**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

**NA USŁUGI SERWISOWE INFRASTRUKTURY SERWEROWEJ I OPROGRAMOWANIA ZARZĄDZAJĄCEGO**

**UNIWERSYTECKIEGO SZPITALA DZIECIĘCEGO W KRAKOWIE**

**/MODYFIKACJA Z DNIA 03.08.2017/**

1. **OZNACZENIE ZAMAWIAJĄCEGO:**

Uniwersytecki Szpital Dziecięcy w Krakowie

ul. Wielicka 265, 30-663 Kraków

REGON: 351375886

NIP PL6792525795

Tel: 12 658-20-11; fax: 12 658-10-81

BGK o/Kraków,

NR 22 1130 1150 0012 1146 4720 0010

Strona internetowa, na której dostępna jest siwz:bip.usdk.pl

Adres e-mail: zp@usdk.pl

Godziny urzędowania: pn. - pt.: od godziny 7:40 do godziny 15:20

1. **TRYB POSTĘPOWANIA:**

Przedmiotowe postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego o wartości powyżej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 135 000,00 euro, na podstawie art. 39 w zw. z art. 24aa ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2015, poz. 2164, z późn. zm.). Zamawiający przewiduje zastosowanie procedury wskazanej w art. 24 aa ust. 1 ustawy i stosownie do dyspozycji powołanego wyżej przepisu w pierwszej kolejności dokona oceny ofert na podstawie kryteriów określonych w Rozdziale XIII SIWZ, a następnie zbada, czy wykonawca, którego oferta została najwyżej oceniona nie podlega wykluczeniu z postępowania oraz spełnia warunki udziału wskazane w Rozdziale V niniejszej SIWZ.

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**
2. Przedmiot zamówienia stanowią usługi serwisowe infrastruktury serwerowej i oprogramowania zarządzającego Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego w Krakowie. Szczegółowy zakres usług oraz wykaz urządzeń podlegających serwisowaniu zawiera załącznik nr 3 do SIWZ – KALKULACJA CENOWA-OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.
3. Na potrzeby przedmiotowego postępowania zamawiający wprowadza następujące definicje:
4. **Awaria** – wystąpienie nieprzewidzianego nagłego zakłócenia (uszkodzenia) w prawidłowo eksploatowanym i konserwowanym urządzeniu, systemie lub instalacji serwerowni, które powoduje utratę funkcjonalności lub zmniejszenie ich zdolności użytkowej;
5. **Awaria krytyczna** – wystąpienie nieprzewidzianego nagłego zakłócenia (uszkodzenia) w prawidłowo eksploatowanym i konserwowanym urządzeniu, systemie lub instalacji serwerowni, które uniemożliwia świadczenie podstawowych usług, zasobów dla użytkowników systemu
6. **Czas Reakcji** – okres po upływie którego nastąpił kontakt pracownika serwisu z pracownikiem zamawiającego w celu przeprowadzenia wstępnej diagnostyki i przekazania zaleceń. Komunikacja następuje za pomocą środków umożliwiających porozumiewanie się na odległość. Każdy kontakt (reakcja serwisu) musi zostać odnotowany w systemie SPOC.
7. Okres gwarancji/rękojmi na wykonane usługi będzie wynosił nie mniej niż 12 miesięcy począwszy od daty odbioru. Okres gwarancji/rękojmi dla nowo zainstalowanych komponentów będzie wynosił nie mniej niż 36 miesięcy od daty odbioru końcowego.
8. Odbiór usług dokonywany będzie w siedzibie zamawiającego przez pracownika właściwej komórki organizacyjnej w oparciu o złożone zlecenie i dostarczone faktury.
9. Zamawiający żąda wskazania przez wykonawcę części zamówienia, której realizację zamierza powierzyć podwykonawcom wraz z podaniem firm/nazw podwykonawców.
10. Oznaczenie kodowe CPV: 72611000-6, 72591000-4, 72250000-2, 72267000-4;
11. Zamawiający dopuszcza składanie ofert częściowych w następujących zadaniach:

**Zadanie nr 1 – Serwis infrastruktury serwerowni.**

**Zadanie nr 2 – Serwis serwerów i aplikacji.**

1. **TERMIN WYKONANIA:**

Przedmiot zamówienia będzie realizowany zgodnie z harmonogramem wynikającym z zaleceń producenta do dnia 30 września 2018r.

1. **WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ PODSTAWY WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA:**
	* 1. O zamówienie mogą ubiegać się wykonawcy, którzy:
2. nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 pkt. 12-23 oraz art. 24 ust. 5 pkt. 1 ustawy;
3. spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:
4. kwalifikacji i uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej – zamawiający nie ustanawia minimalnych wymagań w powyższym zakresie;
5. sytuacji finansowej lub ekonomicznej – zamawiający nie ustanawia minimalnych wymagań w powyższym zakresie;
6. zdolności technicznej i zawodowej – zamawiający ustanawia wymagania minimalne w zakresie:
7. dysponowania osobami – wykonawca zobowiązany jest wykazać, że dysponuje lub będzie dysponował osobami posiadającymi wykształcenie, doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia tj. powoła i skieruje do realizacji przedmiotu zamówienia zespół osób, w skład którego wejdzie: jedna osoba posiadająca uprawnienia dozoru w zakresie obsługi, konserwacji i kontrolno-pomiarowym dla urządzeń wentylacji i klimatyzacji precyzyjnej, o mocy powyżej 50 kW oraz pomp, ssaw, wentylatorów i dmuchaw, o mocy powyżej 50 kW, jedna osoba posiadająca uprawnienia w zakresie eksploatacji urządzeń wentylacji i klimatyzacji precyzyjnej, o mocy powyżej 50 kW oraz pomp, ssaw, wentylatorów i dmuchaw, o mocy powyżej 50 kW, jedna osoba posiadająca uprawnienia w zakresie eksploatacji urządzeń, instalacji i sieci elektroenergetycznych o napięciu nie wyższym niż 1 kV - zespołów prądotwórczych o mocy powyżej 50 kW - aparatury kontrolno-pomiarowej i urządzeń automatycznej regulacji do urządzeń i instalacji jak wyżej – dotyczy Zadania nr 1;
8. dysponowania osobami – wykonawca zobowiązany jest wykazać, że dysponuje lub będzie dysponował osobami posiadającymi wykształcenie, doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia tj. powoła i skieruje do jego realizacji zespól serwisantów w skład którego wejdzie przynajmniej jedna osoba pełniąca funkcję certyfikowanego inżyniera systemu – dotyczy Zadania nr 2;
9. dysponowania potencjałem technicznym – wykonawca zobowiązany jest wykazać, że:

posiada aktywny system SPOC (Single Point of Contact) umożliwiający realizację zgłoszeń do różnych kont serwisowych – dotyczy Zadania nr 2.

1. W przypadku, gdy wobec wykonawcy zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania wskazane w art.24 ust. 1 pkt. 13 i 14 oraz pkt. 16-20 lub ust. 5, może on na zasadach określonych w art. 24 ust. 8 ustawy przedstawić dowody, że podjęte przez niego środki zaradcze są wystarczające do uznania jego rzetelności; wykonawca nie podlega wykluczeniu, jeżeli zamawiający uwzględniając okoliczności i wagę czynu wykonawcy uzna przedstawione dowody za wystarczające.
2. W przypadku, gdy wobec wykonawcy zachodzi podstawa wykluczenia określona w art. 24 ust. 1 pkt 19, może on przedstawić dowody potwierdzające, że jego udział w przygotowaniu postępowania nie zakłóci konkurencji.
3. Wykonawca w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu może polegać na zasobach podmiotu trzeciego na zasadach określonych w art. 22a ustawy.
4. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia na zasadach określonych w art. 23 ust. 1 ustawy. W tym celu wykonawcy ustanawiają Pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu, albo do reprezentowania ich w postępowaniu i do zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
5. **WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW POTWIERDZAJĄCYCH SPEŁNIANIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ BRAK PODSTAW DO WYKLUCZNIA Z POSTĘOWANIA:**
6. Wykonawca załącza do oferty oświadczenie własne w formie Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia według standardowego formularza wprowadzonego Rozporządzeniem Wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016r. Informacje zawarte w oświadczeniu stanowią wstępne potwierdzenie, że wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania oraz spełnia warunki udziału określone w SIWZ.
7. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie oświadczenie powyżej składa każdy wykonawca.
8. W przypadku powołania się na zasoby podmiotu trzeciego, wykonawca składa oświadczenie dotyczące tego podmiotu.
9. W przypadku, gdy wykonawca przewiduje udział podwykonawców w realizacji zamówienia składa – na żądanie zamawiającego – oświadczenie, o którym mowa w pkt. 1 dotyczące podwykonawców.

**UWAGA:**

Zamawiający informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/growth/espd> Komisja Europejska udostępniła narzędzie umożliwiające zamawiającym i wykonawcom utworzenie, wypełnienie i ponowne wykorzystanie standardowego formularza Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia w wersji elektronicznej. Zamawiający wypełnił dokument JEDZ stosownie do wymagań stawianych w specyfikacji i zapisał wygenerowany w serwisie eESPD plik w formacie xml. Plik można pobrać ze strony <http://www.szpitalzdrowia.pl/o-szpitalu/zamowienia-publiczne-i-bip/> w dokumentach dla postępowania pn. „Usługi serwisowe infrastruktury serwerowej i oprogramowania zarządzającego Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego w Krakowie”; znak postępowania EZP-271-2-68/2017. Formularz wstępnie przygotowany zawiera tylko pola wskazane przez zamawiającego (zalecane). W przypadku, gdy wykonawca chce skorzystać z możliwości samodzielnego utworzenia nowego formularza JEDZ/ESPD, aktywne są wszystkie pola formularza. Należy je wypełnić w zakresie stosownym do wymagań określonych przez zamawiającego w konkretnym postępowaniu. Przy wszystkich podstawach wykluczenia domyślnie zaznaczona jest odpowiedź przecząca. Po zaznaczeniu odpowiedzi twierdzącej wykonawca ma możliwość podania szczegółów, a także opisania ewentualnych środków zaradczych podjętych w ramach tzw. procedury samooczyszczenia. Po wypełnieniu formularza Wykonawca ma możliwość jego wydrukowania lub wyeksportowania w formacie xml. Wygenerowany w serwisie plik xml powinien zostać zapisany przez wykonawcę na dysku lokalnym lub innym nośniku danych, ponieważ pliki nie są przechowywane w serwisie eESPD, Tak przygotowany formularz, po jego wydrukowaniu i podpisaniu, może zostać załączony do oferty.

1. Wykonawca, którego oferta została najwyżej oceniona, w terminie wyznaczonym przez zamawiającego, nie krótszym niż 10 dni, składa:
2. wykaz osób, które wykonawca skieruje do realizacji zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za kontrolę jakości świadczonych usług zawierający informacje na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnego do należytego wykonania zamówienia, a także wykonywanych przez nie czynności oraz wskazanie podstawy dysponowania tymi osobami – w celu potwierdzenia spełniania warunku opisanego w pkt. 1 ppkt. 2 lit. c) tiret pierwsze i drugie Rozdziału V SIWZ.
3. opis urządzeń technicznych oraz środków organizacyjno-technicznych zastosowanych przez wykonawcę w celu zapewnienia odpowiedniej jakości świadczonych usług – w celu potwierdzenia spełniania warunku opisanego w pkt. 1 ppkt. 2 lit. c) tiret trzecie Rozdziału V SIWZ.
4. aktualny odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej;
5. aktualną informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 ustawy, wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert w postępowaniu;
6. oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne albo – w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji – dokumentów potwierdzających dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności.
7. oświadczenie wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne.
8. W terminie do 3 dni od dnia publikacji na stronie internetowej zamawiającego informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy, każdy wykonawca składa oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt. 23 ustawy. Wraz z oświadczeniem wykonawca może przedłożyć dokumenty potwierdzające, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu.
9. Wykonawca mający siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu wskazanego w pkt. 5 ppkt.3 niniejszego rozdziału, składa dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że nie otwarto jego likwidacji, ani nie ogłoszono upadłości – wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
10. Wykonawca mający siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu wskazanego w pkt. 5 ppkt.4 niniejszego rozdziału, składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21.
11. Wykonawca mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w odniesieniu do osoby mającej miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej składa dokument, o którym mowa w pkt. 8 niniejszego rozdziału.
12. Jeżeli w kraju w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania nie wystawia się dokumentu, o którym mowa w pkt. 7, zastępuje się go dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby.
13. W celu potwierdzenia spełniania przez zaoferowane usługi wymagań określonych przez zamawiającego, wykonawca składa:
14. potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopię certyfikatu wystawionego przez producenta urządzeń lub inny dokument potwierdzający posiadanie przez wykonawcę autoryzacji w zakresie diagnostyki i obsługi urządzeń objętych usługą serwisową – dotyczy Zadania nr 1;
15. potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopię zaświadczenia niezależnego podmiotu zajmującego się poświadczaniem spełniania określonych norm zapewnienia jakości lub inny dokument potwierdzający wdrożenie systemu jakości zgodnego z normą ISO/IEC 20000 – dotyczy Zadania nr 2
16. **INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI:**
17. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzi się z zachowaniem formy pisemnej, w języku polskim.
18. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje są przekazywane faksem lub drogą elektroniczną. Zawsze dopuszczalna jest forma pisemna.
19. Zamawiający dopuszcza przekazywanie powyższych dokumentów faksem na numer: (12) 658 10 81 oraz w formie elektronicznej na adres: zp@usdk.pl.
20. Zamawiający preferuje korespondencję w formie elektronicznej. Wnioski o wyjaśnienie treści specyfikacji należy przesyłać na adres mailowy podany w pkt. 3 niniejszego rozdziału w formie umożliwiającej kopiowanie treści pisma i wklejenie jej do innego dokumentu. W przypadku przesłania pisma w formie elektronicznej nie ma potrzeby przesyłania go dodatkowo pocztą lub faksem.
21. Forma pisemna zastrzeżona jest do złożenia oferty wraz z załącznikami, w tym oświadczeń i dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu, oświadczeń i dokumentów potwierdzających spełnianie przez oferowany przedmiot zamówienia wymagań określonych przez zamawiającego, oświadczeń o braku podstaw do wykluczenia, listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy/informacji o tym, że wykonawca nie należy do grupy kapitałowej, pełnomocnictwa oraz uzupełnień, złożonych na wezwanie zamawiającego.
22. Przesłanie korespondencji na inny adres lub numer niż zostało to określone powyżej może skutkować tym, że zamawiający nie będzie mógł zapoznać się z treścią przekazanej informacji we właściwym terminie.
23. Osobą uprawnioną do porozumiewania się z wykonawcami jest:

w sprawach merytorycznych – mgr inż. Paweł Pacyga – Kierownik Działu Informatyki;

w sprawach formalnych – mgr Robert Kochański – Sekcja ds. Zamówień Publicznych;

1. Zamawiający nie zamierza zwoływać zebrania wykonawców.
2. **WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM:**
3. Składając ofertę wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości wynoszącej odpowiednio:

5 000,00 złotych (słownie: pięć tysięcy złotych) – dla Zadania nr 1;

32 000,00 złotych (słownie: trzydzieści dwa tysiące złotych) – dla Zadania nr 2.

1. Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert.
2. Wadium może być wnoszone w jednej lub kilku następujących formach:
3. w pieniądzu na konto Szpitala (decyduje termin uznania rachunku zamawiającego):

BGK o/Kraków, 49 1130 1150 0012 1146 4720 0009

1. w poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
2. w gwarancjach bankowych,
3. w gwarancjach ubezpieczeniowych,
4. w poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt. 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
5. Jeżeli wadium zostanie wniesione w pieniądzu, przelewem, wykonawca dołącza do oferty kserokopię wpłaty wadium z potwierdzeniem dokonanego przelewu. Na poleceniu przelewu należy wpisać: „Wadium – sprawa EZP-271-2-68/2017. W pozostałych przypadkach (pkt. 3 ppkt.2-5) wymagane jest dołączenie do oferty oryginału dokumentu wystawionego na rzecz zamawiającego. Dokumenty, o których mowa powyżej muszą zachowywać ważność przez cały okres, związania ofertą.
6. Wniesienie wadium w pieniądzu będzie skuteczne, jeżeli w podanym terminie znajdzie się na rachunku bankowym zamawiającego.
7. Z treści gwarancji winno wynikać bezwarunkowe, na każde pisemne żądanie zgłoszone przez zamawiającego w terminie związania ofertą, zobowiązanie Gwaranta do wypłaty Zamawiającemu pełnej kwoty wadium w okolicznościach określonych w art. 46 ust. 4a i ust. 5 ustawy.
8. Przy wnoszeniu wadium wykonawca winien powołać się na numer i nazwę sprawy, której wadium dotyczy.
9. Zamawiający odrzuci ofertę jeżeli wadium nie zostanie wniesione lub zostanie wniesione w sposób nieprawidłowy.
10. Zamawiający zwróci wadium wszystkim wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub unieważnieniu postępowania, z wyjątkiem wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, z zastrzeżeniem punktów 10 i 11. Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, zamawiający zwróci wadium niezwłocznie po zawarciu umowy w sprawie zamówienia publicznego.
11. Zamawiający zwróci niezwłocznie wadium, na wniosek wykonawcy, który wycofał ofertę przed upływem terminu składania ofert.
12. Zamawiający zażąda ponownego wniesienia wadium przez wykonawcę, któremu zwrócono wadium na podstawie punktu 9, jeżeli w wyniku rozstrzygnięcia odwołania jego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza. Wykonawca wniesie wadium w terminie określonym przez zamawiającego.
13. Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 i 3a, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1, oświadczenia, o którym mowa w art. 25a ust. 1, pełnomocnictw, lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt.3, co spowodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez wykonawcę jako najkorzystniejszej.
14. Zamawiający zatrzyma wadium wraz z odsetkami, jeżeli wykonawca, którego oferta została wybrana:
	1. odmówił podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie,
	2. nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
	3. zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie wykonawcy.
15. **TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ:**
16. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez okres 60 dni. Okres związania rozpoczyna bieg wraz z upływem terminu składania ofert w postępowaniu.
17. 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. Odmowa skutkuje odrzuceniem oferty.
18. **OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY:**
19. Wymagania podstawowe:
	* + 1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
			2. Ofertę należy przygotować ściśle według wymagań określonych w niniejszej SIWZ.
			3. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
			4. Zaleca się sporządzenie oferty na formularzach stanowiących załączniki do SIWZ lub ściśle według wzorów.
			5. Oferta winna być podpisana zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze. Jeśli osoba/osoby podpisująca ofertę działa na podstawie pełnomocnictwa, to pełnomocnictwo to musi w swej treści wyraźnie wskazywać uprawnienie do podpisania oferty. Zamawiający uznaje, że podpisem jest: złożony własnoręcznie znak, z którego można odczytać imię i nazwisko podpisującego, a jeżeli własnoręczny znak jest nieczytelny lub nie zawiera imienia i nazwiska to musi być on uzupełniony napisem (np. w formie odcisku stempla), z którego można odczytać imię i nazwisko podpisującego;
			6. Pełnomocnictwo – do reprezentowania wykonawcy w postępowaniu albo do reprezentowania wykonawcy w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, jeżeli osoba reprezentująca wykonawcę w postępowaniu o udzielenie zamówienia nie jest wskazana jako upoważniona do jego reprezentacji we właściwym rejestrze lub ewidencji działalności gospodarczej.
20. Forma oferty:
	* + 1. Oferta musi być napisana w języku polskim, na maszynie do pisania, komputerze, ręcznie długopisem lub nieścieralnym atramentem w sposób gwarantujący jej odczytanie.
			2. Zaleca się, aby wszystkie zapisane strony oferty (a nie kartki) wraz z załącznikami były ponumerowane według formuły numer strony/ilość wszystkich stron.
			3. Zaleca się sporządzenie spisu treści zawierającego wykaz dokumentów wchodzących w skład oferty.
			4. Zaleca się zabezpieczenie oferty przed zdekompletowaniem poprzez jej zszycie lub zbindowanie.
			5. Wszystkie miejsca w ofercie, w których wykonawca naniósł zmiany muszą być opatrzone podpisem osoby podpisującej ofertę.
			6. Dokumenty sporządzone w języku obcym wykonawca składa wraz z tłumaczeniem na język polski. Poświadczenia tłumaczenia dokonuje wykonawca.
			7. Dokumenty wchodzące w skład oferty mogą być przedstawiane w formie oryginałów lub poświadczonych przez wykonawcę za zgodność z oryginałem kopii, natomiast w przypadku pełnomocnictwa w formie oryginału lub kopii poświadczonej notarialnie.
			8. Oświadczenia sporządzane na podstawie wzorów stanowiących załączniki do niniejszej SIWZ powinny być złożone w formie oryginału.
			9. W przypadku wszystkich kopii dokumentów załączonych do oferty, podpisujący ofertę zobowiązany jest poświadczyć za zgodność kopię z adnotacją np. „Poświadczam za zgodność z oryginałem – dnia …………..” podpis i pieczątka imienna osoby dokonującej poświadczenia.
21. Zawartość oferty:
	* + 1. Wypełniony i podpisany Formularz Ofertowy – załącznik nr 2 do SIWZ,
			2. Wypełniony i podpisany Formularz – Kalkulacja Cenowa – Opis Przedmiotu Zamówienia – załącznik nr 3 do SIWZ,
			3. Jednolity Europejski Dokument Zamówienia,
			4. Stosowne Pełnomocnictwo.
			5. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokument ustanawiający Pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie niniejszego zamówienia publicznego.
			6. Informacje składane w trakcie postępowania, stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. – o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. 2003r., nr 153, poz. 1503, z późn. zm.), co do których wykonawca nie później niż w terminie składania ofert zastrzegł, że nie mogą być one udostępnione innym uczestnikom postępowania oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, muszą być oznaczone klauzulą: „DOKUMENT STANOWI TAJEMNICĘ PRZEDSIĘBIORSTWA”. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2015, poz. 2164, z późn. zm.).
			7. Dokumenty o których mowa w pkt. 6 zamawiający udostępnia za pisemną zgodą wykonawcy, który dokonał skutecznego zastrzeżenia.
			8. W przypadku złożenia oferty, której wybór prowadziłby do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, do ceny najkorzystniejszej oferty lub oferty z najniższą ceną dolicza się podatek od towarów i usług, który zamawiający miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. W związku z tym, w takim przypadku cena podana przez wykonawcę w ofercie jako „cena brutto” nie może zawierać podatku VAT, który zamawiający będzie miał obowiązek rozliczyć. Zamawiający jest zarejestrowany dla potrzeb transakcji wewnątrzwspólnotowych i posiada NIP PL679-25-25-795.
22. **MIEJSCE ORAZ TERMIN SKLADANIA I OTWARCIA OFERT:**
23. Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie do dnia **16 sierpnia 2017r.** do godz. 10:45 w siedzibie Zamawiającego, pokój nr 2H-06b – Sekcja ds. Zamówień Publicznych. Koperta powinna być zamknięta w sposób gwarantujący zachowanie w poufności jej treści oraz zabezpieczający jej nienaruszalność do terminu otwarcia ofert. Koperta powinna być zaadresowana według poniższego wzoru:

**Uniwersytecki Szpital Dziecięcy w Krakowie**

**ul. Wielicka 265, 30-663 Kraków**

 oraz opatrzona adnotacją:

„Oferta w trybie przetargu nieograniczonego na: Usługi serwisowe infrastruktury serwerowej i oprogramowania zarządzającego Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego w Krakowie, EZP-271-2-68/2017 nie otwierać przed……….…2017r. godz. ..”

i opatrzona nazwą oraz dokładnym adresem Wykonawcy.

1. Wykonawca przed upływem terminu do składania ofert może zmienić lub wycofać ofertę. W przypadku zmiany oferty wykonawca winien złożyć jednoznaczne pisemne oświadczenie o tym co i jak zostało zmienione oraz dokumenty wymagane w związku ze zmianą. Całość powinna być złożona w kopercie oznakowanej „ZMIANA OFERTY”. W przypadku wycofania oferty wykonawca winien złożyć jednoznaczne pisemne oświadczenie o wycofaniu oferty. Podczas otwarcia ofert zamawiający sprawdzi skuteczność złożonego oświadczenia w powiązaniu z dokumentami złożonymi w ofercie, której dotyczy zmiana. W przypadku skutecznego wycofania oferty informacje w niej zawarte nie zostaną odczytane – zostanie ona zwrócona wykonawcy bez otwierania. Ofertę złożoną po terminie zamawiający zwraca wykonawcy na zasadach określonych w art. 84 ust.2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych, za zaliczeniem pocztowym.
2. Otwarcie złożonych ofert nastąpi w dniu **16 sierpnia 2017r.** o godz. 11.00, w siedzibie zamawiającego pok. 2H-06b. Otwarcie ofert jest jawne. Bezpośrednio przed otwarciem ofert zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
3. Podczas otwarcia ofert zamawiający poda nazwy i adresy wykonawców, a także informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, warunków płatności, zawartych w ofercie.
4. Niezwłocznie po otwarciu ofert zamawiający zamieści na stronie internetowej <http://www.szpitalzdrowia.pl/o-szpitalu/zamowienia-publiczne-i-bip/> informacje dotyczące kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, firm oraz adresów wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie, ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.
5. **OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY:**
6. Cenę oferty należy obliczyć przy zachowaniu następujących założeń:
7. Wartość brutto pozycji z formularza cenowego – według algorytmu: (ilość x cena jednostkowa netto) + [(ilość x cena jednostkowa netto) x stawka podatku VAT)] = wartość brutto, która stanowi cenę brutto oferty.
8. cena, o której mowa w pkt 1 musi zawierać wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia wynikające wprost z Opisu Przedmiotu Zamówienia, jak również inne koszty wynikające z umowy, której istotne postanowienia stanowią załącznik nr 1 do niniejszej SIWZ.
9. Cenę oferty należy określać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Cenę oferty zaokrągla się do pełnych groszy, przy czym końcówki poniżej 0,5 gr pomija się, a końcówki 0,5 grosza i wyższe zaokrągla się do 1 grosza. Cenę należy podać w złotych polskich, wszelkie rozliczenia dokonywane będą w złotych polskich.
10. Jeżeli cena nie zostanie obliczona w powyższy sposób zamawiający przyjmie, że prawidłowo podano cenę netto za przyjętą w danej pozycji j.m i poprawi pozostałe wartości cenowe zgodnie ze sposobem obliczenia ceny.
11. W pozycjach nr 1.12., 1.13., 1.14., 1.15., 1.16., 1.18., wykonawca w kolumnie „ilość” wpisuje wartości podane w punkcie 8 załącznika nr 2 do SIWZ.
12. W przypadku podania przez wykonawcę cen w walutach innych niż PLN, zamawiający jako kurs przeliczeniowy waluty przyjmie kurs NBP z dnia publikacji ogłoszenia w suplemencie Dziennika Urzędowego Unii Europejskiej. Tabele kursów walut dostępne są pod następującym adresem internetowym:

 <http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/Kursy/kursy.htm>

1. **OPIS KRYTERIÓW OCENY OFERT:**
2. Oferty zostaną ocenione przez Zamawiającego w oparciu o następujące kryteria i ich znaczenie:

Zadanie nr 1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kryterium | Waga  | Zasady oceny |
| Cena (C) | 100% | (najniższa cena zaoferowana/cena badanej oferty) x10 x waga |

Zadanie nr 2:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kryterium | Waga  | Zasady oceny |
| Cena (C) | 70% | (najniższa cena zaoferowana/cena badanej oferty) x10 x waga |
| Dodatkowy wymiar godzin inżyniera serwisowego | 30% | (zaoferowany dodatkowy wymiar godzin pracy inżyniera serwisowego/maksymalny dodatkowy wymiar czasu pracy inżyniera serwisowego) x 10 x wagapoz 1.12. ilość rbh/kwartał (min. 8); poz 1.13. ilość rbh/kwartał (min. 8);poz 1.14 ilość rbh/kwartał (min. 8); poz 1.15. ilość rbh/kwartał (min. 8); poz 1.16 ilość rbh/kwartał (min. 8); poz 1.18 ilość rbh/kwartał (min. 8). Za każdą godzinę pracy inżyniera serwisowego powyżej poziomu minimalnego dla wyszczególnionych powyżej pozycji Zamawiający przyzna 1 punkt, nie więcej jednak niż 40 punktów. Suma punktów dla wszystkich pozycji wyniesie maksymalnie 240 punktów. |

1. Obliczenia w kryteriach dokonywane będą do dwóch miejsc po przecinku, przy zastosowaniu zaokrąglania punktów według następującej zasady: gdy trzecia cyfra po przecinku wynosi 5 lub jest większa niż 5, zaokrąglenie drugiej cyfry po przecinku następuje w górę o jeden, a jeżeli trzecia cyfra po przecinku jest niższa od 5, to cyfra ta zostaje skreślona, a druga cyfra po przecinku nie ulega zmianie.
2. Jeżeli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny lub kosztu i innych kryteriów oceny ofert, zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z najniższą ceną lub najniższym kosztem, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie lub koszcie, zamawiający wzywa wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez zamawiającego ofert dodatkowych.
3. Zamawiający podpisze umowę z wykonawcą, którego oferta zawiera najkorzystniejszy bilans w podanych kryteriach spośród ofert niepodlegających odrzuceniu. Pozostałe oferty zostaną ocenione wg algorytmu, określonego w pkt 1 niniejszego rozdziału SIWZ.
4. **FORMALNOŚCI POPRZEDZAJĄCE ZAWARCIE UMOWY:**
5. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, zobowiązany będzie do podpisania umowy na warunkach określonych w istotnych postanowieniach umowy zawartych w załączniku nr 1 do SIWZ.
6. W przypadku wyboru oferty złożonej przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego zamawiający może żądać - przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego - umowy regulującej współpracę tych wykonawców. Zamawiający oceni czy umowa konsorcjum nie zmierza do obejścia zakazu wynikającego z art. 54 ust. 5 ustawy o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2015 r. poz. 618 z późn. zm.), w szczególności w świetle wykładni dokonanej przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 2 czerwca 2016r. (sygn. I CSK 486/15, dostępny pod adresem: <http://www.sn.pl/sites/orzecznictwo/Orzeczenia3/I%20CSK%20486-15-1.pdf>).
7. Umowa z wybranym wykonawcą zostanie zawarta w miejscu i terminie określonym przez zamawiającego. Dwukrotne nieusprawiedliwione przez wykonawcę niestawienie się w wyznaczonym terminie do podpisania umowy uznaje się za odstąpienie od zawarcia umowy, co upoważni zamawiającego do przeprowadzenia procedury zgodnie z art. 94 ust. 3 ustawy.
8. Zamawiający prześle umowę wykonawcy, którego oferta została wybrana na jego wniosek wyrażony na piśmie.
9. Umowa zostanie sporządzona w trzech egzemplarzach: dwa dla zamawiającego, jeden dla wykonawcy.
10. **WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY:**

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

1. **ISTOTNE POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI UMOWY:**

Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści umowy w sprawie zamówienia publicznego, zawierają załączniki nr 1/1a do niniejszej specyfikacji.

1. **POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ:**

Wykonawcy przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale VI ustawy.

1. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej SIWZ stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2015, poz. 2164, z późn. zm.), a także przepisy aktów wykonawczych do ustawy.
3. Integralną część niniejszej SIWZ stanowią załączniki oznaczone jako:

Załącznik nr 1/1A – Istotne Postanowienia Umowy.

Załącznik nr 2 – Formularz Oferty.

Załącznik nr 3 – Kalkulacja Cenowa – Opis Przedmiotu Zamówienia

ZATWIERDZAM

Z-ca Dyrektora ds. Technicznych

inż. Jan Zasowski

Załącznik nr 1 do SIWZ

ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY – Zadanie nr 1

W rezultacie wyboru najkorzystniejszej oferty na realizację Zadania nr 1 pn. „Serwis infrastruktury serwerowni”, w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na usługi serwisowe infrastruktury serwerowej i oprogramowania zarządzającego Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego w Krakowie, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego o wartości powyżej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 135 000 euro, strony zawierają umowę o następującej treści:

§ 1

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do realizacji usługi serwisowe infrastruktury serwerowej – zgodnie z treścią specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz ofertą z dnia ........................r., która stanowi Załącznik nr 1 do Umowy.
2. Szczegółowy zakres przedmiotowy świadczonych usług, wykaz urządzeń objętych Umową oraz terminy graniczne wykonania poszczególnych czynności podejmowanych w ramach obsługi serwisowej zawiera Załącznik Nr 1 do Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy zgodnie z jej postanowieniami, wymogami wynikającymi z właściwych norm i przepisów, a także zaleceniami producentów urządzeń, rzetelną wiedzą techniczną i ustalonymi zwyczajami.
4. Wykonawca oświadcza, że posiada doświadczenie w realizacji usług stanowiących przedmiot niniejszej umowy, a także dysponuje wykwalifikowanym personelem posiadającym wykształcenie, doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do należytego wykonania umowy.

§2

1. Awarie zgłaszane będą za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (e-mail) lub faksem na nr …………………. przez uprawnionego pracownika Zamawiającego.
2. Wykonawca gwarantuje czas reakcji serwisu do …… godzin dla awarii krytycznych oraz do ..... godzin w przypadku pozostałych awarii.
3. Wykonawca gwarantuje usunięcie awarii w terminach nie dłuższych niż ……. godzin od zgłoszenia - w przypadkach awarii krytycznych, …… godzin od zgłoszenia – w przypadku pozostałych awarii.
4. Wykonawca gwarantuje przywrócenie urządzeń do stanu sprzed wystąpienia awarii pierwotnej w terminie do ….. dni od zgłoszenia.
5. Pozostałe usługi stanowiące przedmiot umowy realizowane będą w terminach wynikających z dokumentacji technicznej sprzętu.

§3

1. Zamawiający udostępni sprzęt i pomieszczenia, w których jest on zlokalizowany osobom wykonującym usługi stanowiące przedmiot umowy. Sprzęt i pomieszczenia zostaną przekazane w stanie umożliwiającym wykonanie przedmiotu umowy.
2. W przypadku niewywiązania się Zamawiającego z obowiązku udostępnienia sprzętu w należytym stanie, Wykonawca jest uprawniony do odmowy wykonania usług po uprzednim wezwaniu Zamawiającego do doprowadzeniu sprzętu do stanu umożliwiającego wykonanie usługi.
3. Przed przystąpieniem do realizacji usług Zamawiający każdorazowo sporządzi kopię bezpieczeństwa danych zgromadzonych na nośnikach stanowiących części składowe lub przynależności serwisowanego sprzętu. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych podczas realizacji usługi, chyba że nastąpiła ona z przyczyn niego zależnych.
4. Podstawę uznania realizacji usług stanowiących przedmiot umowy stanowi podpisany przez upoważnionych przedstawicieli Stron protokół odbioru zawierający w szczególności informacje dotyczące:

A/ czasu pracy serwisu;

B/ podjętych czynności serwisowych;

C/ użytych części i/lub podzespołów niezbędnych do wykonania usługi i/lub usunięcia awarii;

D/ dokonania odpowiednich wpisów do paszportów technicznych serwisowanych urządzeń;

E/ zaleceń w zakresie dalszego postępowania i eksploatacji sprzętu;

1. Brak akceptacji osoby upoważnionej przez Zamawiającego do podpisania protokołu odbioru, nie upoważnia Wykonawcy do jednostronnego jego podpisania i uznania terminu wykonania usługi, chyba że odmowa jest nieuzasadniona.
2. Podzespoły i części zużyte lub wymienione trakcie naprawy zostaną przekazane Wykonawcy do utylizacji lub recyklingu. Wykonawca na żądanie Zamawiającego zobowiązany jest przedłożyć dokument potwierdzający utylizację zużytych części i podzespołów, albo dokument potwierdzający ich przekazanie producentowi w celu odzyskania lub utylizacji.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość powierzenia przez Wykonawcę niektórych obowiązków wynikających z niniejszej umowy podwykonawcom, o ile Wykonawca wskazał w ofercie ich zakres oraz podał nazwy/firmy podwykonawców. Za działania i zaniechania podwykonawców Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania bądź zaniechania.

§4

1. Łączna przewidywana wartość umowy zgodnie ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia oraz według oferty z dnia ……. 2017r. wynosi………………………… złotych brutto, w tym podatek od towarów i usług VAT w kwocie …………………………….. . Wartość netto zawiera wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu umowy, w szczególności koszt robocizny, koszt dojazdu serwisantów, koszty zakupu, transportu oraz odprawy celnej użytych części zamiennych i podzespołów, a także koszty zwrotu i utylizacji części zużytych.
2. Ostateczna wysokość należnego Wykonawcy wynagrodzenia zostanie ustalona w oparciu o stawki jednostkowe oraz ilości wykonanych usług w przyjętym okresie rozliczeniowym. Strony ustalają, że rozliczenia dokonywane będą za okresy miesięczne.
3. Płatności dokonywane będą z dołu przelewem na rachunek Wykonawcy nr …………………………… prowadzony w ………………………., w terminie 60 dni od daty dostarczenia Zamawiającemu faktury. Zapłata następuje w dniu obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
4. W przypadku zwłoki Zamawiającego z zapłatą, Wykonawca przed skierowaniem sprawy do sądu wyznaczy Zamawiającemu dodatkowy 30 dniowy termin na uregulowanie płatności.
5. Strony postanawiają, że do skutecznego przeniesienia wierzytelności wynikających z niniejszej umowy wymagana jest zgoda Zamawiającego.
6. Wyklucza się stosowanie przez strony umowy konstrukcji prawnej, o której mowa w art.518 Kodeksu Cywilnego (w szczególności Wykonawca nie może zawrzeć umowy poręczenia z podmiotem trzecim) oraz wszelkich innych konstrukcji prawnych skutkujących zmianą podmiotową po stronie wierzyciela.

§5

1. Wykonawca gwarantuje wykonanie usługi zgodnie z najlepszą wiedzą techniczną oraz zaleceniami producenta sprzętu i udziela Zamawiającemu ……. miesięcznej gwarancji jakości na wykonane prace. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od dnia podpisania protokołu odbioru usługi.
2. Wykonawca oświadcza ponadto, że użyte w trakcie realizacji usług części zamienne lub podzespoły objęte są gwarancją producenta przez okres ……. miesięcy. Postanowienie ust. 1 zdanie drugie stosuje się.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do realizacji uprawnień gwarancyjnych niezależnie od uprawnień z rękojmi.

§6

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne w wysokości:

A/ 0,5 % ustalonej całkowitej wartości netto umowy, za każdą godzinę opóźnienia w usunięciu awarii krytycznej ponad maksymalny próg wskazany w § 2 ust 3 Umowy.

B/ 0,2% ustalonej całkowitej wartości umowy netto, za każdą godzinę opóźnienia w usunięciu awarii innej niż krytyczna;

C/zwłoki w wykonaniu przedmiotu umowy w zakresie …………… – 0,2% wynagrodzenia umownego, za każdy dzień zwłoki, licząc od terminu określonego w § 2 umowy.

D/ 2 % ustalonej całkowitej wartości netto umowy, w przypadku niewykonania wymaganego przeglądu w terminie wskazanym w dokumentacji technicznej sprzętu;

E/ 5 % ustalonej całkowitej wartości netto umowy, w sytuacji gdy Zamawiający odstąpi od umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy;

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego przewyższającego zastrzeżone kary umowne.

§7

W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks Cywilny (t.j. Dz.U. 2014r., poz. 121, ze zm.) oraz ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2015r., poz. 2164, z późn. zm.).

§8

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieudostępniania podmiotom trzecim informacji poufnych uzyskanych od Zamawiającego w związku z realizacją lub przy okazji wykonywania niniejszej umowy, w szczególności dotyczących danych handlowych, finansowych, technicznych i innych niezależnie od rodzaju nośnika na którym zostały przekazane, które nie są znane lub nie powinny być znane publicznie i podlegają ochronie na podstawie przepisów szczególnych..
2. Informacje wskazane powyżej będą wykorzystywane wyłącznie na potrzeby realizacji niniejszej umowy i nie będą rozpowszechniane, rozprowadzane i ujawniane osobom trzecim bez pisemnej zgody Zamawiającego. Zakaz obowiązuje również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu niniejszej umowy.
3. Zakaz, o którym mowa powyżej nie dotyczy sytuacji określonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami. W takim przypadku strona wezwana do udostępnienia informacji zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić o tej okoliczności drugą stronę.
4. Mając na uwadze fakt, że na nośnikach informacji stanowiących części składowe lub przynależności sprzętu mogą znajdować się dane osobowe pacjentów, a także uwzględniając fakt, że niektóre z usług świadczonych w ramach umowy wymagają dostępu do tych nośników informacji, Zamawiający upoważnia Wykonawcę, w tym osoby wykonujące usługi w imieniu Wykonawcy do przetwarzania w razie potrzeby wyżej wymienionych danych osobowych, w zakresie i celu niezbędnym do należytego wykonania usług objętych umową.
5. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem powyższych danych osobowych, w szczególności jest uprawniony do ich udostępniania.
6. Wykonawca zastosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, w szczególności zabezpieczy je przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym lub przetwarzaniem z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych, a także zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
7. Wykonawca nie będzie sporządzać kopii informacji poufnych Zamawiającemu, z wyjątkiem kopii niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy. Wszelkie wykonane kopie będą określone jako należące do Zamawiającego,
8. Wykonawca nie będzie podejmował czynności mających na celu uzyskanie informacji poufnych Zamawiającego, innych aniżeli udostępnione przez Zamawiającego, w celu realizacji przedmiotu Umowy,
9. Wykonawca może ujawnić informacje poufne Zamawiającego osobie trzeciej wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej na piśmie,
10. Wykonawca, po wykonaniu przedmiotu Umowy, zobowiązany jest do zwrotu wszystkich informacji poufnych Zamawiającemu, w tym sporządzonych kopii informacji poufnych Zamawiającego,
11. Niezależnie od obowiązku wskazanego w ust. 1, osoby realizujące umowę w imieniu Wykonawcy, przed przystąpieniem do wykonywania usług składają oświadczenie o zachowaniu poufności.

§9

1. Strony przewidują możliwość wprowadzenia zmian w treści umowy dotyczących:
2. wynagrodzenia, w przypadku:
3. zmiany obowiązującej stawki podatku od towarów i usług VAT;
4. zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia, ustalanego na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 roku o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t.j. Dz.U. 2015, poz. 2008 ze zm.);
5. zmiany zasad podlegania ubezpieczeniu społecznemu lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub zmianie uległa wysokość składek na ubezpieczenie społeczne lub ubezpieczenie zdrowotne;
6. zmiany przepisów celno-podatkowych;
7. przedmiotu umowy – w przypadku zwiększenia lub zmniejszenia zakresu usług serwisowych spowodowanych wycofaniem przez Zamawiającego sprzętu z eksploatacji, rozbudową sprzętu o dodatkowe funkcjonalności;
8. Zmiany o których mowa w ust. 1 pkt. 1 dokonywane będą według następujących zasadach:
9. każda ze Stron może wystąpić do drugiej Strony z wnioskiem o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, wraz z uzasadnieniem zawierającym w szczególności szczegółowe wyliczenie całkowitej kwoty, o jaką wynagrodzenie Wykonawcy powinno ulec zmianie, oraz wskazaniem daty, od której nastąpiła bądź nastąpi zmiana wysokości kosztów wykonania umowy uzasadniająca zmianę wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy;
10. zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit a, będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu umowy zrealizowanej, zgodnie z terminami ustalonymi umową, po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług. Wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
11. zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia jednej z przesłanek, o których mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, będzie obejmować wyłącznie część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą wzrostowi kosztu Wykonawcy w związku ze zwiększeniem wysokości wynagrodzeń do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę. Kwota odpowiadająca wzrostowi kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia Pracowników, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
12. w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą zmianie kosztu Wykonawcy ponoszonego w związku z wypłatą wynagrodzenia. Kwota odpowiadająca zmianie kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia Pracowników, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
13. Wykonawca występujący z wnioskiem o zmianę wysokości wynagrodzenia na podstawie ust. 1 jest zobowiązany dołączyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają wpływ na koszty wykonania Umowy, w szczególności:
14. pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) Pracowników, wraz z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit b, lub
15. pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) Pracowników, wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych/Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b i c.
16. Warunkiem wprowadzenia zmiany wynagrodzenia w postaci aneksu jest wykazanie przez Wykonawcę w formie pisemnej, iż zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy.
17. Zmiany w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt. 2 niniejszego paragrafu, dokonywane będą na wniosek Zamawiającego.
18. W każdym z powyższych przypadków zmiana umowy wymaga zgody obu stron, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
19. Wszelkie zmiany w treści umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
20. Zamawiający może odstąpić od umowy na podstawie art. 145 ustawy.

§10

1. Umowa zawarta zostaje na czas określony do dnia 30 września 2018r.
2. Każda ze Stron może żądać rozwiązania umowy za porozumieniem.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy w całości lub w części w przypadku:

A/ dwukrotnego przestoju sprzętu trwającego dłużej niż 48 godzin;

B/ dwukrotnego opóźnienia w deklarowanym czasie reakcji przekraczającego 24 godziny;

1. Zamawiający może zrealizować swoje uprawnienie o którym mowa w ust. 3 w terminie 30 dni od naruszenia zobowiązania przez Wykonawcę.

§11

Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – oferta wykonawcy z dnia ………………..

WYKONAWCA ZAMAWIAJĄCY

Załącznik nr 1a do SIWZ

ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY – Zadanie nr 2

W rezultacie wyboru najkorzystniejszej oferty w Zadaniu Nr 2 pn. „Serwis serwerów i aplikacji” w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na usługi serwisowe infrastruktury serwerowej i oprogramowania zarządzającego Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego w Krakowie, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego o wartości powyżej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 135 000 euro, strony zawierają umowę o następującej treści:

§ 1

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do realizacji usługi serwisowe serwerów i aplikacji – zgodnie z treścią specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz ofertą z dnia ........................r., która stanowi załącznik nr 1 do umowy.
2. Szczegółowy zakres przedmiotowy świadczonych usług, wykaz urządzeń i aplikacji oraz terminy graniczne wykonania poszczególnych czynności podejmowanych w ramach obsługi serwisowej zawiera załącznik nr 1 do umowy. W zakresie przedmiotu umowy Wykonawca dostarczy, zainstaluje i przeprowadzi konfigurację aplikacji.
3. Wykonawca oświadcza, że udziela Zamawiającemu bezterminowej komercyjnej licencji na dostarczone oprogramowanie.
4. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy zgodnie z jej postanowieniami, wymogami wynikającymi z właściwych norm i przepisów, a także zaleceniami producentów urządzeń, rzetelną wiedzą techniczną i ustalonymi zwyczajami.
5. Wykonawca oświadcza, że posiada doświadczenie w realizacji usług stanowiących przedmiot niniejszej umowy, a także dysponuje wykwalifikowanym personelem posiadającym wykształcenie, doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do należytego wykonania umowy.
6. Wykonawca oświadcza, że posiada i udostępnia Zamawiającemu punkt SPOC, a ponadto zobowiązuje się do pełnienia funkcji pierwszego wsparcia technicznego w zakresie obsługi urządzeń objętych przedmiotem umowy.

§2

1. Awarie zgłaszane będą za pośrednictwem udostępnionego przez Wykonawcę systemu obsługi zgłoszeń i utrzymania infrastruktury przez uprawnionego pracownika Zamawiającego, a w przypadku jego awarii za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz faksem na numer: ……………….. .
2. Wykonawca gwarantuje czas reakcji serwisu do … godzin dla awarii krytycznych oraz do ..... godzin w przypadku pozostałych awarii.
3. Wykonawca gwarantuje usunięcie awarii w terminach nie dłuższych niż ……. godzin od zgłoszenia - w przypadkach awarii krytycznych, …… godzin od zgłoszenia – w przypadku pozostałych awarii.
4. Wykonawca gwarantuje przywrócenie urządzeń do stanu sprzed wystąpienia awarii pierwotnej w terminie do ….. dni od zgłoszenia.
5. Pozostałe usługi stanowiące przedmiot umowy realizowane będą w terminach wynikających z dokumentacji technicznej sprzętu.

§3

1. Zamawiający udostępni sprzęt i pomieszczenia, w których jest on zlokalizowany osobom wykonującym usługi stanowiące przedmiot umowy. Sprzęt i pomieszczenia zostaną przekazane w stanie umożliwiającym wykonanie przedmiotu umowy.
2. W przypadku niewywiązania się Zamawiającego z obowiązku udostępnienia sprzętu w należytym stanie, Wykonawca jest uprawniony do odmowy wykonania usług po uprzednim wezwaniu Zamawiającego do doprowadzeniu sprzętu do stanu umożliwiającego wykonanie usługi.
3. Przed przystąpieniem do realizacji usług Zamawiający każdorazowo sporządzi kopię bezpieczeństwa danych zgromadzonych na nośnikach stanowiących części składowe lub przynależności serwisowanego sprzętu. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych podczas realizacji usługi, chyba że nastąpiła ona z przyczyn niego zależnych.
4. Podstawę uznania realizacji usług stanowiących przedmiot umowy stanowi podpisany przez upoważnionych przedstawicieli Stron protokół odbioru zawierający w szczególności informacje dotyczące:

A/ czasu pracy serwisu;

B/ podjętych czynności serwisowych;

C/ użytych części i/lub podzespołów niezbędnych do wykonania usługi i/lub usunięcia awarii;

D/ dokonania odpowiednich wpisów do paszportów technicznych serwisowanych urządzeń;

E/ zaleceń w zakresie dalszego postępowania i eksploatacji sprzętu;

1. Brak akceptacji osoby upoważnionej przez Zamawiającego do podpisania protokołu odbioru, nie upoważnia Wykonawcy do jednostronnego jego podpisania i uznania terminu wykonania usługi, chyba że odmowa jest nieuzasadniona.
2. Podzespoły i części zużyte lub wymienione trakcie naprawy zostaną przekazane Wykonawcy do utylizacji lub recyklingu. Wykonawca na żądanie Zamawiającego zobowiązany jest przedłożyć dokument potwierdzający utylizację zużytych części.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość powierzenia przez Wykonawcę niektórych obowiązków wynikających z niniejszej umowy podwykonawcom, o ile Wykonawca wskazał w ofercie ich zakres oraz podał nazwy/firmy podwykonawców. Za działania i zaniechania podwykonawców Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania bądź zaniechania.

§4

1. Łączna przewidywana wartość umowy zgodnie ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia oraz według oferty z dnia ……. 2017r. wynosi………………………… złotych brutto, w tym podatek od towarów i usług VAT w kwocie …………………………….. . Wartość netto zawiera wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu umowy, w szczególności koszt robocizny, koszt dojazdu serwisantów, koszty zakupu, transportu oraz odprawy celnej użytych części zamiennych i podzespołów, a także koszty zwrotu i utylizacji części zużytych.
2. Ostateczna wysokość należnego Wykonawcy wynagrodzenia zostanie ustalona w oparciu o stawki jednostkowe oraz ilości wykonanych usług w przyjętym okresie rozliczeniowym. Strony ustalają, że rozliczenia dokonywane będą za okresy miesięczne, z wyłączeniem płatności za dostarczone oprogramowanie, które zostaną rozliczone jednorazowo, na podstawie odrębnej faktury.
3. Płatności dokonywane będą z dołu przelewem na rachunek Wykonawcy nr …………………………… prowadzony w ………………………., w terminie 60 dni od daty dostarczenia Zamawiającemu faktury. Zapłata następuje w dniu obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
4. W przypadku zwłoki Zamawiającego z zapłatą, Wykonawca przed skierowaniem sprawy do sądu wyznaczy Zamawiającemu dodatkowy 30 dniowy termin na uregulowanie płatności.
5. Strony postanawiają, że do skutecznego przeniesienia wierzytelności wynikających z niniejszej umowy wymagana jest zgoda Zamawiającego.
6. Wyklucza się stosowanie przez strony umowy konstrukcji prawnej, o której mowa w art.518 Kodeksu Cywilnego (w szczególności Wykonawca nie może zawrzeć umowy poręczenia z podmiotem trzecim) oraz wszelkich innych konstrukcji prawnych skutkujących zmianą podmiotową po stronie wierzyciela.

§5

1. Wykonawca gwarantuje wykonanie usługi zgodnie z najlepszą wiedzą techniczną oraz zaleceniami producenta sprzętu i udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na wykonane prace do dnia 30 września 2018r. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od zakończenia poprzednich serwisów producenta zachowując kontynuację do 30 września 2018r.
2. Wykonawca oświadcza ponadto, że użyte w trakcie realizacji usług części zamienne lub podzespoły objęte są gwarancją producenta do dnia 30 września 2018r. Postanowienie ust. 1 zdanie drugie stosuje się.
3. Szczegółowe warunki gwarancji części i podzespołów, o których mowa w ust. 2 określa dokument wystawiony przez producenta.
4. Warunki licencji na dostarczone aplikacje określa dokument wystawiony przez producenta oprogramowania.

§6

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne w wysokości:

A/ 0,5 % ustalonej całkowitej wartości netto umowy, za każdą godzinę opóźnienia w usunięciu awarii krytycznej ponad maksymalny próg wskazany w § 2 ust 3 Umowy.

B/ 0,2% ustalonej całkowitej wartości umowy netto, za każdą godzinę opóźnienia w usunięciu awarii innej niż krytyczna;

C/zwłoki w wykonaniu przedmiotu umowy w zakresie …………… – 0,2% wynagrodzenia umownego, za każdy dzień zwłoki, licząc od terminu określonego w § 2 umowy.

D/ 2 % ustalonej całkowitej wartości netto umowy, w przypadku niewykonania wymaganego przeglądu w terminie wskazanym w dokumentacji technicznej sprzętu;

E/ 5 % ustalonej całkowitej wartości netto umowy, w sytuacji gdy Zamawiający odstąpi od umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy;

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego przewyższającego zastrzeżone kary umowne.

§7

W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks Cywilny (t.j. Dz.U. 2014r., poz. 121, ze zm.) oraz ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2015r., poz. 2164, z późn. zm.).

§8

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieudostępniania podmiotom trzecim informacji poufnych uzyskanych od Zamawiającego w związku z realizacją lub przy okazji wykonywania niniejszej umowy, w szczególności dotyczących danych handlowych, finansowych, technicznych i innych niezależnie od rodzaju nośnika na którym zostały przekazane, które nie są znane lub nie powinny być znane publicznie i podlegają ochronie na podstawie przepisów szczególnych..
2. Informacje wskazane powyżej będą wykorzystywane wyłącznie na potrzeby realizacji niniejszej umowy i nie będą rozpowszechniane, rozprowadzane i ujawniane osobom trzecim bez pisemnej zgody Zamawiającego. Zakaz obowiązuje również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu niniejszej umowy.
3. Zakaz, o którym mowa powyżej nie dotyczy sytuacji określonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami. W takim przypadku strona wezwana do udostępnienia informacji zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić o tej okoliczności drugą stronę.
4. Mając na uwadze fakt, że na nośnikach informacji stanowiących części składowe lub przynależności sprzętu mogą znajdować się dane osobowe pacjentów, a także uwzględniając fakt, że niektóre z usług świadczonych w ramach umowy wymagają dostępu do tych nośników informacji, Zamawiający upoważnia Wykonawcę, w tym osoby wykonujące usługi w imieniu Wykonawcy do przetwarzania w razie potrzeby wyżej wymienionych danych osobowych, w zakresie i celu niezbędnym do należytego wykonania usług objętych umową.
5. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem powyższych danych osobowych, w szczególności jest uprawniony do ich udostępniania.
6. Wykonawca zastosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, w szczególności zabezpieczy je przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym lub przetwarzaniem z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych, a także zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
7. Wykonawca nie będzie sporządzać kopii informacji poufnych Zamawiającemu, z wyjątkiem kopii niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy. Wszelkie wykonane kopie będą określone jako należące do Zamawiającego,
8. Wykonawca nie będzie podejmował czynności mających na celu uzyskanie informacji poufnych Zamawiającego, innych aniżeli udostępnione przez Zamawiającego, w celu realizacji przedmiotu Umowy,
9. Wykonawca może ujawnić informacje poufne Zamawiającego osobie trzeciej wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej na piśmie,
10. Wykonawca, po wykonaniu przedmiotu Umowy, zobowiązany jest do zwrotu wszystkich informacji poufnych Zamawiającemu, w tym sporządzonych kopii informacji poufnych Zamawiającego,
11. Niezależnie od obowiązku wskazanego w ust. 1, osoby realizujące umowę w imieniu Wykonawcy, przed przystąpieniem do wykonywania usług składają oświadczenie o zachowaniu poufności.

§9

1. Strony przewidują możliwość wprowadzenia zmian w treści umowy dotyczących:
2. wynagrodzenia, w przypadku:
3. zmiany obowiązującej stawki podatku od towarów i usług VAT;
4. zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia, ustalanego na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 roku o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t.j. Dz.U. 2015, poz. 2008 ze zm.);
5. zmiany zasad podlegania ubezpieczeniu społecznemu lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub zmianie uległa wysokość składek na ubezpieczenie społeczne lub ubezpieczenie zdrowotne;
6. zmiany przepisów celno-podatkowych;
7. przedmiotu umowy – w przypadku zwiększenia lub zmniejszenia zakresu usług serwisowych spowodowanych wycofaniem przez Zamawiającego sprzętu z eksploatacji, rozbudową sprzętu lub aplikacji o dodatkowe funkcjonalności;
8. Zmiany o których mowa w ust. 1 pkt. 1 dokonywane będą według następujących zasadach:
9. każda ze Stron może wystąpić do drugiej Strony z wnioskiem o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, wraz z uzasadnieniem zawierającym w szczególności szczegółowe wyliczenie całkowitej kwoty, o jaką wynagrodzenie Wykonawcy powinno ulec zmianie, oraz wskazaniem daty, od której nastąpiła bądź nastąpi zmiana wysokości kosztów wykonania umowy uzasadniająca zmianę wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy;
10. zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit a, będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu umowy zrealizowanej, zgodnie z terminami ustalonymi umową, po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług. Wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
11. zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia jednej z przesłanek, o których mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b i c, będzie obejmować wyłącznie część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą wzrostowi kosztu Wykonawcy w związku ze zwiększeniem wysokości wynagrodzeń do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę. Kwota odpowiadająca wzrostowi kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia Pracowników, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
12. w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1lit. c wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o kwotę odpowiadającą zmianie kosztu Wykonawcy ponoszonego w związku z wypłatą wynagrodzenia. Kwota odpowiadająca zmianie kosztu Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części wynagrodzenia Pracowników, odpowiadającej zakresowi, w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy.
13. Wykonawca występujący z wnioskiem o zmianę wysokości wynagrodzenia na podstawie ust. 1 jest zobowiązany dołączyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają wpływ na koszty wykonania Umowy, w szczególności:
14. pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) Pracowników, wraz z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit b, lub
15. pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) Pracowników, wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych/Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim wykonują oni prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1 lit. b i c.
16. Warunkiem wprowadzenia zmiany wynagrodzenia w postaci aneksu jest wykazanie przez Wykonawcę w formie pisemnej, iż zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przez Wykonawcę przedmiotu umowy.
17. Zmiany w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt. 2 niniejszego paragrafu, dokonywane będą na wniosek Zamawiającego.
18. W każdym z powyższych przypadków zmiana umowy wymaga zgody obu stron, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
19. Wszelkie zmiany w treści umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
20. Zamawiający może odstąpić od umowy na podstawie art. 145 ustawy.

§10

1. Umowa zawarta zostaje na czas określony do dnia 30 września 2017r.
2. Każda ze Stron może żądać rozwiązania umowy za porozumieniem.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy w całości lub w części w przypadku:

A/ dwukrotnego przestoju sprzętu trwającego dłużej niż 48 godzin;

B/ dwukrotnego opóźnienia w deklarowanym czasie reakcji przekraczającego 24 godzin;

1. Zamawiający może zrealizować swoje uprawnienie o którym mowa w ust. 3 w terminie 30 dni od naruszenia zobowiązania przez Wykonawcę.

§11

Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - oferta wykonawcy z dnia ………………..

WYKONAWCA ZAMAWIAJĄCY

Załącznik nr 2 do SIWZ

FORMULARZ OFERTY

**Do:**

**Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego w Krakowie**

**ul. Wielicka 265**

**30-663 Kraków**

Dane dotyczące Wykonawcy

Nazwa:........................................................................................................................................................

Siedziba:.....................................................kod...................................ul....................................................

Województwo:...................................................................

Nr telefonu/fax:..................................................................

http:// ..................................................... e-mail ..........................................................................................

NIP:..................................................

REGON............................................

W odpowiedzi na ogłoszenie opublikowane w suplemencie Dziennika Urzędowego UE, a także pod adresem: bip.usdk.pl oraz w siedzibie Zamawiającego, składam ofertę w postępowaniu na **usługi serwisowe infrastruktury serwerowej i oprogramowania zarządzającego Uniwersyteckiego Szpitala Dziecięcego w Krakowie**,prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego o wartości powyżej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 135 000,00 euro.

**Zobowiązania Wykonawcy:**

**1**

Oferuję realizację przedmiotu w Zadaniu Nr ……. zamówienia za cenę:

…................................................. zł brutto (słownie: …............................................................................................),

w tym należny podatek od towarów i usług VAT w kwocie …................................... zł (słownie: …........................).

Kwota powyższa zawiera wszelki koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.

**2**

Oświadczam, że skieruję do realizacji zamówienia zespół specjalistów posiadających wiedzę, doświadczenie i kwalifikację gwarantujące należyty poziom świadczonych usług.

**3**

Oświadczam, że gwarantowany czas usunięcia awarii krytycznych będzie wynosił: ………………… od zgłoszenia.

**4**

Oświadczam, że gwarantowany czas usunięcia pozostałych awarii będzie wynosił: …………………od zgłoszenia.

**5**

Oświadczam, że gwarantowany czas przywrócenia urządzeń do stanu sprzed wystąpienia awarii pierwotnej będzie wynosił: ………………………. od zgłoszenia.

**6**

Oświadczam, że okres gwarancji/rękojmi na wykonane usługi będzie wynosił ………… miesięcy od daty odbioru. /dotyczy zadania nr 1/

**7**

Oświadczam, że części zamienne lub podzespoły użyte na potrzeby realizacji zamówienia są objęte gwarancją producenta przez okres ……………. miesięcy od daty odbioru usługi./dotyczy zadania nr 1/

**8**

Oświadczam, że ujęty w cenie dodatkowy wymiar czasu pracy certyfikowanego inżyniera będzie wynosił odpowiednio (minimum 8 rbh/kwartał):

……………………………… rbh/ kwartał dla poz 1.12.;

……………………………… rbh/ kwartał dla poz 1.13.;

……………………………… rbh/ kwartał dla poz 1.14;

……………………………… rbh/ kwartał dla poz 1.15;

……………………………… rbh/ kwartał dla poz 1.16;

……………………………… rbh/ kwartał dla poz 1.18;

**9**

Pozostaję związany niniejszą ofertą na czas wskazany w specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

**10**

Oświadczam, że przedmiot zamówienia zrealizuję bez udziału podwykonawców/ z udziałem następujących podwykonawców \*\*):

……………………………………………………… z siedzibą w ………………………

……………………………………………………… z siedzibą w ………………………

……………………………………………………… z siedzibą w ………………………

w zakresie:

………………………………………………………………………………….....................................................................

……………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………….

**11**

Oświadczamy, że akceptuję zawarte w specyfikacji, istotne postanowienia umowy i w przypadku wybrania naszej oferty, zobowiązuję się do zawarcia umowy na wyżej wymienionych warunkach, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

**12**

Oświadczamy, że wybór naszej oferty:

□ będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, w zakresie …………………………………………………………….(należy wskazać nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania takiego obowiązku podatkowego), o wartości ……………………………………..zł netto (należy wskazać wartość tego towaru lub usługi bez kwoty podatku).\*\*)

□ nie będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług\*\*)

\*\*) zaznaczyć właściwe

Dane do umowy:

1. Osoba(y), które będą zawierały umowę ze strony wykonawcy:

Imię i nazwisko stanowisko

………………… …………………………..

………………… …………………………..

1. nr rachunku bankowego, na który realizowana będzie płatność za zrealizowane dostawy

Oświadczamy, że na stronach ............................................ oferty są zawarte informacje, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i nie mogą być one ogólnie udostępniane przez Zamawiającego.

…………………. ………………………………………………………………………..

miejscowość, data (podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy)

Załącznik nr 3 do SIWZ

**KALKULACA CENOWA – OPIS PRZEDMIOTU ZAMOWIENIA**

**Zadanie nr 1 – Serwis infrastruktury serwerowni.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **Lp** | **Przedmiot zamówienia****(parametry wymagane)** | **Dane identyfikacyjne urządzeń objętych przedmiotem zamówienia** | **Jedn. miary** | **Cena za j.m.** | **Ilość j.m.** | **Wartość netto** | **VAT %** | **Wartość brutto** |
|  | Usługa serwisowa infrastruktury CPD obejmująca: | system klimatyzacji, urządzenia monitoringu środowiskowego, listwy zasilające PDU, system monitoringu zasilania, systemu gaszenia, szafy serwerowe, system podtrzymujący napięcie UPS. |  **1 przegląd/****6 miesięcy** |  | **2**  |  |  |  |
|  | Zaplanowane przeglądy konserwacyjne w oparciu o zalecenia producentów poszczególnych komponentów infrastruktury serwerowni. |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Diagnozę, naprawy i kalibrację systemów |
|  | Wymianę podzespołów, części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych. |
|  | Zgłaszanie awarii w systemie 24/7 za pomocą telefonu, poczty elektronicznej, faksu. |
|  | Gwarantowana dostępność serwisu systemie 24/7/365 |
|  | Przeglądy okresowe zgodnie z harmonogramem producenta. |
|  | Czas reakcji serwisu (czas przyjazdu) do 8 godzin od chwili zgłoszenia awarii krytycznej;  |
|  | Czas reakcji serwisu (czas przyjazdu) do 48 godzin od chwili zgłoszenia dla pozostałych awarii; |
|  | Czas naprawy awarii krytycznych 24h od zgłoszenia awarii. |
|  | Czas naprawy pozostałych awarii do 5 dni od zgłoszenia awarii. |
|  | Gwarantowany czas przywrócenia do stanu sprzed wystąpienia awarii pierwotnej – do 10 dni od daty zgłoszenia. |
|  | Gwarancja/rękojmia na wykonane prace - min. 12 m-cy od daty odbioru |
|  | Gwarancja na podzespoły i części zamienne- min 36 m-cy od daty odbioru. |
| RAZEM |  |  |  |

……………………………………………… ……………………………………………………..

/miejscowość, data/ /pieczęć i podpis osoby upoważniona

**Zadanie nr 2 – Serwis serwerów i aplikacji.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  **Lp** | **Przedmiot zamówienia****(parametry wymagane)** | **Dane identyfikacyjne urządzeń objętych przedmiotem zamówienia** | **Jedn. miary** | **Cena za j.m.** | **Ilość j.m.** | **Wartość netto** | **VAT %** | **Wartość brutto** |
|  | Usługa serwisowa serwerów i aplikacji obejmująca: |  | **1 przegląd/****6 m-cy** |  | **2** |  |  |  |
|  | Zaplanowane przeglądy konserwacyjne w oparciu o zalecenia producentów serwerów. |  |
|  | Diagnozę, naprawy, konfigurację serwerów i aktualizację oprogramowania. |
|  | Wymianę podzespołów i części zamiennych. |
|  | Zgłaszanie awarii w systemie 24/7 za pomocą systemu SPOC, poczty elektronicznej, faksu. |
|  | Gwarantowana dostępność serwisu systemie 24/7/365 |
|  | Przeglądy okresowe zgodnie z harmonogramem producenta. |
|  | Czas reakcji serwisu (czas przyjazdu) do 8 godzin od chwili zgłoszenia awarii krytycznej;  |
|  | Czas reakcji serwisu (czas przyjazdu) do 48 godzin od chwili zgłoszenia dla pozostałych awarii; |
|  | Czas naprawy awarii krytycznych 24h od zgłoszenia awarii. |
|  | Czas naprawy pozostałych awarii do 5 dni od zgłoszenia awarii. |
|  | Gwarantowany czas przywrócenia do stanu sprzed wystąpienia awarii pierwotnej – do 10 dni od daty zgłoszenia. |
|  | Serwis urządzeń – Paloalto - PA-3020 | **PAN-SVC-BKLN-3020** - Partner enabled premium support year 1, PA-3020 | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| **PAN-PA-3020-URL2** - Bright cloud URL filtering subscription year 1, PA-3020 | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| **PAN-PA-3020-TP** - Threat prevention subscription year 1, PA-3020 | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| Aktualizacja oprogramowania urządzeń do najnowszej wersji |  |  |  |  |  |  |
| Dostęp do certyfikowanego inżyniera systemowego w wymiarze nie niższym niż 8 rbh/kwartał | **rbh** |  |  |  |  |  |
|  | Serwis urządzeń Fidelis Cybersecurity, Inc | Premium maintenance for one FSS-CP+ for 1 year. | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| Premium maintenance for one FSS-DIR-250 for 1 year. | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| Premium maintenance for one FSS-CSA2 for 1 year. | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| Aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji |  |  |  |  |  |  |
| Dostęp do certyfikowanego inżyniera systemowego w wymiarze nie niższym niż 8 rbh/kwartał | **rbh** |  |  |  |  |  |
|  | Serwis urządzeń Vmware  | **VCS6-STD-G-SSS-C** - Basic Support Coverage VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| **VS6-EPL-G-SSS-C** - Basic Support Coverage VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor | **szt.** |  | **16** |  |  |  |
| Aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji |  |  |  |  |  |  |
| Dostęp do certyfikowanego inżyniera systemowego w wymiarze nie niższym niż 8 rbh/kwartał | **rbh** |  |  |  |  |  |
|  | Serwis urządzeń Veeam | V-VBRSTD-VS-P01AR-00 - Annual Basic Maintenance Renewal - Veeam Backup & Replication Standard for Vmware | **szt.** |  | **16** |  |  |  |
| Aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji |  |  |  |  |  |  |
| Dostęp do certyfikowanego inżyniera systemowego w wymiarze nie niższym niż 8 rbh/kwartał | **rbh** |  |  |  |  |  |
|  | Serwis urządzeń Extreme Networks | 4 PORTS SFP+ TYPE2 OM | SOK2208-0204 | **szt.** |  | **4** |  |  |  |
| S-SERIES S8 CHASSIS/FANTRAYS | S8-CHASSIS | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| 10GBASE-LRM SFP+ 220M MM OPTIC | 10GB-LRM-SFPP | **szt.** |  | **54** |  |  |  |
| SFP+ PLUGGABLE COPPER CABLE 10M | 10GB-C10-SFPP | **szt.** |  | **4** |  |  |  |
| S-SERIES AC POWER SUPPLY S3/S4/S8 | S-AC-PS | **szt.** |  | **4** |  |  |  |
| 155 CLASS I/O FABRIC 8 PORTS 10GB + 2OM | SK5208-0808-F6 | **szt.** |  | **4** |  |  |  |
| SSA FTB PS I-O SIDE INTAKE | SSA-FB-AC-PS-B | **szt.** |  | **4** |  |  |  |
| SFP+ PLUGGABLE COPPER CABLE 3M | 10GB-C03-SFPP | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| SSA180 FRONT TO BACK TRIPLESPEED | SSA-T8028-0652 | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| V2110 VIRTUAL GW ROW | WS-V2110-8-ROW | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| NAC ASSESSMENT LICENSE | NAC-ASSESSMENT | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| NMS WAS CAP 10 SENSORS | NS-WAS-CAPUP10 | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| VIRTUAL NAC GATEWAY, 3000 USER | NAC-V-20 | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| ON-BOARD NAC ASSESSMENT LICENSE | NAC-ASSESS-LIC | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| NMS WLESS ADV SERVICES FORENSICS | NS-WAS-FOR | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| NMS - 100 DEVICES / 1000 THIN APS | NMS-100 | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| NMS WLESS ADV SERVICES + 5 SENSOR | NS-WADVSVC4 | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| C20/C20N WLAN CTL 16 APS CAPACITY UPG | WS-C20XCAPUP16 | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| DRAGON ENTERPRISE MANAGEMENT SOFTWARE | DSEMS7-ME | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| DRAGON HOST SENSOR SW LICENSE (25 PACK) | DSHSS7-25-LIC | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| DRAGON H-SENSOR SW LIC WEB IPS (ALL OSS) | DSHSS7-WEBIPS | **szt.** |  | **5** |  |  |  |
| ALL-IN-ONE SIEM APPLIANCE (1000 EPS) | DSIMBA7-LX | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| Aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji |  |  |  |  |  |  |
| Dostęp do certyfikowanego inżyniera systemowego w wymiarze nie niższym niż 8 rbh/kwartał | **rbh** |  |  |  |  |  |
|  | Subskrypcję McAffe | MOVYCM-AT-AA - MFE MOVE AV for Virtual Servers OS 1YrGL | **szt.** |  | **6** |  |  |  |
| Aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji |  |  |  |  |  |  |
|  | Serwis urządzeń IBM | 24x7 24h fix – typ maszyny 2072 | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| 24x7 24h fix – typ maszyny 2076 | **szt.** |  | **3** |  |  |  |
| 24x7 24h fix – typ maszyny 3573 | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| 24x7 24h fix - Storwize V7000 Base | **szt.** |  | **3** |  |  |  |
| 24x7 24h fix - Storwize V3700 Base | **szt.** |  | **2** |  |  |  |
| 24x7 24h fix - TS3100 | **szt.** |  | **1** |  |  |  |
| Aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji |  |  |  |  |  |  |
| Dostęp do certyfikowanego inżyniera systemowego w wymiarze nie niższym niż 8 rbh/kwartał | **rbh** |  |  |  |  |  |
| RAZEM |  |  |  |

……………………………………………… ……………………………………………………..

/miejscowość, data/ /pieczęć i podpis osoby upoważnionej/

UWAGA:

Zamawiający wymaga, aby obsługa zgłoszeń do różnych kont serwisowych producentów odbywała się za pomocą jednego punktu kontaktu (SPOC – Single Point of Contact ) do Wykonawcy, który zgłosi za niego case, RMA itp do producenta i będzie pierwszą linią wsparcia dla Zamawiającego. W tym celu Wykonawca udostępni Zamawiającemu system obsługi zgłoszeń związanych z utrzymaniem infrastruktury Zamawiającego. Proces obsługi zgłoszeń ma odbywać się za pośrednictwem dedykowanego portalu SPOC. Zamawiający za pośrednictwem interfejsu www będzie mógł tworzyć zgłoszenia o awariach, problemach itp. a następnie weryfikować ich status, monitorować SLA czy też komunikować się z osobami odpowiadającymi za koordynację rozwiązania i kontakt z dostawcą lub producentem. Zgłaszający będzie miał także wgląd w historię już rozwiązanych zgłoszeń. Dedykowany portal będzie udostępniał Zamawiającemu informacje o zawartych kontraktach z dostawcami lub producentami, takie jak daty ich wygaśnięcia czy zakres wsparcia i parametry SLA. Ponadto do systemu zostaną wczytane i skatalogowane dane o elementach infrastruktury podlegających wsparciu.

Zgłaszający po wykryciu awarii lub problemu w infrastrukturze objętej wsparciem, będzie logował się w portalu SPOC za pośrednictwem dedykowanego konta. Następnie za pośrednictwem odpowiedniego linku Zgłaszający będzie przechodził do okna tworzenia nowego zgłoszenia. Zamawiający po wybraniu kategorii odpowiadającej danemu producentowi lub dostawcy, będzie mógł także wskazać konkretny element infrastruktury, którego dotyczy zgłoszenie. Formatka zgłoszenia musi umożliwiać wprowadzenie przez Zamawiającego do zgłoszenia dodatkowych informacji takich jak opis, a w razie potrzeby dołączy także załączniki. Po zapisaniu zgłoszenie zostanie podjęte przez konsultanta Wykonawcy, przeanalizowane i przekazane do odpowiedniego dostawcy lub producenta. Zamawiający podczas całego procesu realizacji będzie dostawał powiadomienia email o postępach prac. Będzie mógł także samodzielnie zweryfikować status zgłoszenia korzystając z odpowiedniego widoku portalu czy też dodać komentarz. Wykonawca udostępni w portalu możliwość otrzymania statystyki awaryjności danego typu elementu infrastruktury tak aby na ich podstawie można było podejmować kolejne strategiczne decyzje. W związku z posiadaną przez Zamawiającego architekturą sieciową, sprzętową i systemami firm: **Extreme Networks (dawniej Enterasys Networks), Fidelis Cybersecurity, Inc.,Vmware, Veeam, McAffe, IBM**, Zamawiający podaje zamawiane niezbędne elementy aktywne używając nazewnictwa i numerów katalogowych urządzeń, systemów ww. firm. Zamawiający dopuszcza dostawę elementów równoważnych o parametrach nie gorszych od niżej wymienionych tj. o takich samych parametrach technicznych i jakościowych oraz w identycznym stopniu zapewniających kompatybilność oraz jednorodność tego systemu (oraz jego jakość), jak w przypadku produktów tego samego producenta. Udowodnienie tej równoważności, tj. pełnej kompatybilności oraz zgodności technicznych parametrów ilościowych i jakościowych jest obowiązkiem Wykonawcy, np. poprzez udokumentowanie tego faktu stosownym certyfikatem od producenta.