikatu analogicznego co do zakresu wskazanego certyfikatu, co jest rozumiane jako:
- analogiczna dziedzina merytoryczna wynikająca z roli, której dotyczy certyfikat, w tym:
    - Certyfikat Prince 2 Foundation - za certyfikat równoważny Zamawiający uzna certyfikat potwierdzający wiedzę w metodyce, która zawiera co najmniej: planowanie oparte na produktach, pryncypium korzystania z doświadczeń, zdefiniowane role i obowiązki w strukturze projektowej oraz utrzymanie ciągłej zasadności biznesowej projektu;
    - Certyfikat ITIL Foundation - za certyfikat równoważny Zamawiający uzna certyfikat potwierdzający wiedzę w metodyce, która zawiera obszary: strategia, planowanie, przekazanie usług, eksploatacja usług, ustawiczne doskonalenie;
  - analogiczny stopień poziomu kompetencji;
  - analogiczny poziom doświadczenia zawodowego wymagany dla otrzymania danego certyfikatu (np.: konieczność wykazania się uczestnictwem w określonej liczbie projektów w danej roli, etc.);
  - analogiczny okres i zakres szkolenia, jeśli uzyskanie certyfikatu uzależnione jest od odbycia szkolenia;
  - potwierdzenie certyfikatu egzaminem, jeśli uzyskanie certyfikatu wymaga złożenia egzaminu.
3. Zamawiający zastrzega, że w ramach zespołu osób nie dopuszcza łączenia przez jedną i tę samą osobę różnych funkcji.
4. Przez określenia „uczestnictwo w projekcie” bądź „pełnienie roli” użyte w powyższej tabeli Zamawiający rozumie udział w realizacji usługi (zamówienia), uczestnictwo w realizacji od fazy inicjacji do zakończenia realizacji usługi (zamówienia).
5. Wskazane osoby muszą biegle posługiwać się językiem polskim w mowie i piśmie. Jeżeli któraś z wymienionych osób nie posiada obywatelstwa polskiego, musi legitymować się certyfikatem znajomości języka polskiego na poziomie C2 wydanym przez Państwową Komisję Poświadczenia Znajomości Języka Polskiego jako języka Obcego.
6. W przypadku wymiany osób, Wykonawca wskaże osobę o kwalifikacjach, doświadczeniu i wykształceniu nie mniejszych niż posiadane przez osobę zamienianą. Każda zmiana osoby w trakcie realizacji zamówienia wymagać będzie powiadomienia Zamawiającego za pośrednictwem

Kierownika Projektu i będzie wymagała uzyskania pisemnej zgody Zamawiającego. W przypadku istotnych zastrzeżeń co do osób realizujących zadanie po stronie Wykonawcy, Zamawiający może zażądać ich zmiany. W takim przypadku w terminie do 14 dni od zgłoszenia zastrzeżeń Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego kandydatury osób o nie mniejszych kwalifikacjach, doświadczeniu oraz wykształceniu i zapewni sprawne przejęcie obowiązków przez zmienione osoby.

7. Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia na pisemne żądanie Zamawiającego w ciągu 5 dni roboczych, dokumentów potwierdzających posiadanie odpowiedniego wykształcenia, kwalifikacji zawodowych, wiedzy i doświadczenia przez osoby wskazane do wykonania zamówienia w określonej roli.
8. Wykaz osób, które wchodzi w skład Zespołu Wykonawcy, zgodny z ofertą Wykonawcy:

<b>Rola w wykonaniu Umowy</b>	<b>Imię i nazwisko</b>
Kierownik projektu	
Programista Java	1.
	2.
Specjalista ds. serwisu	1.
	2.
	3.
Specjalista ds. testów	
Inżynier systemowy	
Analityk biznesowy ds. modelowania procesów biznesowych	
Analityk ds. analizy procesów kadrowych	
Specjalista ds. integracji systemów informatycznych	

**Formularze**

**1. Zgłoszenie awarii/ potrzeby naprawy skutków awarii/naprawy bazy danych/**

Wypełnia DIRS

Formularz zgłoszenia awarii/potrzeby naprawy  
skutków awarii/naprawy bazy danych

Nr zgłoszenia:

Data: - -

Godzina: .

Rodzaj błędu:

Serwis gwarancyjny  
(T/N):

**Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych**

Imię i  
nazwisko:

zgłasza awarię/potrzebę naprawy  
skutków awarii/naprawy bazy  
danych

System:

Wersja:

na podstawie zgłoszenia otrzymanego z:

Opis:

W załączeniu:

ZAMAWIAJĄCY

Wypełnia Wykonawca

<nazwa firmy>

Imię i  
nazwisko:

Data: - - Godzina: .

przyjmuje zgłoszenie

Działania podjęte:

WYKONAWCA

**2. Odbiór Systemu po usunięciu awarii/skutków awarii/naprawie bazy danych**

**Formularz odbioru Systemu po usunięciu awarii/skutków awarii/naprawie bazy danych**

Wypełnia Wykonawca -----

<nazwa firmy>

Imię i  
nazwisko:

Data: - - -

zgłasza do odbioru

System:

Wersja:

po usunięciu awarii/skutków awarii/naprawie bazy danych

Nr zgłoszenia:  
Zakres wykonanych prac:

Data: - - -

Uwagi:

WYKONAWCA

Wypełnia DIRS -----

Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych

Imię i nazwisko:

Data: - - -

dokonał odbioru Systemu po usunięciu awarii/ naprawie skutków awarii  
/naprawie bazy danych

Decyzja:

pozytywna

negatywna

Uwagi odbierającego:

ZAMAWIAJĄCY

### 3. Zgłoszenie reklamacji

-----  
Formularz zgłoszenia reklamacji

Wypełnia DIRS -----

Nr zgłoszenia: . . .

Data: - - .

Godzina: . . .

Rodzaj błędu: . . .

Serwis gwarancyjny  
(T/N): . . .

Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych

Imię i  
nazwisko:

zgłasza reklamację

System: . . .

Wersja: . . .

Miejsce wykrycia błędu (nazwa  
jednostki):

Opis problemu (okoliczności wystąpienia)

Moduł aplikacji:

Zakładka / pozycja menu:

Funkcja:

Opis szczegółowy:

Sytuacja daje się powtórzyć (tak / nie, dlaczego):

W załączeniu:

ZAMAWIAJĄCY

-----  
Wypełnia  
Wykonawca

<nazwa firmy>

Imię i  
nazwisko:

Data: - - .

Godzina: . . .

przyjmuje zgłoszenie

Działania proponowane:

WYKONAWCA

-----  
Wypełnia DIRS -----  
Adnotacje Zamawiającego dot. usunięcia błędów (nr wersji, w której usunięto błąd):



#### 4. Zgłoszenie modyfikacji Systemu

-----  
Formularz zgłoszenia modyfikacji

Wypełnia DIRS -----

Nr zgłoszenia:

Data: - - -

Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych

Imię i  
nazwisko:

zgłasza potrzebę modyfikacji Systemu

Wersja:

Zakres modyfikacji

Moduł aplikacji:

Zakładka / pozycja menu:

Funkcja:

Opis szczegółowy:

W załączeniu:

ZAMAWIAJĄCY

-----  
Wypełnia Wykonawca -----

<nazwa firmy>

Imię i  
nazwisko:

Data: - - -

przyjmuje zgłoszenie modyfikacji Systemu

Opinia dot. uwag i wniosków:

Możliwość wykonania:

Oszacowanie czasu potrzebnego na wykonanie:

WYKONAWCA

-----  
Adnotacje Zamawiającego dot. wykonania modyfikacji:

Wypełnia DIRS -----

**5. Zatwierdzenie wersji aplikacji Systemu do wdrożenia**

Wypełnia  
DIRS

Formularz polecenia wdrożenia wersji

testowej

produkcyjnej

Nr polecenia:

Data: - -

na podstawie decyzji nr:

z dnia: - -

Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych

poleca wdrożyć wersję

Systemu

w:

<POPD lub nazwy jednostek>

w terminie

do:

Uwagi:

ZAMAWIAJĄCY

6. Zapytanie do centralnej bazy danych, bazy lokalnej, zmiany w centralnej bazie danych i bazach lokalnych, zmiany konfiguracji Systemu, zarówno w części centralnej, jak i lokalnej, przeprowadzenia szkolenia/warsztatu

----- Wypełnia DIRS -----  
Formularz zgłoszenia Nr zgłoszenia:  
zapytania do CBD/bazy lokalnej/ zmiany w  
CBD/bazie lokalnej/zmiany konfiguracji Systemu w Data: - -  
części centralnej/lokalnej, przeprowadzenia  
szkolenia/warsztatu

Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych

Imię i  
nazwisko:

zgłasza potrzebę wykonania zapytania do CBD/bazy lokalnej/zmiany konfiguracji Systemu,  
przeprowadzenia szkolenia/warsztatu

Opis szczegółowy (kryteria jakościowe):

W załączeniu:

ZAMAWIAJĄCY

----- Wypełnia Wykonawca -----  
<nazwa firmy>

Imię i  
nazwisko:

Data: - -

przyjmuje zgłoszenie

Możliwość wykonania:

Oszacowanie czasu potrzebnego na wykonanie:

WYKONAWCA

----- Wypełnia DIRS -----  
Adnotacje Zamawiającego dot. wykonania zgłoszenia



### 8. Raport z testowania wersji

<b>RAPORT Z WYKONANIA TESTÓW NR</b>			
<b>Projekt:</b>	Umowa nr		
<b>Data wykonania testów:</b>			
<b>Aplikacja:</b>			
<b>Moduł:</b>	-		
<b>Wersja testowa:</b>		→→→	
<b>Testujący</b>	Zespół merytoryczny Zamawiającego		

Nazwa aplikacji			Rodzaj błędu	Poprawiono	
Lp	Nr błędu	Opis błędu		TAK	NIE
1	2	3	4	5	6
<b>Zestawienie błędów – poprawione</b>					
<b>Zestawienie błędów – niepoprawione</b>					
<b>Zestawienie błędów – nowe</b>					

<b>Zestawienie błędów (poprawione):</b>	Krytyczne (K)	
	Pilne (P)	
	Zwykłe (Z)	
<b>RAZEM:</b>		

<b>Zestawienie błędów (niepoprawione):</b>	Krytyczne (K)	
	Pilne (P)	

	Zwykłe (Z)	
<b>RAZEM:</b>		

Zestawienie błędów (nowe):	Krytyczne (K)	
	Pilne (P)	
	Zwykłe (Z)	
<b>RAZEM:</b>		

Zestawienie błędów (łącznie nowe i niepoprawione):	Krytyczne (K)	
	Pilne (P)	
	Zwykłe (Z)	
<b>RAZEM:</b>		



**10. Zgłoszenie niewykonania wgrania poprawek**

----- Wypełnia DIRS -----  
Formularz zgłoszenia niewykonania wgrania  
poprawek

Nr zgłoszenia:

Data: - -

Godzina: .

Rodzaj błędu:

Serwis gwarancyjny  
(T/N):

Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych

Imię i  
nazwisko:

System:

Wersja:

na podstawie zgłoszenia otrzymanego z:

Opis:

W załączeniu:

ZAMAWIAJĄCY

----- Wypełnia Wykonawca -----  
<nazwa firmy>

Imię i  
nazwisko:

Data: - -

Godzina: .

przyjmuje zgłoszenie

Działania podjęte:

WYKONAWCA



**11. Zgłoszenie wykonania dokumentacji wstępnej**

-----  
Formularz zgłoszenia wykonania dokumentacji wstępnej

Wypełnia DIRS -----

**Nr zgłoszenia:**  
**Data:** - -  
**Godzina:** .  
**Rodzaj błędu:**  
**Serwis gwarancyjny (T/N):**

**Departament Informatyzacji i Rejestrów Sądowych**

**Imię i nazwisko:**

**System:**

**Wersja:**

**Opis szczegółowy:**

**W załączeniu:**

**ZAMAWIAJĄCY**

-----

Wypełnia  
Wykonawca

<nazwa firmy>

**Imię i nazwisko:**

**Data:** - -

**Godzina:** .

**przyjmuje dokumentację**

**Działania proponowane:**

**WYKONAWCA**

-----

Wypełnia DIRS -----

**Adnotacje Zamawiającego dot. dokumentacji**

## 12. PROTOKÓŁ ŚWIADCZENIA USŁUG

Data: .....

Protokół potwierdza świadczenie usług .....  
w okresie: ....., zgodnie z przedstawioną przez Wykonawcę ewidencją  
świadczenia usług w ww. okresie, stanowiącą Załącznik 1 do niniejszego Protokołu.

WYKONAWCA .....  
(podpis)

ZAMAWIAJĄCY: Akceptuję bez uwag.  
Nie akceptuje z uwagi na:  
.....  
.....  
(podpis )

## Dokumentacja Systemu

### 1. Zakres realizowanych zgłoszeń ramach usługi

- a. Wykonanie i dostarczenie Zamawiającemu dokumentacji wstępnej systemu:
  - (a) Dokumentacja wstępna systemu zawiera elementy wymienione w punkcie.
  - (b) Dokumentacja wstępna będzie zlecona do wykonania nie później niż 3 miesiące od podpisania umowy. W przypadku nie przekazania przez Zamawiającego zgłoszenia wykonania dokumentacji wstępnej przed dostarczeniem przez Wykonawcę pierwszej wersji systemu, Zamawiający uzna przekazany materiał, po odbiorze bez zastrzeżeń, za dokumentację wstępną.
  - (c) Dokumentacja wstępna zawierać będzie opisane poniżej punkty: 5 ustęp 2 podpunkty **g**, **n** i **o** przy użyciu diagramów opisanych w punkcie 5 ust 3 oraz metodyki przyjętej przez Zamawiającego.
- b. Wykonanie i dostarczenie Zamawiającemu dokumentacji oraz nośników wraz z każdą nową wersją systemu.

### 2. Zgłaszanie potrzeby wykonanie dokumentacji wstępnej systemu

- a. Zamawiający przekaże zgłoszenie wykonania dokumentacji za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach 7.30 – 16.30, z wykorzystaniem formularza określonego w Załączniku nr 11 do Umowy.
- b. Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 16.30 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji o godz. 7.30 dnia następnego.
- c. Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia do realizacji w 1 dzień roboczy, przesyłając potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia zwrotnie tym samym kanałem komunikacji.
- d. Wykonawca wykonuje przedmiot usługi w własnej siedzibie, chyba że Zamawiający wskaże jedną z lokalizacji Odbiorcy usług lub zażąda asysty Wykonawcy przy wdrażaniu lub obiorze usługi.
- e. Wykonawca zawiadamia pisemnie Zamawiającego o adresie poczty elektronicznej oraz numerze faxu najpóźniej w terminie zawarcia Umowy, a także informuje na bieżąco Zamawiającego o wszelkich zmianach tych danych teleadresowych, co najmniej 14 dni roboczych przed zmianą.
- f. Realizacja usługi określonej w punkcie 1.a z chwilą potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia jest wykonywana zawsze z każdą przekazywaną modyfikacją systemu.

### 3. Opis zawartości diagramów

- a. Wymagania dotyczące diagramów:
  - (a) Zamawiający wymaga, aby wszystkie diagramy były możliwe do modyfikacji i edytowania z wykorzystaniem narzędzia - Visual Paradigm for UML, wersja 8 lub Enterprise Architect wersja 10.x, posiadanego przez Zamawiającego.
  - (b) Przedstawione diagramy muszą być możliwe do wizualizowania za pomocą plików PDF, tak aby przedstawione informacje po wydrukowaniu do pliku PDF, były jednoznaczne i czytelne.
  - (c) Zamawiający przekaże metodykę wytwarzania oprogramowania przyjętą przez Zamawiającego z wykorzystaniem diagramów języka opisu UML. Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzenia zmian, nie częściej niż raz na kwartał, w posiadanej metodyce wytwarzania oprogramowania.
  - (d) Metodyka zawiera opis wszystkich niezbędnych elementów w diagramów języka opisu UML tak aby wykonawca jednoznacznie wiedział z czego składać się musi każdy diagram UML każdego poziomu.

- (e) Zamawiający jest zobowiązany powiadomić Wykonawcę o nowej metodyce minimum 14 dni przed przekazaniem nowej wersji systemu aplikacji. Zamawiający będzie określał kryteria jakościowe dotyczące każdego elementu dokumentacji.
- (f) Zamawiający, do dokumentowania analizy biznesowej, systemowej, projektowej oraz wdrożeniowej, będzie wykorzystywał język opisu UML 2.x
- (g) Zamawiający może wykorzystywać dowolne modele z języka opisu UML 2.x minimum następujące rodzaje diagramów
  - (i) Diagramy przypadków użycia powiązane z wymaganiami (tylko związanych z wymaganiami oraz tych, które zostały wytworzone w ramach realizacji niniejszej umowy),
  - (ii) Diagramy interfejsów powiązane z przypadkami użycia oraz wymaganiami (przedstawiający wygląd interfejsu po wdrożeniu)
  - (iii) Diagram nawigacji zawierający wszystkie interfejsy systemowe do aplikacji (aktualny diagram przejść pomiędzy wszystkimi interfejsami)
  - (iv) Diagramy klas (zawierające wszystkie pola uczestniczące w realizacji modyfikacji)
  - (v) Diagram stanów
  - (vi) Diagram sekwencji
  - (vii) Diagram czynności
  - (viii) Diagram wdrożenia oraz Diagram wymagań.

#### **4. Procedura realizacji odbioru dokumentacji wstępnej**

- a. Wykonawca przekazuje nośnik z dokumentacją wstępną.
- b. Zamawiający weryfikuje przekazaną dokumentację wstępną sprawdzając, czy przekazana wersja nie zawiera błędów związanych z rozbieżnościami stanu faktycznego ze stanem opisanym w przedstawianej w dokumentacji.
- c. Wyniki weryfikacji Zamawiający przekazuje Wykonawcy drogą elektroniczną w postaci raportu z testowania dokumentacji wersji, zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku nr 11 do Umowy.
- d. W przypadku braku błędów dokonuje odbioru dokumentacji wstępnej, składającej się z przedstawicieli Zamawiającego, i powołaną przez Zamawiającego. Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie podczas realizacji procedury odbioru dokumentacji wstępnej.
- e. Odbiory będą dokumentowane protokołem odbioru dokumentacji wstępnej analogicznym jak protokół odbioru Systemu po modyfikacji, sporządzanym w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, którego wzór zawiera Załącznik nr 11 do Umowy.
- f. Protokół odbioru podpisany bez zastrzeżeń stanowić będzie podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury.
- g. Reklamacje dotyczące wad/usterek produktu, zgłoszone przez komisję odbioru w procedurze odbioru, zawarte zostaną w protokole odbioru dokumentacji wstępnej.
- h. Po ponownym dostarczeniu przez Wykonawcę nowej wersji Systemu, Zamawiający dokona jego odbioru na zasadach określonych w ust. a –f.

#### **5. Wykonanie dokumentacji oraz dostarczenie nośników wraz z nową wersją systemu zawierać będzie:**

- 1) Raport z testów po wykonaniu modyfikacji środowiska/aplikacji w środowiskach Wykonawcy potwierdzający poprawne przetestowanie i poprawne działanie całego systemu.
- 2) Nośnik zawierający minimum:
  - a. Nazwa systemu
  - b. Numer Wersji systemu

- c. Cel instalacji oraz uzupełnienie delty zmian w przekazywanej wersji od ostatniej zainstalowanej produkcyjnie wersji (dodane funkcjonalności, naprawione błędy, numery zgłoszeń itd..) wraz z mapowaniem na funkcjonalności które uległy modyfikacji. Lista wymagań/błędów realizowana/ naprawiana w tej wersji aplikacji
- d. Lista wszystkich elementów systemu ze statusem czy były modyfikowane w bieżącej wersji czy też nie zostały zmodyfikowane wraz z datą i numerem wersji ostatniej zaakceptowanej przez Zmawiającego modyfikacji
- e. Pożądany termin wykonania instalacji
- f. Kody źródłowe wraz z
  - 1. zapisami umowy dotyczącymi praw autorskich do dostarczonych kodów źródłowych
  - 2. opis procesu (krok po kroku) wytworzenia nowej wersji oprogramowania
- g. Diagram(y) wdrożenia z uwypuklonymi elementami których dotyczy zmiana w szczególności wszystkie elementy infrastruktury, których zmiana dotyczy, między innymi np: dla Środowiska technologicznego (wskazanie środowiska) zmieniono i skonfigurowano w przekazywanej wersji w następujący sposób elementy infrastruktury.
  - i. Sieć komputerowa LAN/WAN/ Internet
  - ii. Serwery (cechy fizyczne) wraz z opisami
  - iii. Serwery (cechy logiczne/ maszyny wirtualne) wraz z opisami
  - iv. Wszystkie istotne elementy dla działania systemu -warstwy bazodanowej
  - v. Wszystkie istotne elementy dla działania systemu -warstwy aplikacyjnej
- h. Lista i opis czynności wstępnych
- i. Szacowny czas wykonania procedury (sumaryczny dla całej instalacji wersji i dla każdej pojedynczej procedury)
- j. Procedurę instalacji/ konfiguracji środowiska aplikacyjnego (niezbędne o ile przekazana wersja wymaga modyfikacji środowiska).
  - i. Wersję środowiska aplikacyjnego na którym należy wykonać procedury
  - ii. Kolejność wykonywania procedur
  - iii. Procedurę instalującą/modyfikującą środowisko aplikacyjne
  - iv. Procedury potwierdzające poprawność wykonania modyfikacji środowiska aplikacyjnego
  - v. Procedurę powrotu do poprzedniej wersji w wypadku nie powodzenia instalacji
- k. Procedurę instalacji/modyfikacji struktury i danych w bazie danych zawierającą (dla każdej instancji bazy danych jak i bazy danych) niezbędne, o ile przekazana wersja wymaga modyfikacji struktury bazy danych/ modyfikacji danych
  - i. Wersję struktury bazy danych wejściowa do wykonania procedury
  - ii. Kolejność wykonywanych procedur i skryptów
  - iii. Skrypty modyfikujące instancję bazy
  - iv. Skrypty modyfikujące strukturę danych
  - v. Skrypty modyfikujące słowniki
  - vi. Skrypty migrujące dane
  - vii. Procedury potwierdzające poprawność wykonania modyfikacji struktury danych / bazy danych
  - viii. Procedurę powrotu do poprzedniej wersji w wypadku niepowodzenia instalacji
- l. Procedurę instalacji/modyfikacji aplikacji na którym należy wykonać procedury (niezbędne o ile przekazana wersja dotyczy modyfikacji aplikacji).
  - i. Wersję aplikacji na której należy wykonać procedury.
  - ii. Kolejność wykonywania procedur
  - iii. Procedurę instalującą/modyfikującą aplikację

- iv. Procedury potwierdzające poprawność wykonania modyfikacji aplikacji.  
Np. Scenariusze testowe.
- v. Procedurę powrotu do poprzedniej wersji w wypadku nie powodzenia instalacji
- m. Dokumentacje administratora
  - i. Opis procedury instalacyjnej po upadku systemu
  - ii. Opis procesu nadawania kont, systemowych, bazodanowych i użytkowników niezbędnych do prawidłowego działania systemu
  - iii. Opis procedur administracyjnych i harmonogram ich wykonywania
- n. Dokumentację użytkownika
  - i. Opis wszystkich interfejsów w systemie opisanych w taki sposób, aby użytkownik mógł osiągnąć cel biznesowy zawierający procedury i instrukcje stanowiskowe
  - ii. Diagram procesu biznesowego, tak aby użytkownik widział w którym miejscu się znajduje na drodze do osiągnięcia celu
  - iii. Listę formularzy wraz diagram nawigacji, ukazujących możliwe przejścia użytkownika systemu pomiędzy formularzami.
  - iv. Opis każdego z formularzy, między innymi
    - 1. jakie pola znajdują się na formularzu
    - 2. zbiór wartości dopuszczalnych
    - 3. listę wartości
- o. Dla każdej bazy przechowujące jakiegokolwiek dane niezbędne do poprawnego i bezbłędnego działania systemu oraz relację pomiędzy bazami danych, jeżeli jest ich kilka wraz z odpowiednim diagramem przedstawiającym i opisującym tą relację
  - i. listę tablic (i/lub dokumentaów)
  - ii. listę atrybutów (pól) w tablicach (i/lub dokumentach) wraz z opisem biznesowym i/lub systemowym
  - iii. diagram zawierający schemat bazy danych
  - iv. listę relacji pomiędzy tablicami w bazie danych (klucze: główne, złożone, obce)
  - v. listę procedur składowanych, funkcje, wyzwalacze funkcji wraz z opisem do czego służą i kiedy (na skutek jakiego zdarzenia) są uruchamiane
  - vi. opis zawartości informacyjnej każdego pola w bazie danych, także jeżeli jest to lista wartości - wtedy podawany jest zbiór możliwych wartości
  - vii. znacznik - czy pole jest wartością słownikową
  - viii. znacznik - czy pole przechowuje dane informacyjne, czy dane sterujące programem np.: stany
  - ix. format i typ atrybutów
  - x. powiązania z formularzami, które dane z formularza wykorzystują lub modyfikują w danej tablicy lub tablicach
  - xi. lista komunikatów przekazywana pomiędzy elementami systemu lub systemami zewnętrznymi

xii. opis, wraz z diagramem UML, wszystkich komunikatów systemu, zawierający dla każdego komunikatu:

- nazwę komunikatu
- nazwę i opis interfejsu przez który dany komunikat jest wysyłany i odbierany
- kierunek komunikatu, z którego i do którego podsystemu aplikacyjnego jest on przekazywany
- opis wszystkich pól w komunikacie
- mapowanie ze źródłowej i do docelowej struktury danych.

Diagramy, o których mowa w tym punkcie, będą przedstawione w narzędziu określonym w punkcie 3 (Opis zawartości diagramów), zgodnie z metodyką przyjętą przez Zamawiającego.

#### **6. Czas realizacji Zgłoszenia**

Wykonawca tworzy dokumentację wstępną dotyczącą określoną w punkcie 1.a w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia.

#### **7. Rozliczanie usługi**

Wykonawca przedstawia Zamawiającemu ewidencję wykonania dokumentacji wstępnej, nowych wersji systemu w cyklu miesięcznym, w ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w postaci elektronicznej.

Zamawiający potwierdza kompletność i poprawność przedstawionej ewidencji. Zaakceptowana bez zastrzeżeń ewidencja stanowi załącznik do protokołu odbioru usługi za dany okres, będącego podstawą wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT za wykonanie usługi w tym okresie.