



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH
WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
SPRAWA DBA-2/240-52/2014**

PRZETARG NIEOGRANICZONY

Utrzymanie działania bazy danych HERMES (Przepływ Informacji Między Organami Nadzoru Rynku) użytkowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Wartość szacunkowa zamówienia poniżej 134.000 €

Monika Bronkau-Ługowska

Dyrektor Generalny Urzędu

Warszawa, dnia 8 grudnia 2014 r.

Spis treści

CZĘŚĆ I. Postanowienia ogólne

1. Zamawiający
2. Tryb i oznaczenie postępowania
3. Przedmiot zamówienia
4. Termin i miejsce realizacji zamówienia
5. Wymagania dotyczące wadium
6. Opis przedmiotu zamówienia
7. Zamówienia uzupełniające
8. Opis sposobu przygotowania ofert
9. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert
10. Opis sposobu udzielania wyjaśnień dotyczących treści niniejszej SIWZ.
11. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami wraz z trybem przekazywania oświadczeń i dokumentów
12. Termin, do którego Wykonawca będzie związany złożoną ofertą

CZĘŚĆ II. Warunki udziału w postępowaniu oraz wymagane dokumenty

- A Warunki udziału w postępowaniu
- B Wykaz oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu
- C Dokumenty i oświadczenia jakie musi zawierać Oferta

CZĘŚĆ III. Procedura postępowania dotycząca wyboru oferty najkorzystniejszej

1. Ocena Wykonawców i ofert
2. Opis sposobu obliczenia ceny
3. Opis kryteriów wyboru najkorzystniejszej oferty wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów oraz sposobu oceny ofert

CZĘŚĆ IV. Postanowienia końcowe

1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy
2. Unieważnienie postępowania
3. Udzielenie zamówienia
4. Istotne postanowienia umowy
5. Obowiązujące przepisy
6. Informacje o zasadach wprowadzania zmian do zawartej umowy

CZĘŚĆ V. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących podczas postępowania o udzielenie zamówienia publicznego

CZĘŚĆ VI. Załączniki

CZĘŚĆ I

Postanowienia ogólne

1. **Zamawiający:**
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
00 – 950 Warszawa, pl. Powstańców Warszawy 1,
telefon: 22 556 01 29, faks: 22 826 20 30
e-mail: zamowienia@uokik.gov.pl,
strona internetowa: www.uokik.gov.pl
2. **Tryb i oznaczenie postępowania**
Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zm.) i zostało oznaczone znakiem **DBA-2/240-52/2014** na jaki Wykonawcy winni się powoływać we wszystkich kontaktach z Zamawiającym.
3. **Przedmiot zamówienia**
Utrzymanie działania bazy danych HERMES (Przepływ Informacji Między Organami Nadzoru Rynku) użytkowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
Kod w CPV: 72267000-4 - usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania.
4. **Termin i miejsce realizacji zamówienia**
Zamawiający wymaga, aby zamówienie było realizowane w okresie od 2 stycznia do 31 grudnia 2015 r.
Miejsce realizacji zamówienia to siedziba Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, poziom 1.
5. **Wymagania dotyczące wadium**
 - 5.1. Wykonawca jest zobowiązany wnieść wadium w wysokości 2 000,00 zł (słownie złotych: dwa tysiące 00/100).
Wadium może być wniesione w jednej lub kilku następujących formach:
 - a) pieniądzu,
 - b) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
 - c) gwarancjach bankowych,
 - d) gwarancjach ubezpieczeniowych,
 - e) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 29 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2007 r. Nr 42, poz. 275).
 - 5.2. Wadium wnoszone w pieniądzu należy wpłacić przelewem na następujący rachunek bankowy Zamawiającego: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP O/O Warszawa Nr 40 1010 1010 0078 7813 9120 0000., z adnotacją „wadium – numer sprawy **DBA-2/240-52/2014**. Zaleca się dołączenie do oferty kserokopii dokumentu potwierdzającego dokonanie przelewu.

- 5.3. Za skuteczne wniesienie wadium w pieniądzu, Zamawiający uzna wadium, które znajdzie się na rachunku bankowym Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert.
- 5.4. W przypadku wnoszenia wadium w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, gwarancja musi być gwarancją nieodwołalną, bezwarunkową i płatną na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego, sporządzoną zgodnie z obowiązującymi przepisami i powinna zawierać następujące elementy:
- a) nazwę dającego zlecenie (Wykonawcy), beneficjenta gwarancji (Zamawiającego), gwaranta (banku lub instytucji ubezpieczeniowej udzielających gwarancji) oraz wskazanie ich siedzib,
 - b) kwotę gwarancji,
 - c) termin ważności gwarancji w formule: „od dnia– do dnia”,
 - d) zobowiązanie gwaranta do zapłacenia kwoty gwarancji na pierwsze żądanie Zamawiającego w sytuacjach określonych w art. 46 ust. 4a oraz ust. 5 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.
- Zamawiający nie dopuszcza możliwości umieszczenia w treści gwarancji klauzuli dotyczącej pośrednictwa podmiotów trzecich.
- 5.5. W przypadku wnoszenia wadium w formie innej niż pieniężna, Zamawiający wymaga złożenia wraz z ofertą oryginału dokumentu wadialnego (gwarancji lub poręczenia). Zamawiający zaleca, aby oryginał dokumentu wadialnego nie był trwale połączony z ofertą, w celu umożliwienia zwrotu wadium bez naruszenia oferty.
- 5.6. Wadium musi zabezpieczać ofertę przez cały okres związania ofertą, poczynwszy od dnia, w którym upływa termin składania ofert.
- 5.7. Zamawiający zwraca wadium wszystkim Wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub unieważnieniu postępowania, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, z zastrzeżeniem przypadku określonego w art. 46 ust. 4a Pzp.
- 5.8. Zamawiający zwraca wadium Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie zamówienia publicznego oraz wniesieniu zabezpieczenia należytego wykonania umowy (o ile jest wymagane).
- 5.9. Zamawiający zwraca niezwłocznie wadium, na wniosek Wykonawcy, który wycofał ofertę przed upływem terminu składania ofert.
- 5.10. Zamawiający żąda ponownego wniesienia wadium przez Wykonawcę, któremu zwrócono wadium na podstawie 46 ust. 1 Pzp, jeżeli w wyniku rozstrzygnięcia odwołania jego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza. Wykonawca wnosi wadium w terminie określonym przez Zamawiającego.
- 5.11. Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył dokumentów lub oświadczeń, o których mowa w art. 25 ust. 1, pełnomocnictw, listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5, lub informacji o tym, że nie należy do grupy kapitałowej, lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3, co powodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez wykonawcę jako najkorzystniejszej.

- 5.12. Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana:
- a) odmówił podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie,
 - b) zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
- 5.13. Zasady wnoszenia wadium określone w niniejszym Rozdziale dotyczą również przedłużania ważności wadium oraz wnoszenia nowego wadium w przypadkach określonych w ustawie.
- 5.14. Zamawiający wykluczy z postępowania na podstawie art. 24 ust. 2 Pzp Wykonawców, którzy nie wniosą wadium w określonym terminie i prawidłowej formie lub złożą wadliwe wadium, w tym również na przedłużony okres związania ofertą lub w sytuacji, o której mowa w art. 46 ust. 3 Pzp.

6. Opis przedmiotu zamówienia

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w Załączniku Nr 1 do SIWZ.

Szczegółowe zasady i warunki realizacji zamówienia określają *Istotne postanowienia umowy* - stanowiące Załącznik nr 8 do SIWZ.

7. Zamówienia uzupełniające

Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia zamówień uzupełniających w rozumieniu art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy Prawo zamówień publicznych. Zamówienia uzupełniające nie mogą przekroczyć 50 % wartości zamówienia podstawowego, a ich przedmiotem mogą być usługi zgodne z określonymi w opisie przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik Nr 1 do SIWZ.

8. Opis sposobu przygotowania ofert

- 8.1. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia oferty zgodnie z wymogami SIWZ i ustawy Prawo zamówień publicznych.
- 8.2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 8.3. Dopuszcza się możliwość składania jednej oferty przez dwa lub więcej podmiotów ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia (np.: konsorcjum).
- 8.4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- 8.5. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- 8.6. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert równoważnych.
- 8.7. Oferta oraz pozostałe dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie załączników do niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, winny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami co do ich treści.
- 8.8. Oferta oraz dokumenty określone w Części II lit. B i C niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia winny być ze sobą trwale związane.
- 8.9. Oferta winna być sporządzona na piśmie (ręcznie, na maszynie do pisania lub w postaci wydruku komputerowego), w języku polskim, w formie zapewniającej czytelność jej treści.
- 8.10. **Oferta powinna zawierać komplet wymaganych załączników.**

- 8.11. Cenę oferty należy wyrazić w złotych polskich.
- 8.12. Wszystkie strony oferty zawierające jakąkolwiek treść winny być **podpisane lub zaparafowane przez Wykonawcę**. Wszelkie zmiany w treści oferty (poprawki, przekreślenia, dopiski) powinny być podpisane przez Wykonawcę, natomiast cyfry należy przekreślić i obok napisać prawidłowo – w przeciwnym wypadku nie będą uwzględniane.
- 8.13. Strony oferty zawierające jakąkolwiek treść winny być kolejno ponumerowane (z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w pkt. 8.19.). W treści oferty winna być umieszczona informacja o łącznej ilości stron oferty wraz z liczbą i wykazem załączników do oferty.
- 8.14. Wszystkie dokumenty tworzące ofertę należy przedstawić w formie oryginałów albo kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy – z wyłączeniem pełnomocnictw. Poświadczenie za zgodność z oryginałem winno być sporządzone w sposób umożliwiający identyfikację podpisu (np. wraz z imienną pieczęcią osoby poświadczającej kopię dokumentu za zgodność z oryginałem). W przypadku poświadczania za zgodność z oryginałem kopii dokumentów przez osoby(ę) niewymienione we właściwym rejestrze, należy wraz z ofertą złożyć stosowne pełnomocnictwo.
- 8.15. Pełnomocnictwo musi zostać złożone w formie oryginału (wystawionego przez osoby wymienione we właściwym rejestrze) lub kserokopii poświadczonej notarialnie.
- 8.16. Pełnomocnictwo dla podmiotów występujących wspólnie musi być wystawione przez wszystkich wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia i przedstawione zgodnie z punktem 8.15.
- 8.17. O ile nie wynika to z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę, do oferty powinno być załączone upoważnienie do jej podpisania.
- 8.18. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 96 ust. 3 ustawy Prawo zamówień publicznych oferty składane w postępowaniu o zamówienie publiczne są jawne i podlegają udostępnieniu od chwili ich otwarcia, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeśli Wykonawca nie później niż w terminie składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. *Przez tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503 ze zm.) rozumie się nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.*
- 8.19. W przypadku gdyby oferta zawierała informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji **Zamawiający zaleca**, aby informacje zastrzeżone jako tajemnica przedsiębiorstwa były przez Wykonawcę złożone w oddzielnej wewnętrznej kopercie z oznakowaniem „tajemnica przedsiębiorstwa” lub spięte (zszyte) oddzielnie od pozostałych, jawnych elementów oferty w sposób niebudzący wątpliwości, które spośród zawartych w ofercie informacji

stanowią taką tajemnicę. Strony zawierające informacje, o których mowa w zdaniu poprzednim, winny być oddzielnie ze sobą połączone, ale ponumerowane z zachowaniem kontynuacji numeracji stron oferty.

- 8.20. Zgodnie z art. 8 ust. 3 z związku z art. 86 ust. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych Wykonawca **nie może zastrzec** informacji dotyczących ceny, nazwy (firmy) oraz adresu, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofercie.

9. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert

- 9.1. Termin składania ofert jest terminem nieprzekraczalnym.

- 9.2. Oferty złożone po terminie zwraca się bez otwierania po upływie terminu przewidzianego na wniesienie odwołania zgodnie z art. 84 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych, natomiast **oferty przesłane faksem nie będą rozpatrywane.**

- 9.3. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty, w tym dostarczenie jej na wskazane miejsce i we wskazanym terminie, odbywa się na koszt i ryzyko Wykonawcy.

- 9.4. **Ofertę należy złożyć (dostarczyć)** w siedzibie Zamawiającego w Warszawie (00 – 950), pl. Powstańców Warszawy 1, **Kancelaria pokój nr 1.16 (CSK)**, w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego, nie później niż **do godziny 10.00 dnia 16 grudnia 2014 r.**

- 9.5. Ofertę należy umieścić w **podwójnej kopercie (przy czym koperta kurierska nie będzie traktowana jako koperta zewnętrzna)**. Koperty (Zamawiający zaleca, aby koperta zewnętrzna nie była oznaczona nazwą ani logotypem Wykonawcy) należy zaadresować następująco:

✂

Wykonawca:	Zamawiający: Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów pl. Powstańców Warszawy 1 00 – 950 Warszawa <u>Wydział Zamówień Publicznych</u>
OFERTA NA: „Utrzymanie działania bazy danych HERMES (Przepływ Informacji Między Organami Nadzoru Rynku) użytkowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów”- Sprawa DBA-2/240-52/2014 Nie otwierać przed dniem 16 grudnia 2014 r., godz. 10.30	

✂

- 9.6. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za przypadkowe otwarcie oferty przetargowej w sytuacji niezgodnego z powyższym sposobem opisanie oferty.

- 9.7. **Jawne otwarcie ofert nastąpi w dniu 16 grudnia 2014 r. o godz. 10:30** w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, w sali konferencyjnej B1 (CSK).

- 9.8. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający podaje informacje wynikające z art. 86 ust. 3 ustawy, tj. kwotę jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, a następnie podczas otwarcia ofert informacje wynikające z art. 86 ust. 4 ustawy, tj. nazwy (firmy) oraz adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.
- 9.9. **W przypadku nieobecności Wykonawcy podczas jawnego otwarcia ofert Zamawiający prześle informacje wskazane w punkcie 9.8 na wniosek Wykonawcy.**
- 9.10. Przed upływem terminu składania ofert Wykonawca może wprowadzić zmiany do złożonej oferty lub ją wycofać. Zmiany winny być doręczone Zamawiającemu na piśmie przed upływem terminu składania ofert. Oświadczenie o wprowadzeniu zmian winno być opakowane tak jak oferta, ale opakowanie winno zawierać dodatkowe oznaczenie wyrazem: **ZMIANA lub WYCOFANIE.**

10. Opis sposobu udzielania wyjaśnień dotyczących treści niniejszej SIWZ

- 10.1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed terminem składania ofert pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
- 10.2. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami, bez ujawniania źródła zapytania, Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia oraz zamieszcza na stronie internetowej, na której została udostępniona SIWZ.
- 10.3. W uzasadnionych przypadkach, przed upływem terminu składania ofert, Zamawiający może zmienić treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zmiany dokonane przez Zamawiającego zostaną niezwłocznie przekazane wszystkim Wykonawcom, którzy otrzymali Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia oraz zamieszczone na stronie internetowej na której została udostępniona SIWZ.
- 10.4. Zmiany mogą wynikać zarówno z pytań zadanych przez Wykonawców, jak i z własnej inicjatywy Zamawiającego.
- 10.5. Jeżeli zmiana treści SIWZ będzie prowadziła do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu, Zamawiający zamieszcza ogłoszenie o zmianie ogłoszenia na stronie Biuletynu Zamówień Publicznych.
- 10.6. Jeżeli w wyniku zmiany treści SIWZ nieprowadzącej do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu będzie niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, Zamawiający przedłuży termin składania ofert i poinformuje o tym Wykonawców, którym przekazano SIWZ oraz zamieszcza taką informację na stronie internetowej, na której została udostępniona SIWZ.
- 10.7. Wyjaśnienia, informacja dotycząca przedłużenia terminu składania ofert oraz zmiany treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, o których mowa w pkt 10.2, pkt 10.3 i pkt 10.5 dodatkowo zostaną zamieszczone na stronie internetowej, na której jest udostępniona Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia – www.uokik.gov.pl.

- 10.8. Dokonana przez Zamawiającego zmiana treści Specyfikacji, a także pisemne odpowiedzi na zadane pytania staną się integralną częścią Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
- 10.9. **Pytania należy kierować do Dyrektora Generalnego Urzędu - Moniki Bronkau-Ługowskiej na adres, faks lub e-mail wskazany w pkt 1 SIWZ.**
- 10.10. Osobami upoważnionymi do kontaktowania się z Wykonawcami w zakresie spraw związanych z procedurą postępowania są Renata Wiśniewska lub Marta Leszczyńska, kontakt: zamowienia@uokik.gov.pl.
- 11. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami wraz z określeniem trybu przekazywania oświadczeń i dokumentów**
- 11.1. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz inne informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują **pisemnie, faksem lub drogą elektroniczną z zastrzeżeniem postanowień pkt 11.2 i pkt 11.3.**
- 11.2. Ofertę wraz z załącznikami (również ewentualną ofertę dodatkową) oraz oświadczenie o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą, uzupełniane dokumenty w przypadkach określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych, Wykonawca składa **w formie pisemnej.**
- 11.3. Wyjaśnienia do oferty oraz brakujące dokumenty Wykonawca przekazuje faksem z zastrzeżeniem, iż ich oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie niezwłocznie prześle do Zamawiającego.
- 11.4. **Jeżeli Zamawiający lub Wykonawcy prześlą oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje faksem lub drogą elektroniczną, każda ze stron ma obowiązek niezwłocznie potwierdzić fakt ich otrzymania.**
- 11.5. Publikacja internetowa dokumentacji dotyczącej niniejszego postępowania będzie miała miejsce na stronie www.uokik.gov.pl – publikacja dokumentacji następować będzie tylko w przypadkach przewidzianych ustawą Prawo zamówień publicznych.
- 12. Termin, do którego Wykonawca będzie związany złożoną ofertą.**
- 12.1. Termin związania ofertą wynosi 30 dni (zgodnie z art. 85 ust. 1 pkt 1 ustawy Prawo zamówień publicznych). Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 12.2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

CZĘŚĆ II

Warunki udziału w postępowaniu oraz wymagane dokumenty

A. Warunki udziału w postępowaniu

- 1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:**

- 1.1. Posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.
- 1.2. Posiadania wiedzy i doświadczenia.

Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy w tym okresie, wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje):

a) **Co najmniej jedno zamówienie** polegające na stworzeniu systemu informatycznego o podobnym charakterze i wartości co najmniej 100 tys. zł. brutto, oraz potwierdzą ich należyte wykonanie (dokumenty te winny być wystawione przez Zamawiającego lub odbiorcę usługi).

Przez zamówienie o podobnym charakterze Zamawiający rozumie projekt obejmujący wykonanie, wdrożenie i rozwój aplikacji (oprogramowania) w technologii ASP NET z wykorzystaniem bazy danych MS SQL Server.

Co najmniej jeden z tych systemów zapewnia wymianę informacji pomiędzy co najmniej 20 instytucjami współdziałającymi w nadzorze rynku w Polsce oraz obsługujący notyfikacje państw członkowskich UE w ramach systemu RAPEX.

oraz

b) **Co najmniej jedno zamówienie** na usługi, których przedmiot zamówienia polegał na utrzymaniu systemu informatycznego zasilanego on-line danymi z wielu źródeł za pośrednictwem strony internetowej przez minimum 1000 nazwanych użytkowników i o wartości co najmniej 60 000 zł brutto.

- 1.3 dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, w tym w szczególności wykazaniem się dysponowaniem:

a) **Kierownikiem projektu** – posiadającym potwierdzoną minimum 3-letnim doświadczeniem umiejętność zarządzania projektami których przedmiotem było utrzymanie systemu informatycznego spełniającego, co najmniej wymagania określone w pkt. 1.2. litera a);

b) **Co najmniej dwoma programistami** – z których każdy posiada umiejętność programowania systemów informatycznych tworzonych w technologii .NET, potwierdzoną minimum:

– certyfikatami: certyfikat Solution Developer For Microsoft .NET, certyfikat Application Developer For Microsoft .NET, certyfikat Microsoft Certified IT Professional Database Developer

– doświadczenie zawodowe – pełnienie funkcji programisty systemów w co najmniej dwóch projektach informatycznych o wartości nie mniejszej niż 120 tys. zł brutto,

c) **Specjalistą ds. testów** – który posiada:

– popartą egzaminem znajomość tworzenia aplikacji webowych w C#.NET

– certyfikat ISTQB® Certified Tester;

– doświadczenie zawodowe – pełnienie funkcji programisty systemów w co najmniej 1 projekcie informatycznym o wartości nie mniejszej niż 120 tys. zł brutto oraz pełnienie

funkcji testera w przynajmniej 1 projekcie informatycznym.

Uwaga! **Kompetencja kierownika projektu** (pkt a) nie może być łączona przez jedną osobę z którąkolwiek kompetencją z określonych w pkt b).

1.4. Sytuacji ekonomicznej i finansowej.

B. Wykaz oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu

1. Wykonawcy biorący udział w postępowaniu muszą złożyć oświadczenie potwierdzające spełnienie wymagań określonych w art. 22 ust. 1 pkt 1-4 – (Załącznik Nr 2 do SIWZ).

W przypadku Wykonawców mogących wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia, przedmiotowe oświadczenie: w zakresie spełniania wymagań określonych w art. 22 ust. 1 pkt 1 – składa każdy odrębnie, natomiast w zakresie określonym w art. 22 ust.1 pkt 2, 3 i 4 – wszyscy łącznie.

2. W celu potwierdzenia, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ustawy Pzp, Wykonawca musi złożyć:

2.1. Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp (Załącznik Nr 3 do SIWZ).

2.2. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub 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, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

2.3. Oświadczenie o przynależności do grupy kapitałowej wraz z listą podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, zgodnie z art. 26 ust. 2d ustawy Pzp (wzór oświadczenia Załącznik Nr 4 do SIWZ) albo Oświadczenie o braku przynależności do grupy kapitałowej, zgodnie z art. 26 ust. 2d ustawy Pzp (wzór oświadczenia Załącznik Nr 4A do SIWZ).

2.4. Wykonawcy zagraniczni.

2.4.1. Wykonawca zagraniczny (mający siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej) zamiast dokumentów wskazanych w pkt B 2.2. – składa dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości – wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,

2.4.2. Jeżeli w kraju pochodzenia osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów wskazanych w pkt B 2.2. Wykonawca składa dokument zawierający oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju pochodzenia osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania – wystawione z odpowiednią datą wymaganą dla tego dokumentu.

3. W celu potwierdzenia opisanego przez Zamawiającego warunku posiadania wiedzy i doświadczenia, Wykonawca musi złożyć:

3.1. Wykaz wykonanych podobnych zamówień - Załącznik Nr 5 do SIWZ - Dokumenty, na podstawie których Wykonawca wykaże spełnianie warunku posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia określonego w Części II SIWZ lit. A pkt 1.2.

Do powyższego wykazu Wykonawca musi dołączyć dowody potwierdzające, czy zamówienia zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

Dowodami, o których mowa powyżej są:

- poświadczenie, z tym, że w odniesieniu do nadal wykonywanych dostaw lub usług okresowych lub ciągłych poświadczenie powinno być wydane nie wcześniej niż na 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo ofert;
- w przypadku zamówień na dostawę lub usługi – oświadczenie Wykonawcy – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia o którym mowa powyżej.

W przypadku gdy Zamawiający jest podmiotem, na rzecz którego zamówienia wskazane w wykazie zamówień, zostały wcześniej wykonane, wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dowodów.

3.2 Wykaz potencjału kadrowego - Załącznik Nr 6 do SIWZ - Dokumenty, na podstawie których Wykonawca wykaże spełnianie warunku dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia określonego w Części II SIWZ lit. A pkt 1.3.

3.3 Pisemne zobowiązanie. W przypadku, jeśli Wykonawca zamierza polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia, zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków, Wykonawca zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował tymi zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawić w tym celu **pisemne zobowiązanie** tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia.

3.4 W przypadku gdy Wykonawca wykazując spełnianie warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, polegać będzie na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, a podmioty te będą brały udział w realizacji części zamówienia, Zamawiający zażąda od Wykonawcy przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów następujących dokumentów:

- a) oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 i ust 2 ustawy Prawo zamówień publicznych – Załącznik Nr 3 do SIWZ;
- b) aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

C. Dokumenty i oświadczenia jakie musi zawierać Oferta

1. Dokumenty wymienione w punkcie B
2. Prawidłowo wypełniony i podpisany Formularz Ofertowy – Wzór Formularza stanowi Załącznik Nr 7 do SIWZ.

3. Oryginał pełnomocnictwa do złożenia oferty lub kopia pełnomocnictwa potwierdzona przez mocodawcę lub notariusza, o ile prawo do podpisania oferty nie wynika z innych dokumentów złożonych wraz z ofertą. Przyjmuje się, że pełnomocnictwo do złożenia oferty upoważnia również do poświadczenia za zgodność z oryginałem kopii wszystkich dokumentów składanych wraz z ofertą, chyba że z treści pełnomocnictwa wynika co innego.
4. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

W tym przypadku Wykonawcy występujący wspólnie muszą złożyć:

- a) pełnomocnictwo do reprezentacji podmiotów występujących wspólnie (stanowiące oświadczenie każdego z podmiotów) wystawione zgodnie z dyspozycją zawartą w pkt 8.15, 8.16, Części I SIWZ,
- b) każdy z uczestników wchodzący w skład podmiotu wspólnie ubiegającego się o udzielenie zamówienia musi załączyć dokumenty wymienione w pkt 1.1, 2.1, 2.2 i 2.3 lit. B Części II SIWZ,
- c) wszystkie dokumenty Wykonawców mogących wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia muszą wchodzić w skład danej oferty i być złożone łącznie,
- d) jeżeli oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, zostanie wybrana, taki Wykonawca będzie zobowiązany przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego do złożenia Zamawiającemu umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

CZĘŚĆ III

Procedura postępowania dotycząca wyboru oferty najkorzystniejszej

1. Ocena Wykonawców i ofert

- 1.1. Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożą wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy lub którzy nie złożą pełnomocnictw albo którzy złożą wymagane przez Zamawiającego oświadczenia i dokumenty, zawierające błędy lub którzy złożą wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlegać będzie odrzuceniu lub konieczne będzie unieważnienie postępowania.
- 1.2. Złożone na wezwanie oświadczenia i dokumenty powinny potwierdzać spełnianie przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu oraz spełnianie przez oferowane zamówienia wymagań określonych przez Zamawiającego, nie później niż w dniu, w którym upłynął termin składania ofert.
- 1.3. Zamawiający może wezwać Wykonawców do złożenia, w wyznaczonym przez siebie terminie, wyjaśnień dotyczących oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy.
- 1.4. Zapisy pkt 1.1 oraz 1.3 stosuje się odpowiednio do listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art 24. ust 2 pkt 5 ustawy pzp, albo informacji o tym, iż Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej.
- 1.5. W toku dokonywania badania i oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych przez nich ofert.

- 1.6. Zamawiający poprawi w ofercie:
- a) oczywiste omyłki pisarskie,
 - b) oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
 - c) inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty,
- niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
- 1.7. Zamawiający może wezwać Wykonawcę do złożenia w wyznaczonym terminie wyjaśnień, w tym złożenia dowodów dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, jeżeli cena oferty wydaje się rażąco niska w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzi wątpliwości zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi przez zamawiającego lub wynikającymi z odrębnych przepisów, w szczególności jest niższa o 30% od wartości zamówienia lub średniej arytmetycznej cen wszystkich złożonych ofert.
- 1.8. Zamawiający powiadomi na piśmie o wyniku postępowania wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty oraz zamieści informacje określone w art. 92 ust. 1 pkt 1 ustawy na stronie internetowej Zamawiającego oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie (tablica ogłoszeń – parter).

2. Opis sposobu obliczenia ceny

- 2.1. Cena oferty obejmuje wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
- 2.2. Cena winna być podana cyfrowo i słownie w złotych polskich z dokładnością **do dwóch miejsc po przecinku**.
- 2.3. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich. Nie dopuszcza się rozliczeń w walutach obcych.
- 2.4. Wykonawca poda w Formularzu Ofertowym – stanowiącym **Załącznik Nr 7 do SIWZ** cenę oferty.
- 2.5. Wykonawca, dokonując kalkulacji warunków cenowych swoich ofert jest zobowiązany do przestrzegania zasad uczciwej konkurencji z zastrzeżeniem, iż cena oferty nie może być rażąco niska tzn. niższa o 30% od wartości zamówienia lub średniej arytmetycznej cen wszystkich złożonych ofert. Konsekwencją złożenia oferty z rażąco niską ceną jest jej odrzucenie – zgodnie z art. 89 ust. 1 pkt 4 w związku z art. 90 ust. 3 ustawy Prawo zamówień publicznych.
- 2.6. Wykonawca złoży wszelkie oświadczenia dotyczące realizacji przedmiotowego zamówienia określone w Formularzu Ofertowym.
- 2.7. Do porównania ofert pod uwagę brana będzie cena oferty brutto.

3. Opis kryteriów wyboru najkorzystniejszej oferty wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów oraz sposobu oceny ofert

- 3.1 Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

Cena oferty – 96 %

Czas usunięcia błędu krytycznego – 4 %

Do oceny poszczególnych ofert w zakresie kryterium cena oferty zostanie zastosowana metoda polegająca na porównaniu ceny badanej oferty z najtańszą spośród cen

przedstawionych przez tych Wykonawców, których oferty zostały dopuszczone do oceny i spełniają warunki określone w specyfikacji. Jako cenę oferty przyjmuje się wartość brutto podaną w Formularzu Ofertowym.

Punkty w kryterium cena będą liczone według wzoru:

$$C = \frac{C_n}{C_b} \times 96 \quad (\text{waga kryterium})$$

gdzie: C – ilość punktów w ramach kryterium ceny (obliczana do dwóch miejsc po przecinku,
C_n – najniższa cena ofertowa brutto spośród ocenianych ofert
C_b – cena brutto oferty ocenianej

Maksymalna ilość punktów w tym kryterium wynosi 96.

Punkty w kryterium czas usunięcia błędu krytycznego (C_u) będą liczone w sposób następujący:

Sposób dokonania oceny oferty nastąpi na podstawie zadeklarowanego przez Wykonawcę czasu usunięcia błędu krytycznego, zdefiniowanego w procedurze PR1 (procedura obsługi zgłoszeń i rozwiązywania problemów) stanowiącej Załącznik Nr 2 do umowy (liczonego w dniach roboczych).

Zamawiający przyzna Wykonawcy 2 pkt. **za każde skrócenie o 1 pełny dzień roboczy** czasu na usunięcie błędu krytycznego na zgłoszony błąd w stosunku do maksymalnego czasu określonego przez Zamawiającego wynoszącego 3 dni robocze.

Maksymalna ilość punktów w tym kryterium wynosi 4 pkt (otrzyma ją Wykonawca oferujący 1- dniowy lub krótszy czas usunięcia błędu krytycznego).

Łączna ilość punktów dla badanej oferty będzie liczona wg następującego wzoru:

$$S = C + C_u$$

gdzie: S – łączna suma punktów badanej oferty.

- 3.3. Wykonawca, który uzyska najwyższą ilość punktów i będzie spełniał wszystkie warunki określone w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia oraz ustawie Prawo zamówień publicznych zostanie wybrany do realizacji zamówienia.

CZĘŚĆ IV

Postanowienia końcowe

1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

2. Unieważnienie postępowania

Zamawiający unieważni postępowanie w przypadkach określonych w art. 93 ust. 1 ustawy.

3. Udzielenie zamówienia

- 3.1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wymaganiom określonym w ustawie Prawo zamówień publicznych, niniejszej Specyfikacji oraz została uznana za najkorzystniejszą.

- 3.2. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający ogłosi wyniki postępowania.
- 3.3. Zamawiający zawrze umowę w sprawie zamówienia publicznego zgodnie z dyspozycją art. 94 ustawy.
- 3.4. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiającemu przysługuje prawo wyboru oferty najkorzystniejszej spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny, chyba że zachodzą przesłanki do unieważnienia postępowania.
- 3.5. W przypadku uznania za najkorzystniejszą oferty Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający przed podpisaniem umowy zażąda umowy regulującej współpracę tych podmiotów, jako warunek niezbędny zawarcia umowy o udzielenie zamówienia publicznego.
- 3.6. Zasady współpracy podmiotów występujących wspólnie muszą być zgodne z dyspozycjami ustawy Prawo zamówień publicznych, w szczególności podmioty te ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy.

4. Istotne postanowienia umowy

Postanowienia umowy oraz zasady współpracy pomiędzy wybranym do realizacji zamówienia Wykonawcą a Zamawiającym określają Istotne postanowienia umowy stanowiące **Załącznik Nr 8 do SIWZ**.

5. Obowiązujące przepisy

W kwestiach, które nie zostały wyjaśnione w niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych wraz z aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie oraz Kodeks cywilny.

6. Informacje o zasadach wprowadzania zmian do zawartej umowy

Zgodnie z art. 144 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonany zostanie wybór Wykonawcy.

Zmiany dotyczyć mogą następujących kwestii:

- a) osoby uprawnionej do kontaktu lub podpisania protokołu odbioru ze strony Zamawiającego lub Wykonawcy.
Zmiana dokonana zostanie w przypadku zaistnienia okoliczności faktycznie obiektywnych, które uniemożliwić będą konkretnej osobie wskazanej w umowie do realizacji jej postanowień, np.: rozwiązanie umowy o pracę, choroba, śmierć pracownika, utrata uprawnień, itp.,
- b) stawki podatku VAT, zgodnie w powszechnie obowiązującymi przepisami prawa z uwzględnieniem zmiany w całościowym wynagrodzeniu Wykonawcy.
Zmiana dokonana zostanie w przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie rozliczeń podatkowych i obowiązujących stawek podatku VAT mających związek z niniejszym przedmiotem zamówienia,

Jeżeli w trakcie realizacji umowy Zamawiający lub Wykonawca dojdzie do wniosku, że w celu właściwej realizacji zamówienia istnieje potrzeba dokonania przewidzianej przez Zamawiającego w SIWZ zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści

wybranej oferty, to każda ze stron może się zwrócić do drugiej na piśmie z wnioskiem o dokonanie takiej zmiany.

Zmiany będą dokonywane na piśmie w postaci aneksu do zawartej umowy po uprzednim wyrażeniu zgody na zmianę przez obie strony.

CZĘŚĆ V

Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących podczas postępowania o udzielenie zamówienia publicznego

1. Przepisy ogólne.

- 1) Środki ochrony prawnej przewidziane w dziale V (art. 179-198g) ustawy Pzp, przysługują Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy.
- 2) 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.
- 3) Środkami ochrony prawnej, o których mowa w pkt 1 są:
 - odwołanie do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej;
 - skarga do sądu.

2. Odwołanie.

- 1) Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy Pzp.
- 2) Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w terminach określonych w art. 182 ustawy Pzp, w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
- 3) W przypadku wniesienia odwołania po upływie terminu składania ofert, bieg terminu związania ofertą ulega zawieszeniu do czasu ogłoszenia przez Izbę orzeczenia.
- 4) Izba rozpoznaje odwołanie w terminie 15 dni od jego doręczenia Prezesowi Izby.
- 5) Dla niniejszego postępowania mają zastosowanie przepisy odpowiednie dla postępowań, których wartość zamówienia nie przekracza równowartości kwoty określonej w art. 11 ust. 8 ustawy Prawo zamówień publicznych w związku z czym odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:
 - a) wyboru trybu negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia z wolnej ręki lub zapytania o cenę;
 - b) opisu sposobu dokonywania oceny spełnienia warunków udziału w postępowaniu;
 - c) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;
 - d) odrzucenia oferty odwołującego.

3. Skarga do sądu.

- 1) Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
- 2) Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania Zamawiającego, za pośrednictwem Prezesa Urzędu w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi.

- 3) Sąd rozpoznaje skargę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 1 miesiąca od dnia wpłynięcia skargi do sądu.
- 4) Od wyroku sądu lub postanowienia kończącego postępowania w sprawie, nie przysługuje skarga kasacyjna. Przepisu nie stosuje się do Prezesa Urzędu.

CZĘŚĆ VI

Załączniki

1. Załącznik Nr 1 - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia,
2. Załącznik Nr 2 – Oświadczenie o spełnianiu warunków art. 22 ust. 1 ustawy,
3. Załącznik Nr 3 – Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu na podst. art. 24 ustawy,
4. Załącznik Nr 4 – Oświadczenie o przynależności do grupy kapitałowej,
5. Załącznik Nr 4A – Oświadczenie o braku przynależności do grupy kapitałowej (art. 26 ust. 2d ustawy Pzp).
6. Załącznik Nr 5 – Wykaz wykonanych zamówień podobnych,
7. Załącznik Nr 6 – Wykaz potencjału kadrowego,
8. Załącznik Nr 7 – Formularz Ofertowy,
9. Załącznik Nr 8 – Istotne postanowienia umowy.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca w ramach umowy zobowiązuje się, iż w okresie obowiązywania umowy będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi (zwane „Usługami”), zgodnie i na warunkach określonych w ofercie Wykonawcy stanowiącej Załącznik do umowy, polegające na:
 - 1) usuwaniu zgłoszonych w okresie trwania umowy Błędów i Problemów dotyczących działania Systemu, zgodnie z procedurą obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów PR1 opisaną w Załączniku,
 - 2) wsparciu technicznym dla wybranych Użytkowników, w tym:
 - konsultacji świadczonych telefonicznie i w siedzibie Zamawiającego w zakresie poprawnego działania Systemu, z uwzględnieniem możliwych zmian programowych;
 - wsparciu w zakresie poprawnego działania sprzętu komputerowego;
 - wsparciu w zakresie bieżącej konserwacji oprogramowania systemowego;
 - 3) świadczeniu konsultacji związanych z administracją i eksploatacją Systemu w siedzibie Zamawiającego przez 1 (jedną) osobę, w wymiarze 8 godzin w miesiącu, w terminach ustalonych uprzednio przez strony, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 4) wykonywaniu modyfikacji systemu w wymiarze 10 dni roboczych (80 roboczo godzin) w okresie trwania umowy. Modyfikacje będą każdorazowo uzgadniane z Zamawiającym, a Wykonawca będzie raportował ich wykonane w miesięcznych raportach z realizacji prac utrzymaniowych wraz z ilością godzin pozostałych do wykorzystania przez Zamawiającego;
 - 5) aktualizowanie aplikacji Systemu szkoleniowego w przypadku zmian aplikacji Systemu produkcyjnego Hermes 3.
2. Usługi świadczone będą w dni robocze w godzinach od 8.15 do 16.15.
3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług z należytą starannością uwzględniającą charakter zawodowej działalności.

OŚWIADCZENIE

(sprawa DBA-2/240-52/2014)

złożone zgodnie z art. 22 ust. 1 pkt 1 – 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.).

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na utrzymanie działania bazy danych HERMES (Przepływ Informacji Między Organami Nadzoru Rynku) użytkowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

ja (imię i nazwisko)

.....
reprezentując firmę (nazwa firmy)

.....
jako (stanowisko służbowe)

.....
w imieniu swoim i reprezentowanej przeze mnie firmy oświadczam, że:

spełniamy warunki określone w art. 22 ust. 1 pkt 1 – 4 ustawy Prawo zamówień publicznych dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia;
- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

..... dnia
(miejscowość)

.....
(pieczęć i podpis Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE
(sprawa DBA-2/240-52/2014)

złożone zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.)

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na utrzymanie działania bazy danych HERMES (Przepływ Informacji Między Organami Nadzoru Rynku) użytkowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

ja (imię i nazwisko)

.....
reprezentując firmę (nazwa firmy)

.....
.....

jako (stanowisko służbowe)

.....
w imieniu swoim i reprezentowanej przeze mnie firmy oświadczam, że:

nie podlegamy wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... dnia
(miejscowość)

.....
(pieczęć i podpis Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE
(sprawa DBA-2/240-52/2014)

złożone zgodnie z art. 26 ust. 2d ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.)

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na utrzymanie działania bazy danych HERMES (Przepływ Informacji Między Organami Nadzoru Rynku) użytkowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

ja (imię i nazwisko)

.....
reprezentując firmę (nazwa firmy)

.....
w imieniu swoim i reprezentowanej przeze mnie firmy oświadczam, **że należę do grupy kapitałowej** w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.), w skład której wchodzi następujące podmioty:

1.
2.
3.
4.
5.
6.

.....

..... dnia
(miejscowość)

.....
(pieczęć i podpis Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE

(sprawa DBA-2/240-52/2014)

złożone zgodnie z art. 26 ust. 2d ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.)

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na utrzymanie działania bazy danych HERMES (Przepływ Informacji Między Organami Nadzoru Rynku) użytkowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

ja (imię i nazwisko)

.....
reprezentując firmę (nazwa firmy)

.....
w imieniu swoim i reprezentowanej przeze mnie firmy oświadczam, **że nie należę do żadnej grupy kapitałowej** w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.).

..... dnia
(miejscowość)

.....
(pieczęć i podpis Wykonawcy)

.....
 Nazwa i adres Wykonawcy
 (pieczętka)

WYKAZ WYKONANYCH PODOBNYCH ZAMÓWIEŃ
 (sprawa DBA-2/240-52/2014)

Wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych dostaw w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, **potwierdzający spełnianie przez Wykonawcę warunku posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia postawionego w Części II SIWZ lit. A pkt 1.2.** Podana wartość musi dotyczyć jednego zamówienia (przez co rozumie się, że musi wynikać z jednostkowej umowy zawartej z jednym podmiotem). Do wykazu należy dołączyć dowody potwierdzające, czy zamówienia te zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

Lp.	Nazwa i adres Zamawiającego	Przedmiot zamówienia	Wartość brutto	Termin wykonywania zamówienia (miesiąc i rok)

Do wykazu załączono egzemplarz(e/y) dowodów, że zamówienia te zostały wykonane/ są wykonywane należycie.

.....
 (miejscowość, data)

.....
 (pieczętka i podpis Wykonawcy)

Załącznik Nr 6 do SIWZ

.....

Nazwa i adres Wykonawcy

(pieczętka)

WYKAZ POTENCJAŁU KADROWEGO**(DBA-2/240-52/2014)**

Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykazania się spełnianiem warunków określonych w Części II SIWZ lit. A pkt.1.3.

Oświadczamy, że do realizacji zamówienia zostanie skierowana następujące osoby:

Lp.	Imię i nazwisko	Rola w realizacji zamówienia	Kwalifikacje zawodowe/wykształcenie /doświadczenie* – wymagane są wszystkie informacje potwierdzające spełnienie warunków postawionych w Części II SIWZ lit. A pkt.1.3.		Podstawa dysponowania wskazaną osobą
			WYMAGANE	POSIADANE	
1	2	3	4	5	6
1.		Kierownik projektu	posiadający potwierdzoną minimum 3-letnim doświadczeniem umiejętność zarządzania projektami których przedmiotem było utrzymanie i rozwój systemu informatycznego spełniającego, co najmniej wymagania określone w Części II SIWZ lit. A pkt. 1.3. lit. a)		

2.		Programista	posiadający umiejętność programowania systemów informatycznych tworzonych w technologii .NET, potwierdzoną minimum: -certyfikatami: certyfikat Solution Developer For Microsoft .NET, certyfikat Application Developer For Microsoft .NET, certyfikat Microsoft Certified IT Professional Database Developer oraz doświadczeniem zawodowym: pełnienie funkcji programisty systemów w co najmniej dwóch projektach informatycznych o wartości nie mniejszej niż 120 tys. zł brutto,		
3.		Programista	posiadający umiejętność programowania systemów informatycznych tworzonych w technologii .NET, potwierdzoną minimum: -certyfikatami: certyfikat Solution Developer For Microsoft .NET, certyfikat Application Developer For Microsoft .NET, certyfikat Microsoft Certified IT Professional Database Developer oraz doświadczeniem zawodowym: pełnienie funkcji programisty systemów w co najmniej dwóch projektach informatycznych o		

			wartości nie mniejszej niż 120 tys.		
4.		Specjalista ds. testów	- poparta egzaminem znajomość tworzenia aplikacji webowych w C#.NET, - certyfikat ISTQB® Certified Tester - doświadczenie zawodowe – pełnienie funkcji programisty systemów w co najmniej 1 projekcie informatycznym o wartości nie mniejszej niż 120 tys. zł brutto oraz pełnienie funkcji testera w przynajmniej 1 projekcie informatycznym		

W przypadku, jeśli Wykonawca zamierza polegać na osobach zdolnych do wykonania zamówienia innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków, Wykonawca zobowiązany jest wykazać Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawić w tym celu **pisemne zobowiązanie** tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych osób zdolnych do wykonania zamówienia na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia.

.....

(miejscowość, data)

.....

(pieczęć i podpis Wykonawcy)

(nazwa i adres Wykonawcy pieczętka)

Załącznik Nr 7 do SIWZ

Tel.

Fax.

REGON

NIP

**Urząd Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1
00 – 950 Warszawa**

FORMULARZ OFERTOWY

(sprawa DBA-2/240-52/2014)

W odpowiedzi na publiczne ogłoszenie o zamówieniu publicznym prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na utrzymanie działania bazy danych HERMES (Przepływ Informacji Między Organami Nadzoru Rynku) użytkowanej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia w zakresie określonym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia, na następujących warunkach cenowych:

Miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe brutto ($C_{\text{miesięczne}}$): złotych (słownie złotych:)

Łączne wynagrodzenie ryczałtowe brutto za cały okres trwania umowy ($C_{\text{miesięczne}} \times 12$) wynosi:złotych (słownie złotych:)

Zobowiązujemy się do usunięcia błędu krytycznego w terminie nie dłuższym niż dni robocze.

Oświadczamy, że powyższa cena brutto zawiera wszystkie koszty, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty, w tym należny podatek od towarów i usług.

Oświadczamy, że naszym pełnomocnikiem dla potrzeb niniejszego zamówienia jest:
.....
.....

(Wypełniają jedynie przedsiębiorcy składający wspólną ofertę)

Zobowiązujemy się wykonać przedmiot zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia we wskazanym terminie, tj. w terminie **od 2 stycznia 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r.**

Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz uzyskaliśmy niezbędne informacje do przygotowania oferty.

Oświadczamy, że wnieśliśmy wadium w wysokości, w formie, w przypadku wniesienia wadium w postaci pieniężnej prosimy o zwrot ww. kwoty na nasz rachunek bankowy

Oświadczamy, że podana przez nas cena nie będzie podlegać zmianie w czasie trwania przedmiotowej umowy.

Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia tj. 30 dni od terminu składania ofert.

Oświadczamy, że Istotne postanowienia umowy – stanowiące Załącznik Nr 8 do niniejszej SIWZ zostały przez nas zaakceptowane i zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na podanych warunkach w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

Akceptujemy warunki płatności określone przez Zamawiającego w Istotnych postanowieniach umowy.

Zamówienia realizujemy sami/ przy udziale Podwykonawców/*

** niepotrzebne skreślić*

Podwykonawcom zostaną powierzone do wykonania następujące zakresy zamówienia:

.....
.....

Wszelką korespondencję w sprawie niniejszego postępowania należy kierować do:

Imię i Nazwisko

.....

Adres:

.....

Telefon/Fax:

.....

Adres e-mail:

.....

Wzór podpisu i parafy osoby/osób podpisującej ofertę (Wykonawcy lub uprawnionego do reprezentacji wykonawcy):

Czytelne imię i nazwisko	Podpis	Parafa

Załącznikami do niniejszego Formularza Ofertowego są:

-
-
-
-
-

Ofertę niniejszą składamy na¹ kolejno zaparafowanych i ponumerowanych stronach.

.....

(miejscowość, data)

.....

(podpis i pieczęć Wykonawcy)

¹ Należy wpisać łączną ilość stron, tj. formularz oferty wraz ze wszystkimi załącznikami i dokumentami wymaganymi w SIWZ.

Istotne postanowienia umowy

W dniu _____ 2014 r. w Warszawie, pomiędzy Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą przy pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, posiadającym NIP PL 526-10-09-497, REGON 006212789, reprezentowanym przez:

Monikę Bronkau-Ługowską – Dyrektora Generalnego Urzędu,
zwanym dalej Zamawiającym,

a

firmą _____ z siedzibą przy _____, wpisaną do _____, posiadającą NIP _____, REGON _____, reprezentowaną przez :

_____ – _____,
zwaną w dalszej części umowy Wykonawcą,

w wyniku rozstrzygnięcia przez Zamawiającego procedury udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, określonego w art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U., z 2013 r., poz. 907 ze zm.), została zawarta umowa o następującej treści:

§ 1

Stosowane określenia

Ileokroć w niniejszej umowie jest mowa o:

1. Systemie – oznacza to oprogramowanie aplikacyjne Hermes 3. Do Systemu nie zalicza się elementów Infrastruktury Informatycznej, w szczególności: oprogramowania podstawowego (tj. motor bazy danych) i oprogramowania systemowego (tj. system operacyjny);
2. Błędzie – rozumie się przez to działanie Systemu niezgodne z Wymaganiami, przy czym prawidłowo pracuje Infrastruktura Informatyczna. Prawidłowo przeprowadzane czynności administracyjne takie jak planowe wyłączenia serwerów lub wybranych usług nie są traktowane jako Awaria Infrastruktury Informatycznej; rodzaje błędów, sposób ich zgłoszeń i rozwiązywania zostały określone w procedurze obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów określonej w Załączniku Nr 2 do Umowy,
3. Wymaganiach – rozumie się przez to ogół wymagań funkcjonalnych oraz wymagań pozafunkcjonalnych realizowanych przez System, zgodnych z dostępną Dokumentacją Systemu wraz z wszelkimi, uzgodnionymi zmianami;
4. Analizie Zewnętrznej – rozumie się przez to pracę niezbędną do określenia zakresu i czasochłonności zmian;
5. Problemie – rozumie się przez to zagadnienie sprawiające trudność w użytkowaniu (działaniu) Systemu zgłoszone przez upoważnionego Użytkownika i wymagające Rozstrzygnięcia przez Wykonawcę; sposób zgłoszeń i rozwiązywania problemów zostały określone w procedurze obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów określonej w Załączniku Nr 2 do Umowy
6. Centrum Zgłoszeń – rozumie się przez to biuro obsługi Wykonawcy służące do kontaktów z Zamawiającym, przyjmujące i rejestrujące zgłoszenia Problemów i sposób ich rozwiązania, również przez System Obsługi Problemów;

7. Czasie Reakcji – rozumie się przez to czas od chwili skutecznego zgłoszenia Problemu do momentu poinformowania przedstawiciela Zamawiającego o sposobie postępowania prowadzącego do rozwiązania Problemu;
8. Czasie Rozwiązania Problemu – rozumie się przez czas od momentu skutecznego zgłoszenia Problemu do chwili, gdy Problem zostanie rozwiązany uzyskując status „Rozwiązany”. Do czasu tego nie jest wliczany Czas Uzupełniania Informacji;
9. Czasie Uzupełnienia Informacji – rozumie się przez to czas pomiędzy zgłoszeniem przez pracownika Wykonawcy potrzeby uzupełnienia informacji o Problemie do momentu przekazania przez Zamawiającego wymaganej informacji;
10. Danych Użytkownika – rozumie się przez to informacje (tekst, liczby, dźwięki i obrazy), stanowiące własność Zamawiającego, które zostały wprowadzone i są przetwarzane przez System;
11. Dokumentacji Administracyjnej – rozumie się przez to dokumentację opisującą czynności niezbędne do konfiguracji i administrowania Systemem oraz wymaganą Infrastrukturą Informatyczną;
12. Dokumentacji Systemu – rozumie się przez to wszelkie informacje (parametry i opisy), dotyczące cech Systemu, w tym jego budowy, konfiguracji lub sposobów korzystania, które zostały przekazane Zamawiającemu w związku z odbiorem Systemu (w tym jego kolejnych wersji);
13. Infrastrukturze Informatycznej – rozumie się przez to Platformę Sprzętową i Platformę Programową, określoną w Dokumentacji Systemu i zgodną z Wymaganiami. Opis (konfiguracja) Infrastruktury Informatycznej znajduje się w posiadaniu Zamawiającego i jest znany Wykonawcy;
14. Konfiguracji Infrastruktury Informatycznej – rozumie się przez to Część Dokumentacji Systemu opisującą ogół elementów Infrastruktury Informatycznej i jej aktualnie uzgodnione parametry;
15. Konfiguracji Systemu – rozumie się przez to część Dokumentacji Systemu opisującą ogół elementów Systemu, wymaganej Infrastruktury Informatycznej i opcjonalnie środowiska prawnego i proceduralnego;
16. Normalnym Funkcjonowaniu Systemu – rozumie się przez to prawidłowe działanie Systemu zgodnie ze Specyfikacją Funkcjonalną;
17. Osobie trzeciej – rozumie się przez to inne osoby prawne lub fizyczne, nie będące stroną umowy;
18. Organie wyspecjalizowanym (OW) – rozumie się przez to organ w rozumieniu art. 38 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (tj. Dz. U. z 2010 r. Nr 138, poz. 935);
19. Systemie szkoleniowym – rozumie się przez to System identyczny z Systemem Hermes 3 pod względem funkcjonalnym - służącym do testowania.
20. Platformie Programowej – rozumie się przez to oprogramowanie systemowe i podstawowe, zainstalowane na Platformie Sprzętowej, niezbędne do działania Systemu i zgodne z Konfiguracją Infrastruktury Informatycznej;
21. Platformie Sprzętowej – rozumie się przez to sprzęt komputerowy i telekomunikacyjny, który umożliwia obsługę Systemu, stanowiący własność Zamawiającego, lub z którego Zamawiający korzysta na podstawie odrębnych tytułów prawnych i będący w jego posiadaniu;

22. PR1 – rozumie się przez to procedurę obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów, stanowiącą Załącznik Nr 2 do umowy;
23. PR3 – rozumie się przez to procedurę odbioru, stanowiącą Załącznik Nr 2 do umowy;
24. Rozstrzygnięciu (Rozwiązaniu) Problemu – rozumie się przez to określenie lub opis sposobu zakończenia obsługi Problemu;
25. Systemie Obsługi Problemów – rozumie się przez to wyspecjalizowane oprogramowanie umożliwiające rejestrowanie i śledzenie stanu obsługi Problemów zgodnie z procedurą PR1;
26. Statusie Problemu – rozumie się przez to etap obsługi Problemu. Cykl obsługi problemu opisuje procedura PR1;
27. Użytkownika – rozumie się przez to użytkownika Systemu mającego uprawnienia do pracy w Systemie;
28. Zmianie – rozumie się przez to dodanie lub usunięcie zatwierdzonej lub utrzymywanej Konfiguracji Systemu lub jego Wymagań,

§ 2

Przedmiot umowy

1. Wykonawca w ramach umowy zobowiązuje się, iż w okresie obowiązywania umowy będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi (zwane „Usługami”), zgodnie i na warunkach określonych w ofercie Wykonawcy stanowiącej Załącznik Nr 1 do umowy, polegające na:
 - 1) usuwaniu zgłoszonych w okresie trwania umowy Błędów i Problemów dotyczących działania Systemu, zgodnie z procedurą obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów PR1 opisaną w Załączniku Nr 2,
 - 2) wsparciu technicznym dla wybranych Użytkowników, w tym:
 - konsultacji świadczonych telefonicznie i w siedzibie Zamawiającego w zakresie poprawnego działania Systemu, z uwzględnieniem możliwych zmian programowych;
 - wsparciu w zakresie poprawnego działania sprzętu komputerowego;
 - wsparciu w zakresie bieżącej konserwacji oprogramowania systemowego;
 - 3) świadczeniu konsultacji związanych z administracją i eksploatacją Systemu w siedzibie Zamawiającego przez 1 (jedną) osobę, w wymiarze 8 godzin w miesiącu, w terminach ustalonych uprzednio przez strony, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy;
 - 4) wykonywaniu modyfikacji systemu w wymiarze 10 dni roboczych (80 roboczo godzin) w okresie trwania umowy. Modyfikacje będą każdorazowo uzgadniane z Zamawiającym, a Wykonawca będzie raportował ich wykonanie w miesięcznych raportach z realizacji prac utrzymaniowych wraz z ilością godzin pozostałych do wykorzystania przez Zamawiającego;
 - 5) aktualizowanie aplikacji Systemu szkoleniowego w przypadku zmian aplikacji Systemu produkcyjnego Hermes 3.
2. Usługi świadczone będą w dni robocze w godzinach od 8.15 do 16.15.
3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług z należytą starannością uwzględniającą charakter zawodowej działalności Wykonawcy oraz uwzględniając obowiązki wynikające z § 6 i 7 niniejszej Umowy.

§ 3

Czas trwania umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres od dnia 2 stycznia 2015 r. do dnia 31 grudnia 2015 r.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca. Wypowiedzenie dla swej ważności wymaga zachowania formy pisemnej.
3. Zamawiający może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, w przypadku, gdy Wykonawca w sposób rażący nie przestrzega postanowień umownych, gdzie pod pojęciem rażącego nieprzestrzegania postanowień umownych Strony rozumieją opóźnienie Wykonawcy w realizacji Usługi przekraczające 14 dni lub inne rażące uchybienia, lub lekceważenia postanowień umowy. W takim przypadku Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15% łącznego wynagrodzenia umownego określonego w § 4 ust. 2.
4. Wykonawca może wypowiedzieć umowę w trybie natychmiastowym, w przypadku, gdy Zamawiający w sposób rażący nie przestrzega postanowień umownych, gdzie pod pojęciem rażącego nieprzestrzegania postanowień umownych Strony rozumieją zwłokę Zamawiającego przekraczającą 30 dni w płatności wynagrodzenia za dwa następujące po sobie okresy rozliczeniowe.

§ 4

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy o którym mowa w § 2, Wykonawca będzie otrzymywał wynagrodzenie, w miesięcznych ratach w wysokości zł brutto (słownie złotych:) za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 2, po upływie miesiąca, którego dotyczy.
2. Za wykonanie przedmiotu Umowy o którym mowa w § 2 Wykonawca otrzyma łączne maksymalne wynagrodzenie w wysokości zł brutto (słownie złotych:).
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 i 2 obejmuje wszelkie obciążenia związane z realizacją umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych na polach eksploatacji określonych w § 11 oraz praw zależnych, wszelkie koszty, opłaty, wydatki Wykonawcy i podatek od towarów i usług (VAT).

§ 5

Podstawa płatności

1. Jakiegokolwiek wynagrodzenie należne Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu niniejszej Umowy płatne będzie na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
2. Zamawiający zobowiązuje się do uregulowania należności za wykonaną usługę w terminie **14 dni** od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.
3. Podstawą wystawienia faktury VAT na wartość wynagrodzenia za dany miesiąc, o której mowa w § 4 ust. 1, będzie podpisany przez obie strony protokół odbioru prac, sporządzony zgodnie z procedurą PR3, wraz z raportem z realizacji prac utrzymaniowych zawierającym wyciąg z rejestru zgłoszonych Błędów, Czasu Reakcji i Czasu Rozwiązania Problemu za

każdy mijający okres rozliczeniowy. Protokół zostanie podpisany ostatniego dnia okresu rozliczeniowego przez osoby wskazane w procedurze PR3 oraz § 10 ust. 2 Umowy.

4. Płatność nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
5. Dniem zapłaty jest dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
6. W przypadku niezrealizowania płatności w terminie określonym umową, Wykonawca może żądać od Zamawiającego odsetek w wysokości ustawowej za każdy dzień zwłoki.

§ 6

Poufność

1. Strony umowy oraz osoby przez nich zatrudnione zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania Osobom trzecim informacji o istotnych warunkach umowy oraz wszelkich danych o Użytkownikach Systemu, na zasadach określonych w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2002 r., Nr 129, poz. 1102), zarówno w okresie obowiązywania umowy, jak i po jej realizacji lub rozwiązaniu, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej ze Stron.
2. Strony zobowiązują się do przestrzegania, przy wykonywaniu umowy, wszystkich postanowień zawartych w obowiązujących przepisach prawnych związanych z ochroną danych osobowych (tj. Dz. U. z 2014, poz. 1182), a także z ochroną informacji niejawnych (tj. Dz. U. z 2010 r. Nr 182, poz. 1228) oraz ochroną tajemnicy służbowej.
3. Obowiązek określony w ust. 1 i 2 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych. Nie będą uważane za poufne informacje, które wcześniej:
 - 1) stały się informacją publiczną w okolicznościach nie będących wynikiem czynu bezprawnego lub naruszającego umowę przez którąkolwiek ze Stron; albo
 - 2) były już znane Stronie otrzymującej, o czym świadczą wiarygodne dowody, albo
 - 3) były zatwierdzone do rozpowszechnienia na podstawie uprzedniej pisemnej zgody Strony ujawniającej; albo
 - 4) zostały przekazane Stronie otrzymującej przez Osobę trzecią nie będącą stroną Umowy zgodnie z prawem i bez ograniczeń.
4. Każda ze Stron dołoży należytej staranności, aby zapobiec ujawnieniu lub korzystaniu przez Osoby trzecie z informacji poufnych drugiej Strony. Każda ze Stron zobowiązuje się ograniczyć dostęp do informacji poufnych wyłącznie dla tych pracowników lub współpracowników Strony, którym informacje te są niezbędne dla wykonania czynności na rzecz drugiej Strony, i którzy wykonują obowiązki wynikające z Umowy.

§ 7

Dane Użytkownika

1. Wykonawca nie będzie wykorzystywał Danych Użytkownika udostępnionych w trakcie realizacji Usługi do opracowań zewnętrznych, a jedynie do niezbędnych działań serwisowych, w związku z wywiązywaniem się ze swoich obowiązków wobec Zamawiającego.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za zawartość tych danych ani też nie jest obowiązany do ich przeglądania oraz ustalania czy dana zawartość może rodzić jakiekolwiek zobowiązania wobec osób trzecich.

3. Wykonawca nie będzie dokonywał jakichkolwiek modyfikacji danych archiwalnych Zamawiającego.

§ 8

Odpowiedzialność Stron

1. W sytuacji, gdy Wykonawca nie wywiązuje się w ustalonych terminach ze zobowiązań, o których mowa w § 2 ust. 1, Zamawiający pisemnie wezwie Wykonawcę do wykonania spoczywających na Wykonawcy zobowiązań przy jednoczesnym wyznaczeniu dodatkowego 3 dniowego terminu do ich wykonania, liczonego od dnia doręczenia wezwania.
2. Zamawiający ma prawo zlecić osobie trzeciej dokonanie określonych w § 2 ust. 1 czynności na koszt Wykonawcy po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1.
3. Niezależnie od postanowień ust. 2 niniejszego paragrafu, w przypadku niedotrzymania terminów wykonania usługi opisanej w § 2 ust. 1 z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej w wysokości:
 - 1) 1% wartości określonej w § 4 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wykonaniu usługi, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1), gdzie zgłoszenie Błędu/Problemu zostało, zgodnie z Procedurą obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów sklasyfikowane jako „błąd krytyczny”,
 - 2) 0,5% wartości określonej w § 4 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wykonaniu usługi, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1) gdzie zgłoszenie Błędu/Problemu zostało, zgodnie z Procedurą obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów sklasyfikowane jako „błąd poważny”,
 - 3) 0,4% wartości określonej w § 4 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wykonaniu usługi, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1) gdzie zgłoszenie Błędu/Problemu zostało, zgodnie z Procedurą obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów sklasyfikowane jako „usterka”,
 - 4) 0,5% wartości wynagrodzenia określonego § 4 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wykonaniu usługi, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt– 4 i 5.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) czasową niemożność użytkowania Systemu przez Zamawiającego, jeżeli przerwa w użytkowaniu nastąpiła na skutek okoliczności leżących po stronie Zamawiającego lub siły wyższej;
 - 2) szkody powstałe w wyniku nieprawidłowego użytkowania Systemu przez Zamawiającego, w szczególności niezgodnego z Dokumentacją Systemu;
 - 3) szkody powstałe w wyniku korzystania z Systemu przez Zamawiającego niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - 4) szkody powstałe w wyniku niesprawności Infrastruktury Informatycznej Zamawiającego, na której zainstalowany jest System;
 - 5) nieautoryzowany dostęp lub poprawki, kradzież, stratę lub zniszczenie danych Zamawiającego z winy Zamawiającego.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie Systemu, w przypadku jakościowej zmiany w Konfiguracji Systemu nie uzgodnionej z Wykonawcą.
6. Wykonawca zobowiązuje się do bieżącego usuwania wraz z Zamawiającym skutków utraty lub zniekształcenia Danych Użytkownika.

§ 9

Obowiązki Stron

1. Zamawiający zobowiązuje się w okresie obowiązywania umowy do współpracy z Wykonawcą w toku realizacji zadań, o których mowa w § 2.
2. W czasie obowiązywania umowy określonym w § 3 ust. 1, Zamawiający nie może bez porozumienia z Wykonawcą dokonywać zmian i ingerencji w kod źródłowy lub wynikowy Systemu oraz w jego instalacji, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w § 8 ust. 2.
3. Zamawiający zobowiązany jest powiadomić Wykonawcę o wszelkich zmianach Konfiguracji Infrastruktury Informatycznej Systemu. Brak informacji może spowodować opóźnienia w stosunku do terminów określonych umową, które nie będą obciążały Wykonawcy.
4. Zamawiający zobowiązuje się do udostępniania na każde wezwanie Wykonawcy Infrastruktury Informatycznej i Systemu, w zakresie niezbędnym do wykonywania przedmiotu niniejszej umowy.
5. W przypadku likwidacji, upadłości lub wystąpienia innych okoliczności, które mogą uniemożliwić Wykonawcy realizację niniejszej umowy, Wykonawca jest zobowiązany:
 - a) poinformować niezwłocznie Zamawiającego o wystąpieniu takich okoliczności;
 - b) przekazać Zamawiającemu całość dokumentacji dotyczącej przedmiotu umowy w celu umożliwienia kontynuowania realizacji umowy przez inny podmiot;
 - c) informować Zamawiającego o zmianach w składzie personelu kluczowego Wykonawcy zajmującego się realizacją umowy.
6. Wykonawca wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw wynikających z niniejszej umowy na nowy podmiot powstały w wyniku przekształcenia lub likwidacji Zamawiającego.

§ 10

Osoby upoważnione

1. Do nadzoru nad realizacją usług realizowanych w ramach tej umowy oraz podpisywania Protokołów odbioru, o których mowa w § 5 ust. 3 upoważnieni są:
 - a) ze strony Zamawiającego:
.....;
 - b) ze strony Wykonawcy:
.....;
2. Strony ustalają, że zmiana osób wymienionych w ust. 1 będzie w razie potrzeby dokonywana na bieżąco przez każdą ze Stron, a informacja o takiej zmianie będzie niezwłocznie przekazywana drugiej Stronie w formie pisemnej. Zmiana osób wymienionych w ust. 1 nie wymaga aneksu do niniejszej umowy.

§ 11

Prawa autorskie

1. Wykonawca przenosi na Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia za wykonanie umowy, autorskie prawa majątkowe i prawa zależne do produktów wytworzonych w wyniku realizacji umowy, w tym do oprogramowania, kodów źródłowych i wynikowych oraz wszystkich dokumentów będących wynikiem realizacji umowy na polach eksploatacji wskazanych w art. 50 i 74 ust. 4 ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 ze zm.), a w szczególności znanych i istniejących w dniu podpisania protokołów odbioru, obejmujących w szczególności prawo do:
 - 1) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w zakresie, w którym dla

- wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania programu komputerowego niezbędne jest jego zwielokrotnienie;
- 2) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu, modyfikacji, rozbudowy lub jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała;
 - 3) rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu, programu komputerowego lub jego kopii.
2. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że ma wszelkie prawa do dokonanych prac, które zostaną wykonane na podstawie niniejszej umowy, w szczególności ma zapewnione w okresie obowiązywania niniejszej umowy uprawnienia do rozwiązań, jakie znalazły zastosowanie w Systemie, pochodzących od innych podmiotów, niż Wykonawca lub osoby z nim współpracujące lub zatrudnione.
3. W przypadku, gdy jakakolwiek osoba trzecia zgłosi Zamawiającemu zastrzeżenia lub roszczenia na tej podstawie, że używanie Systemu narusza prawa tej osoby trzeciej lub zgłosi żądanie zaprzestania używania Systemu przez Zamawiającego z powodu naruszenia praw osoby trzeciej, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o takiej okoliczności niezwłocznie na piśmie, a Wykonawca zobowiązuje się w takim przypadku do:
- 1) podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich prawem dozwolonych środków obrony Zamawiającego, zmierzających do oddalenia takich zarzutów lub żądań;
 - 2) zapewnienia Zamawiającemu niezakłóconego używania Systemu zgodnie z niniejszą umową;
 - 3) pokrycia strat i odszkodowań poniesionych przez Zamawiającego.

§ 12

Kody źródłowe

Wykonawca zobowiązuje się wytworzyć i przekazać Zamawiającemu kody źródłowe do wytworzonych Zmian w Systemie w taki sposób aby zawierały:

- 1) kody źródłowe wytworzonego oprogramowania wraz z opisem struktur katalogów kodów źródłowych oraz opisem standardu nazewnictw, kod musi posiadać nagłówek składający się z: nazwy pliku i daty powstania wersji. Opisane muszą być wszystkie definicje zmiennych i stałych, każda z procedur/metod zawierać musi opis nagłówkowy składający się z :listy i opisu argumentów, opisu wyniku oraz krótkiego opisu działania. Skomentowane muszą być kluczowe instrukcje sterujące – warunki, wyniki. Kod źródłowy musi być zgodny z dostarczoną wersją wytowrzonego oprogramowania,
- 2) specyfikację środowiska sprzętowo- systemowego wymaganego do przeprowadzenia procedury generacji kody wynikowego,
- 3) instrukcję generacji kodu wynikowego oraz instrukcję konfiguracji środowiska do wygenerowania kodów wynikowych,
- 4) narzędzia do przygotowywania wersji instalacyjnych wytowrzonego oprogramowania (wersji pełnej, aktualizacji, łat) wraz z dokumentacją użytkowania,
- 5) narzędzia do instalacji wytowrzonego oprogramowania wraz z dokumentacją instalacji.

§ 13

Postanowienia końcowe

- 6) W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121) oraz ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 ze zm.), ustawy z 24 lutego 1994r.

o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 ze zm.), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2002 r. Nr 101 poz. 926 ze zm.).

- 7) W przypadku rozbieżności interpretacyjnych pomiędzy postanowieniami umowy, a treścią załączników i innych dokumentów stanowiących integralną część umowy lub wytworzonych przez Strony, pierwszeństwo mają postanowienia umowne.
- 8) Wszystkie tytuły paragrafów w umowie mają charakter wyłącznie informacyjny i nie mają wpływu na interpretację postanowień umowy.
- 9) Załączniki do Umowy stanowią integralną część niniejszej umowy.
- 10) Ewentualne spory mogące wyniknąć w związku z realizacją niniejszej umowy będą podlegać rozstrzygnięciu przez właściwy dla Zamawiającego sąd powszechny.
- 11) Wszelkie zmiany, względnie uzupełnienia umowy, wymagają dla swojej ważności formy pisemnej.
- 12) Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

PR1: Procedura obsługi zgłoszeń i rozwiązywania Problemów

Cel

Rozpoznanie i usunięcie przyczyn leżących u podstawy niekorzystnych zdarzeń dotyczących działania Systemu, tak by nie występowały one w przyszłości.

Problemy aplikacyjne

Procedura obejmuje problemy, których przyczyna leży w aplikacjach składowych Systemu i interfejsach między nimi, czyli komponentami Systemu leżącymi w zakresie umowy.

Do zgłaszania Problemów uprawnieni są pracownicy Wydziału Dyrektyw Nowego Podejścia w Departamencie Nadzoru Rynku, tzn. pracownicy Zamawiającego (zwani w umowie „Zgłaszającymi”), mający uprawnienia do korzystania z Systemu Obsługi Problemów (np. Bugzilla lub równoważny).

Ponadto Problemy mogą zgłaszać Użytkownicy Systemu Hermes 3 (spoza siedziby Zamawiającego) mający uprawnienia do korzystania z Systemu Obsługi Problemów.

Aby Usługa mogła być świadczona, Zgłaszający musi dostarczyć opis Problemu.

Jeśli dane przekazane w zgłoszeniu są niewystarczające do zidentyfikowania lub zrozumienia Problemu przez Wykonawcę, ma on obowiązek niezwłocznie zgłosić ten fakt podając listę pytań dodatkowych Zgłaszającemu. Czas oczekiwania na uzupełnienie informacji nie jest wliczany do Czasu Rozwiązania Problemu. Czas ten traktowany jest jako Czas Uzupełniania Informacji.

Zgłaszanie problemów

Przed zgłoszeniem Problemu należy sprawdzić czy przyczyna powstania Problemu nie powstała na skutek niesprawności Infrastruktury Informatycznej Systemu.

Jeśli Problem nadal jest nierozwiązany to:

W przypadku gdy dotyczy on Systemu, Zgłaszający powinien zgłosić go w miarę możliwości drogą elektroniczną w dokumencie Word zgodnie z załączonym poniżej wzorem zgłoszenia Problemu.

Problemy zgłaszane są:

- drogą elektroniczną:
 - 1) przy pomocy poczty elektronicznej na adres
 - 2) przy użyciu Systemu Obsługi Problemów (np. aplikacja bugzilla lub równoważne).
- telefonicznie na następujące telefony Centrum Zgłoszeń :.....

Centrum Zgłoszeń potwierdza zgłoszenia Problemów pocztą elektroniczną na adres Zgłaszającego, również przy korzystaniu Systemu Obsługi Problemów (np. aplikacja bugzilla lub równoważna).

Zgłoszenia telefoniczne stosowane są w przypadku niedostępności drogi elektronicznej lub też w przypadkach wyjątkowych.

Obsługa zgłoszeń

Zgłoszenia oraz stan ich rozwiązania są rejestrowane przez Wykonawcę z dokładnym czasem zarejestrowania. Rejestrowane są też zmiany statusu zgłoszenia.

Zgłaszający jest informowany o rozwiązaniu Problemu przez Wykonawcę w ustalony wzajemnie sposób.

Zgłaszający jest zobowiązany do podania - w zakresie leżącym w jego uprawnieniach - informacji niezbędnych do zidentyfikowania lub zrozumienia zgłaszanego problemu oraz nadania mu odpowiedniego priorytetu zgodnie z poniższą tabelą.

Waga	Nazwa	Opis	Czas reakcji (dni robocze)	Czas usunięcia błędu, lub rozwiązania problemu (dni robocze)
1	Błąd Krytyczny	Oznacza błąd, który nie pozwala na normalne funkcjonowanie Systemu zgodnie z Wymaganiami i zaobserwowano, że: 1. Uniemożliwia wykonywanie najważniejszych dla Systemu funkcji, przy czym nie można zastosować żadnego rozwiązania, aby ominąć ten problem, 2. Powoduje awarie Systemu inne niż oprogramowania, które są objęte świadczeniem usługi, 3. Powoduje utratę danych.	1 dzień	 dni (zgodnie z ofertą Wykonawcy jednak nie dłużej niż 3 dni)
2	Błąd poważny	Oznacza błąd, który pozwala na funkcjonowanie Systemu zgodnie z Wymaganiami, lecz zaobserwowano, że: 4. Uniemożliwia wykonanie najważniejszych dla systemu funkcji biznesowych, chociaż można znaleźć rozwiązanie, które pozwala ominąć ten problem; 5. Uniemożliwia wykonanie pewnych, choć drugoplanowych funkcji Systemu; 6. Nie są spełnione wymagania wydajnościowe; 7. Informacje nie są prawidłowo przetwarzane; 8. Wymagana jest interwencja administratora, aby kontynuować daną operację; 9. Powoduje zawieszanie się sesji,	1 dzień	5 dni
3	Usterka	Oznacza błąd, który pozwala na	2 dni	7 dni

Waga	Nazwa	Opis	Czas reakcji (dni robocze)	Czas usunięcia błędu, lub rozwiązania problemu (dni robocze)
		funkcjonowanie Systemu, ale zaobserwowano, że: 10. Informacje nie są prawidłowo wyświetlane; sposób prezentacji wyświetlanych wyników różni się od uzgodnionego; 11. Występuje dokuczliwe, kilkukrotne – w stosunku do optymalnego rozwiązania - spowolnienie szybkości wprowadzania danych w określonym formularzu; 12. Format danych produkowanych przez System różni się od uzgodnionego, ale nie powoduje problemów z ich odczytem i interpretacją; 13. Zachowanie Systemu może wprowadzać Użytkownika w błąd np. niejasne nazwy poleceń, 14. Komunikaty w języku innym niż polski dla podstawowych funkcji Systemu 15. Występują problemy wydajnościowe co nie uniemożliwia dalszej pracy		

Jeśli zgłoszonemu Problemowi Zamawiający nadał kategorię inną niż uważa Wykonawca i jest ona kwestionowana przez Wykonawcę, musi on poinformować o tym Zamawiającego i przedstawiciela Wykonawcy odpowiedzialnego za realizację umowy.

Zamknięcie zgłoszenia Problemu możliwe jest, gdy Rozstrzygnięcie Problemu zostało zaakceptowane przez Zgłaszającego a Wykonawca nie zgłasza uwag. Zamknięcie zgłoszenia Problemu wymaga ponadto przetestowania dostarczonej poprawki lub nowej wersji z wynikiem pozytywnym. Czas na usunięcie Problemu nie biegnie od dnia dostarczenia poprawki lub nowej wersji do Zamawiającego, lecz od dnia uzyskania wyniku testów, chyba, że testy zakończą się w dniu dostarczenia poprawki.

Zamawiający ma wgląd w rejestr Zgłoszeń i możliwość określenia priorytetu zgłoszeń nie zamkniętych, w momencie gdy termin na ich wykonanie jest równy lub przekracza termin uzgodniony.

Zgłoszenie Błędu (wzór)

Sekcja I – wypełnia Zgłaszający

Data zgłoszenia:	
Imię i nazwisko zgłaszającego:	
Dane kontaktowe:	
Waga Błędu wg. zgłaszającego: (krytyczny/poważny/usterka)	

Opis okoliczności wystąpienia Błędu:

Szczegóły Błędu (np. zrzut ekranu):

Sekcja II – wypełnia WYKONAWCA

Imię i nazwisko przyjmującego:	
Nr w rejestrze Zgłoszeń lub systemie Bugzilla	
Waga Błędu po weryfikacji: (krytyczny/poważny/usterka)	

PR3: POCEDURA ODBIORU

Cel

Potwierdzenie prawidłowości działania Systemu.

Treść procedury

1. Odbiór prac będzie stwierdzony w formie protokołu odbioru podpisanego przez Strony Umowy po dokonaniu i zaakceptowaniu przez Zamawiającego wykonanych prac, o których mowa w § 2 ust. 1 umowy DBA-2/...../2014.
2. Ze strony Urzędu odbioru dokonują
 - – w zakresie technicznym działania Systemu,
 - – w zakresie merytorycznym działania Systemu.
3. Osobą upoważnioną ze strony Wykonawcy do podpisania protokołu odbioru jest
4. Odbiór przedmiotu Umowy nastąpi po przeprowadzeniu i zaakceptowaniu testów przez osoby wymienione w pkt. 2. W przypadku gdy tego wymaga zmiana przygotowywane są scenariusze testów które dostarcza Wykonawca. W zależności od potrzeby, testy mogą obejmować Użytkowników Systemu spoza UOKiK.
5. Czas testów nie przekroczy 5 dni roboczych od dnia przekazania przez Wykonawcę wykonanych poprawek.
6. W przypadku gdy testy określone w pkt. 5 wykażą wady lub usterki, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w terminie **dni roboczych** od ich pisemnego zgłoszenia przez jedną z osób wskazanych w pkt. 2.
7. Zamawiający przeprowadzi w terminie 2 dni roboczych ponowne testy po usunięciu wad lub usterek przez Wykonawcę, a w przypadku wykrycia ich ponownie, pkt. 6 stosuje się odpowiednio do czasu usunięcia zgłaszanych wad i usterek.