



Państwowy Instytut Geologiczny
Państwowy Instytut Badawczy

Państwowa służba geologiczna
Państwowa służba hydrogeologiczna

sygn. post. NZ-244-2/2018

Dot. wniosku Nr CRZP-240-859/2017

ZAPYTANIE OFERTOWE

1. Zamawiający:
Państwowy Instytut Geologiczny - Państwowy Instytut Badawczy z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Rakowiecka 4, 00-975 Warszawa), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000122099, przesyła zapytanie ofertowe na zamówienie wyłączone z obowiązku stosowania przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych, (tj. Dz. U. 2017, poz. 1579 ze zm.) na: ***Świadczenie usługi asysty utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej dla systemu analityczno-raportującego PSH opartego o Oracle Business Intelligence (BA PSH).***
2. Opis przedmiotu zamówienia: stanowi załącznik nr 1 do zapytania ofertowego.
3. Miejsce realizacji zamówienia: siedziba Zamawiającego (ul. Rakowiecka 4, 00-975 Warszawa).
4. Termin wykonania zamówienia: do dnia 31.03.2018 r
5. Wymagania dla Wykonawców:
 - 1) doświadczenie:
Wykonawca wykaże, że w ciągu ostatnich trzech (3) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał co najmniej:
 - 1.1. jedną (1) usługę wdrożenia lub utrzymania systemu opartego o Oracle Business Intelligence z wykorzystaniem danych przestrzennych w modelu analitycznym, funkcji Oracle Locator lub Spatial, w obszarze geologii, hydrogeologii lub ochrony środowiska, o wartości minimum 70 000,00. złotych brutto.
 - 1.2. jeden (1) projekt dotyczący wykonania lub utrzymania systemu informatycznego w obszarze geologii, hydrogeologii lub ochrony środowiska, o wartości minimum 70 000,00 złotych brutto, z wykorzystaniem bazy danych Oracle, danych przestrzennych i oprogramowania GIS.
 - 2) wymagania dot. osób: dysponowanie osobami, które zostaną skierowane do realizacji zamówienia, zdolnymi do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia, tj.
 - 2.1. co najmniej jednym (1) programistą z udokumentowanym doświadczeniem jako programista w projektach wskazanych w punkcie 5, ppkt 1.1 i 1.2 powyżej, posiadający certyfikat Oracle Spatial.
 - 2.2. co najmniej jednym (1) analitykiem z udokumentowanym doświadczeniem jako analityk w projektach wskazanych w punkcie 5, ppkt 1.1 i 1.2 powyżej, posiadający certyfikat UML.
 - 2.3. co najmniej jednym (1) kierownikiem projektu z udokumentowanym doświadczeniem jako kierownik projektu w projektach wskazanych w punkcie 5, ppkt 1.1 i 1.2 powyżej, posiadający certyfikat Prince 2.
 - 2.4. co najmniej jednym (1) programistą z udokumentowanym doświadczeniem jako programista w projektach wskazanych w punkcie 5, ppkt 1.2 powyżej, posiadający certyfikat Oracle Spatial.
 - 3) wymagania dot. sprzętu: nie dotyczy.
6. Kryteria oceny ofert i ich znaczenie: **cena - 100 %**

$$\text{Cena} = \frac{\text{najniższa cena}}{\text{cena oferty badanej}} \times 100 \text{ pkt}$$
7. Istotne postanowienia umowy (*gwarancja, terminy, warunki odbioru i płatności, przewidywane zmiany w umowie oraz warunki tych zmian*): stanowi załącznik nr 3 do zapytania ofertowego.
8. Oferty na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego zapytania ofertowego należy składać w siedzibie Zamawiającego (ul. Rakowiecka 4, 00-975 Warszawa), pokój nr 1, Kancelaria Ogólna czynna w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 7:30-15:30 lub przesłać na adres: patrycja.pabich@pgi.gov.pl.
9. Do oferty należy dołączyć:
 - 1) dokumenty formalne Wykonawcy, takie jak: aktualne zaświadczenie o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej w formie wydruku ze strony internetowej CEIDG

*niepotrzebne skreślić

(w odniesieniu do przedsiębiorców będących osobami fizycznymi), odpis z rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (w odniesieniu do podmiotów, na które przepisy nakładają obowiązek uzyskania wpisu do tego rejestru), umowa konsorcjum (w przypadku Wykonawców zamierzających wspólnie realizować zlecenie). Zamawiający zastrzega sobie prawo samodzielnego pobrania ww. dokumentu, jeżeli może go uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,

- 2) Wykaz „Doświadczenie” – zgodnie z treścią załącznika nr 4 do zapytania ofertowego,
- 3) „Wykaz osób” wraz z kopią certyfikatów dla osób wskazanych w Wykazie – zgodnie z treścią załącznika nr 5 do zapytania ofertowego.

10. Termin składania ofert upływa dnia 14.02.2018 r., o godzinie 9:00.

11. Termin związania ofertą wynosi 30 dni od upływu terminu składania ofert.

12. Osoba uprawniona do kontaktów z Wykonawcami: Patrycja Pabich tel. (22) 459 23 13, w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 - 15.00, e-mail: patrycja.pabich@pgi.gov.pl.

13. Inne informacje:

14.1. Zamawiający zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszego zapytania ofertowego przed upływem terminu składania ofert.

14.2. Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert oraz uzupełniania żądanych dokumentów i oświadczeń.

14.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo poprawienia w ofercie Wykonawcy: oczywistych omyłek pisarskich, rachunkowych oraz innych omyłek niepowodujących istotnych zmian.

14.4. Oferty złożone po terminie oraz oferty wariantowe zostaną odrzucone.

14.5. Zamawiający może zwrócić się o udzielenie wyjaśnień jeżeli cena oferty (lub jej istotne części składowe) 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 tym złożenie dowodów, dotyczących wyliczenia ceny,

14.6. Jeżeli nie można dokonać wyboru najkorzystniejszej oferty ze względu na jednakową cenę, wzywa się wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w wyznaczonym terminie ofert dodatkowych. Wykonawcy składając oferty dodatkowe nie mogą zaoferować warunków mniej korzystnych niż w złożonych ofertach.

Elementy oferty, które Wykonawca zamierza zastrzec jako tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 2003 Nr 153, poz. 1503 ze zm.) powinny zostać oznaczone i opisane jako „tajemnica przedsiębiorstwa”. W powyższej sytuacji należy wraz z ofertą załączyć stosowne uzasadnienie.

Zamawiający informuje, iż zgodnie z obowiązującym prawem niniejsze Zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu przepisu art. 66 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2017 r., poz. 459 ze zm.), jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2017 r., poz. 1579 ze zm.)

ZATWIERDZAM:

Pełnomocnik Dyrektora PIG-PIB
ds. Zamówień Publicznych

Izabela Hęclik

Data 08.02.2018 r.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Usługa asysty utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej dla systemu analityczno-raportującego BA PSH, która obejmuje następujące rodzaje usług:

1. Konsultacje i szkolenia dotyczące bieżącej obsługi systemu BA PSH;
2. Rozwiązywanie problemów technicznych, które mogą pojawić się w trakcie eksploatacji systemu BA PSH;
3. Przenoszenie modelu analitycznego oraz elementów funkcjonalnych i niefunkcjonalnych systemu z wersji OBIEE 11 g do wersji 12c lub wyższej;
4. Zapewnianie wsparcia i poprawności działania systemu, w tym poprawnego wyświetlania wszystkich analiz, przy podniesieniu środowiska – przeniesienia bieżących analiz z wersji OBIEE 11 g do wersji 12c lub wyższej;
5. Modyfikacje na wniosek Zamawiającego istniejących predefiniowanych analiz danych i tworzenie nowych analiz w systemie BA PSH;
6. Modyfikacje na wniosek Zamawiającego istniejących predefiniowanych pulpitów i kokpitów oraz tworzenie nowych pulpitów i kokpitów w systemie BA PSH;
7. Modyfikacje na wniosek Zamawiającego istniejących kokpitów zawierających prezentacje wyników na mapach i tworzenie nowych kokpitów z mapami w systemie BA PSH;
8. Tworzenie na wniosek Zamawiającego nowych analiz, kokpitów i analiz. Przykładowe nowe pulpity mogą dotyczyć m.in.:
 - kontroli poprawności danych z pomiarów automatycznych, które mogą zawierać takie elementy, jak np. rozbudowany filtr, statystyki opisowe, analizę błędów odstających i grubych dotyczących danych położenia zwierciadła wód podziemnych oraz wahań położenia zwierciadła wód, wykresy oraz raport zbiorczy;
 - analizy wahań położenia zwierciadła wód podziemnych, gdzie dane wejściowe stanowi zbiór danych po usunięciu wartości odstających i błędów grubych; analiza wahań zwierciadła wody w punkcie, w wybranym okresie czasu; analiza wahań zwierciadła wody dla grup punktów (powiązanych między sobą różnymi atrybutami);
 - prognozowanie tendencji wahań zwierciadła wód podziemnych;
 - ocena stanu technicznego punktów monitoringowych;
 - ocena stanu jednolitych części wód podziemnych – utworzenie predefiniowanych raportów wszystkich jednolitych części wód podziemnych;
 - terenowy program kontroli jakości – analiza wartości wyników stężeń wskaźników fizyczno-chemicznych dla próbek kontrolnych – zerowych (różnych rodzajów) i dublowanych; obliczenia statystyczne, w tym, m.in. analiza wariancji, wykresy, raporty;
9. Dodawanie nowych warstw przestrzennych, umożliwienie wymiarowania i wyszukiwania po nowych warstwach przestrzennych. Uzupełnienie obecnych procedur bazodanowych SDO o nowe warstwy przestrzenne. Zapewnienie spójnego działania systemu w zakresie danych przestrzennych, zgodnie ze stanem obecnym;
10. Aktualizacja warstw przestrzennych, dostępnych obecnie w systemie; aktualizacja i zapewnienie poprawnego funkcjonowania wszystkich istniejących analiz, wykorzystujących warstwy przestrzenne;
11. Tworzenie nowych analiz wykorzystujących zależności przestrzenne, przy wykorzystaniu m.in. narzędzi mapbuilder oraz MapViewer;
12. Modyfikacje/rozbudowa funkcjonalności systemu BA PSH w zakresie importu oraz eksportu danych;
13. Modyfikacja wykresów przedstawiających położenie zwierciadła wody, w tym. m.in. dostosowanie skali osi (wykresy z odwróconą osią y);
14. Modyfikacja i rozwój na wniosek Zamawiającego panelu administratora;
15. Podłączanie na wniosek Zamawiającego nowych źródeł danych;
16. Modyfikacje modelu analitycznego, w tym modyfikacje nazw faktów, miar i wymiarów, zarówno w obszarach zainteresowań, jak i na mapach, pulpitych, kokpitach, analizach i raportach;
17. Modyfikacje nazw i opisów występujących na pulpitych, kokpitach, analizach i raportach;
18. Modyfikacja/rozbudowa struktury bazy danych pshbi oraz modelu analitycznego, wraz z wynikającymi z tych zmian niezbędnymi modyfikacjami/rozbudową w pozostałych elementach podsystemu BA PSH (schemacie bazy danych, wykorzystaniu funkcji bazy danych, funkcjonalnościach aplikacji, formularzach, raportach, prezentacji danych przestrzennych);
19. Modyfikacje/rozbudowa funkcjonalności do celów kontroli danych oraz tworzenie nowych funkcjonalności kontroli danych wraz z pracami związanymi z jakością danych;

20. Modyfikacja/rozbudowa na wniosek Zamawiającego istniejących konfiguracji widoków i wydruków map oraz tworzenie nowych definicji widoków i wydruków map;
21. Modyfikacja na wniosek Zamawiającego istniejących konfiguracji raportów oraz tworzenie nowych definicji raportów;
22. Modyfikacja na wniosek Zamawiającego szablonów danych w formatach Excel oraz PDF;
23. Wsparcie w przygotowaniu koncepcji dalszego rozwoju systemu BA PSH;
24. Modyfikacja/rozbudowa dokumentacji systemu, w tym m.in. instrukcji użytkownika;
25. Aktualizacja do bieżących wersji komponentów zewnętrznych;
26. Migracja i dostosowanie do wskazanych wersji serwerów aplikacyjnych i bazodanowych;
27. Tworzenie połączeń do usług typu webservice dla danych, zarówno przestrzennych jak i atrybutowych oraz raportów;
28. Aktualizacja dokumentacji systemu, w szczególności dokumentacji użytkownika oraz dokumentacji powykonawczej o prace z zakresu wsparcia.

II. Wymagania dla trybu realizacji usługi asysty utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej

1. Zakres prac wykonany w ramach usługi asysty utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej zostanie objęty gwarancją przez okres 18 miesięcy od daty zakończenia świadczenia asysty, tj. nie krócej niż do 30 września 2019 r.
2. Zamawiający udostępni Wykonawcy w trakcie trwania świadczenia usługi asysty utrzymaniowo – modernizacyjnej/technicznej oraz w okresie gwarancyjnym bezpłatny i ergonomiczny dostęp do własnego systemu dokonywania zgłoszeń dostępnego przez internet oraz dostarczającego powiadomień drogą mailową. W razie potrzeby, Wykonawca może wymagać zapewnienia powyższego systemu przez Zamawiającego.
3. Wsparcie techniczne realizowane jest w następujących krokach:
 - a. zgłoszenie przez Zamawiającego,
 - b. potwierdzenie przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia,
 - c. pierwsza reakcja ze strony Wykonawcy,
 - d. dalsze czynności.
4. Wykonawca zapewni odpowiednio wykwalifikowanych i posiadających odpowiednie uprawnienia pracowników do realizacji zgłoszenia.
5. Wykonawca dołoży wszelkich starań i uruchomi możliwe środki, aby maksymalnie skrócić czas realizacji zgłoszenia i uzyskać wymierny efekt jakościowy i funkcjonalny.
6. Wszystkie zgłoszenia, Zamawiający zgłasza Wykonawcy w jednej z wybranych form:
 - a. za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - b. za pośrednictwem systemu informatycznego,
 - c. na piśmie
7. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń w dni powszednie w godzinach 8:00-16:00.
8. Zamawiający określi osoby uprawnione do dokonywania zgłoszeń.
9. Zgłoszenie będzie zawierać ogólny opis potrzeb Zamawiającego w zakresie wsparcia technicznego.
10. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia nastąpi w czasie 4 godzin od momentu dokonania zgłoszenia.
11. Wykonawca zobowiązuje się dokonywać potwierdzenia zgłoszenia w godzinach, w których Zamawiający ma prawo dokonywania zgłoszeń.
12. Dopuszczane są następujące formy potwierdzenia zgłoszenia:
 - a. za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - b. za pośrednictwem systemu informatycznego,
 - c. na piśmie.
13. Zamawiający wymaga uzyskania pierwszej reakcji Wykonawcy na zgłoszenie w czasie 4 godzin (w godzinach i dniach, w których Zamawiający ma prawo dokonywania zgłoszeń) liczoną od otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
14. Reakcja Wykonawcy jest rozumiana co najmniej jako kontakt z określonym przedstawicielem Zamawiającego w celu uszczegółowienia i wyjaśnienia zgłoszenia.
15. Wykonawca po skontaktowaniu się z określonym przedstawicielem Zamawiającego, w ciągu 3 dni roboczych przedstawi Zamawiającemu do akceptacji wstępny plan realizacji zgłoszenia oraz jego czasochłonność.
16. W przypadku akceptacji przez Zamawiającego planu realizacji oraz czasochłonności zgłoszenia, Wykonawca przystąpi do realizacji zgodnie z ustalonym harmonogramem.

17. Wykonawca będzie prowadził cyfrowy rejestr zbiorczy zgłoszeń, którego zakres ustali z Zamawiającym. Rejestr będzie dostępny dla Zamawiającego oraz będzie stanowić jego własność po zakończeniu projektu.
18. Zgłoszenie oraz cyfrowy rejestr zgłoszeń powinny uwzględniać minimalny zakres informacji określony w punkcie III. poniżej.
19. Przedstawiony w pkt 1-18 tryb dotyczyć będzie analogicznie obsługi zgłoszeń gwarancyjnych.

III. Wzór Zgłoszenia Zapotrzebowania na Usługę Wsparcia Technicznego/Zgłoszenia gwarancyjnego

Wzór określa minimum informacji, jakie powinny być zawarte w zgłoszeniu.

PIG-PIB	Zgłoszenie Zapotrzebowania Usługi Wsparcia Technicznego	WYKONAWCA
---------	--	-----------

1. Zgłoszenie Zapotrzebowania na Usługę Wsparcia Technicznego

Opis zgłoszonego problemu

2. Rekomendacja Wykonawcy – Propozycja

Propozycja rozwiązania problemu

3. Zgłoszenie zastrzeżeń i uzgodnienia (punkt alternatywny)

Uzgodnienie ostatecznej wersji rozwiązania problemu

4. Zatwierdzenie Realizacji Usługi Wsparcia Technicznego

Liczba godzin potrzebnych do realizacji Usługi:.....

Zamawiający		Wykonawca	
Imię i nazwisko		Imię i nazwisko	
Rola		Rola	
Data		Data	
Podpis		Podpis	

Obsługa usuwania wad w systemie została określona w załączniku nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia (stanowiący jednocześnie załącznik nr 3 do Istotnych Postanowień Umowy).

Załącznik nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

OBSŁUGA USUWANIA WAD

SPIS TREŚCI

1.	WPROWADZENIE	20
2.	OBSŁUGA BŁĘDÓW.....	20
2.1.	ZGŁASZANIE INCYDENTÓW	20
2.2.	CZAS USUNIĘCIA WADY.....	20
2.3.	PRZYGOTOWANIE I TESTY POPRAWEK USUWAJĄCYCH WADY	21
2.4.	POZIOM USŁUGI	21

Wprowadzenie

Niniejszy Załącznik definiuje obsługę usuwania przez Wykonawcę Wad w Systemie w ramach gwarancji.

Obsługa błędów

Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Wad poprzez przygotowywanie, testowanie i przekazywanie Zamawiającemu Poprawek, zgodnie z procedurami zdefiniowanymi w niniejszym Załączniku.

Zgłaszanie Incydentów

Zgłoszenia Incydentów będą dokonywane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres lub za pośrednictwem elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń. Sposób obsługi będzie uzgodniony przez Strony po podpisaniu Umowy. Za moment rejestracji uważa się moment potwierdzenia otrzymania wiadomości email lub moment rejestracji zgłoszenia w elektronicznym systemie obsługi zgłoszeń.

Zgłoszenie powinno zawierać:

- a. Propozycję klasyfikacji Wady.
- b. Czas wystąpienia zdarzenia.
- c. Login użytkownika.
- d. Opis zdarzenia (np. przedstawienie objawów, treść komunikatów wyświetlanych przez system, opis czynności, które doprowadziły do wystąpienia zdarzenia, zrzuty ekranów, częstotliwość występowania zdarzenia).
- e. Dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

Oczekiwany Czas Reakcji na zgłoszenie Incydentu określony został w tabeli w pkt. 2.4. W ramach Czasu Reakcji Wykonawca zobowiązany jest do:

- a. Rozpoznanie czy zgłoszony Incydent jest Wadą.
- b. Nadania identyfikatora Wady – jeśli Incydentu jest Wadą.
- c. Odrzucenia zgłoszenia i udzielenia wyjaśnień osobie zgłaszającej - jeśli Incydent nie jest Wadą.

Brak reakcji Wykonawcy w czasie, o którym mowa w pkt. 2.1.3 oznacza przyjęcie zgłoszenia.

Po zarejestrowaniu zgłoszenia Wykonawca przekazuje osobie zgłaszającej Incydent, identyfikator, pod którym została zarejestrowana Wada.

Czas usunięcia Wady

Za czas usunięcia Wady uznaje się czas pomiędzy momentem rejestracji zgłoszenia Incydentu zgodnie z ust. 2.1.1, a przekazaniem skutecznej Poprawki Zamawiającemu. Za skuteczną Poprawkę rozumiana jest Poprawka, która usuwa zgłoszoną Wadę na środowisku produkcyjnym Zamawiającego.

Czasy usunięcia Wad określone zostały w tabeli w pkt. 2.4.

W szczególnych przypadkach Kierownicy Projektu Stron mogą uzgodnić inny czas realizacji niż ten, o którym mowa w pkt. 2.2.2.

W przypadku, gdy Wada spowodowana jest błędem Oprogramowania Narzędziowego, czas usunięcia błędu w Oprogramowaniu Narzędziowym nie wlicza się do czasu usunięcia Wady.

W przypadku wystąpienia Wady o której mowa w pkt. 2.2.4 Wykonawca zobowiązany jest w imieniu Zamawiającego do obsługi i zgłoszenia błędu do producenta Oprogramowania Narzędziowego.

Przygotowanie i testy Poprawek usuwających Wady

Przygotowanie i testowanie Poprawek usuwających Wady odbywa się według następujących zasad:

Wykonawca przygotowuje poprawkę dla zgłoszonej Wady.

W przypadku usuwania Wad mających wpływ na Dokumentację, Wykonawca dokona odpowiednich zmian w Dokumentacji w uzgodnionym przez Strony terminie.

Wykonawca zobowiązuje się do przetestowania i sprawdzenia każdej Poprawki na pod kątem poprawności jej funkcjonowania.

Po przeprowadzeniu testów Wykonawca przekaże Poprawkę Zamawiającemu.

Poprawka powinna zawierać:

- a. Kod źródłowy Poprawki.
- b. Opis dokonanych zmian.
- c. Listę zmodyfikowanych plików.
- d. Wersję skompilowaną Poprawki (jeśli jest wymagana).
- e. Instrukcję instalacji Poprawki.

W szczególnych przypadkach Poprawką może być nowa wersja Systemu.

Zamawiający ma prawo do wykonania własnych testów Poprawki.

W przypadku gdy Poprawka nie usuwa Wady, Zamawiający informuje niezwłocznie o tym fakcie Wykonawcę. W takim przypadku uznaje się, że przekazana Poprawka nie była skuteczna.

Poziom usługi

Parametr	Poziom
Czas przyjmowania zgłoszeń	8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰
Czas reakcji na zgłoszony Incydent	4 godziny robocze
Czas usunięcia Awarii	16 godzin roboczych
Czas usunięcia Błędu Krytycznego	32 godziny robocze
Czas usunięcia Błędu Niekrytycznego	48 godzin roboczych

.....
(pieczęć Wykonawcy lub Wykonawców
ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia)

Do:

PAŃSTWOWY INSTYTUT GEOLOGICZNY
- PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY
00-975 WARSZAWA, UL. RAKOWIECKA 4

OFERTA

My, niżej podpisani

.....
działając w imieniu i na rzecz:

.....
w odpowiedzi na ogłoszenie nr CRZP-240-859/2017 (NZ-244-2/2018) dotyczące:

Świadczenie usługi asysty utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej dla systemu analityczno-raportującego PSH opartego o Oracle Business Intelligence (BA PSH)

składamy niniejszą ofertę.

1. Oferujemy realizację całości przedmiotu zamówienia za cenę:

..... x 500 roboczogodzin =zł brutto (słownie:)
cena 1 roboczogodzin

2. Świadczenie przedmiotu zamówienia: do dnia 31 marca 2018 r.
3. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą 30 dni od upływu terminu składania ofert.
4. W razie wybrania naszej oferty zobowiązujemy się do podpisania umowy na warunkach określonych przez strony oraz w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego przy uwzględnieniu zapisów projektu umowy / załączonych do zapytania ofertowego.
5. Załącznikami do niniejszego formularza są:

- a.
b.

6. Osoba uprawniona do kontaktów z Zamawiającym:

.....
(imię i nazwisko)

nr tel./faksu

e-mail.....

....., dnia

.....
*podpis Wykonawcy lub upoważnionego
przedstawiciela Wykonawcy*

Istotne postanowienia umowy

zawarta w dniu w Warszawie pomiędzy:

Państwowym Instytutem Geologicznym - Państwowym Instytutem Badawczym z siedzibą w Warszawie (adres: 00-975 Warszawa, ul. Rakowiecka 4), wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000122099, NIP 525-000-80-40, Regon 000332133 w imieniu którego działa:

.....

zwanym w dalszej części umowy „**Zamawiającym**” lub „**PIG-PIB**”,

a

(w przypadku przedsiębiorcy wpisanego do KRS)*

Spółką, z siedzibą w przy ulicy wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy.....w , Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:, NIP, Regon, *kapitał zakładowy* reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną w dalszej części umowy „**Wykonawcą**”,

(w przypadku przedsiębiorcy wpisanego do ewidencji działalności gospodarczej)*

panem/panią zam., ul. działającym/ą pod firmą z siedzibą w , ul., NIP:....., Regon , *reprezentowanym/ą przez:*(na mocy)

zwanym/zwaną w dalszej części umowy „**Wykonawcą**”

(w przypadku spółki cywilnej)*

panem/panią zam., ul. działającym/ą pod firmą z siedzibą w , ul., NIP:....., Regon

....., reprezentowanym/a przez:(na mocy
.....)
panem/panią zam., ul. działającym/a pod firmą
..... z siedzibą w, ul., NIP:....., Regon
....., reprezentowanym/a przez:(na mocy
.....)
działającymi jako wspólnicy spółki cywilnej, NIP
....., Regon
zwanymi w dalszej części umowy „Wykonawcą”

W rezultacie dokonanego przez Zamawiającego wyboru oferty, zgodnie z art. 4 ust. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. 2017, poz. 1579) oraz zgodnie z §3 ust. 2 Regulaminu udzielania zamówień wyłączonych z obowiązku stosowania przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych (Załącznika nr 2 do Zarządzenia nr 31 Dyrektora Państwowego Instytutu Geologicznego – Państwowego Instytutu Badawczego z dnia 19 lipca 2017 r. w sprawie udzielania zamówień), została zawarta umowa o treści następującej:

§ 1.

1. Zamawiający zleca a Wykonawca przyjmuje do realizacji na rzecz Zamawiającego „**Świadczenie usługi asysty utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej dla systemu analityczno-raportującego PSH opartego o Oracle Business Intelligence (BA PSH)**” w wymiarze 500 roboczogodzin, realizowane w okresie od podpisania Umowy do 31.03.2018 r.
2. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać niniejszą umowę zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej umowy.

§ 2.

1. Wykonawca oświadcza, że wykonanie wszystkich jego obowiązków wynikających z niniejszej umowy nastąpi ze starannością określoną przy uwzględnieniu zawodowego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
2. Wykonawca oświadcza, że:
 - 1) używane przez niego do wykonania niniejszej umowy narzędzia programistyczne są i będą wykorzystywane zgodnie z udzielonymi licencjami;
 - 2) nie powierzy do realizacji osobie trzeciej, bez wyraźnej zgody Zamawiającego, wykonania całości bądź dowolnej części umowy;
 - 3) wykonanie niniejszej umowy leży w granicach jego możliwości i kompetencji i nie istnieją żadne przeszkody natury technicznej, prawnej ani finansowej stojące na przeszkodzie wykonania niniejszej umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania niniejszej umowy z zgodnie z przepisami prawa, jej postanowieniami i zasadami wiedzy i sztuki, oraz do:

- 1) dolożenia najwyższej staranności, jakiej można oczekiwać od osób zajmujących się profesjonalnie tego typu działalnością przez cały okres realizacji umowy,
 - 2) konsultowania z Zamawiającym proponowanych rozwiązań w ramach realizacji umowy, z uwzględnieniem analizy potrzeb Zamawiającego.
4. Wykonawca oświadcza, że wszelkie autorskie prawa majątkowe do utworów oraz utworów zależnych, w tym do programów, opracowań programów, części programów, stworzonych w wyniku realizacji przez Wykonawcę niniejszej umowy, przysługiwać będą Zamawiającemu. W szczególności Zamawiającemu przysługują wyłączne prawa do kodów źródłowych, w tym zmodyfikowanych kodów źródłowych i Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego ich przekazywania Zamawiającemu.

§ 3.

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług asysty utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej w okresie od dnia podpisania umowy do dnia 31.03.2018 r.
2. Ponadto Wykonawca udziela Zamawiającemu, na świadczoną usługę asysty utrzymaniowo – modernizacyjnej/technicznej, gwarancji na okres 18 miesięcy od daty zakończenia asysty, tj. nie krócej, niż do dnia 30 września 2019 r.
3. Zamawiający udostępni Wykonawcy w trakcie trwania świadczenia usługi asysty utrzymaniowo – modernizacyjnej/technicznej oraz w okresie gwarancyjnym bezpłatny i ergonomiczny dostęp do własnego systemu dokonywania zgłoszeń dostępnego przez internet oraz dostarczającego powiadomień drogą mailową.
4. Naprawy serwisowe oraz naprawy gwarancyjne wykonywane będą w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 16.00.
5. Wykonawca potwierdzi przyjęcie zgłoszenia w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od dnia otrzymania zgłoszenia. Czas pierwszej reakcji na zgłoszenie usterki w ramach asysty lub gwarancji to 4 godziny (w godzinach i dniach, w których Zamawiający ma prawo dokonywania zgłoszeń) liczone od otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
6. Wykonawca po skontaktowaniu się z określonym przedstawicielem Zamawiającego, w ciągu 3 dni roboczych zobowiązuje się przedstawić Zamawiającemu do akceptacji wstępny plan realizacji zgłoszenia oraz jego czasochłonność. W przypadku akceptacji przez Zamawiającego planu realizacji oraz czasochłonności zgłoszenia, Wykonawca zobowiązuje się działać zgodnie z ustalonym harmonogramem.
7. Wykonawca zobowiązuje się prowadzić cyfrowy rejestr zbiorczy zgłoszeń, którego zakres ustali z Zamawiającym. Rejestr będzie dostępny dla Zamawiającego oraz będzie stanowić jego własność po zakończeniu projektu.
8. Maksymalny czas usunięcia zgłoszonej przez Zamawiającego w okresie gwarancji awarii, usterki, wady czy błędu to __ dni roboczych.
9. W przypadku wady, awarii lub usterki dysków twardych, uszkodzone dyski twarde pozostają u Zamawiającego.

10. Asysta i obsługa gwarancyjna muszą być świadczone w języku polskim.
11. W przypadku opóźnienia w wykonaniu usługi asysty lub obsługi gwarancyjnej Zamawiającemu przysługuje prawo do zlecenia zastępczego świadczenia usług lub usunięcia wad, awarii lub usterek na koszt i ryzyko Wykonawcy.
12. Szczegółowe zasady usuwania wad i usterek zawiera dokument „Obsługa usuwania wad”, stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej umowy.

§ 4.

1. Za wykonanie usług objętych niniejszą umową Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe brutto w wysokości: (słownie: zł), przy czym cena za jedną roboczogodzinę świadczenia asysty wynosizł.
2. *Wykonawca oświadcza, że jest osobą fizyczną wykonującą działalność gospodarczą, zatrudniającą pracowników, zawierającą umowy zlecenie lub umowy o świadczenie usług, i tym samym nie zachodzi konieczność przedkładania przez niego, na potrzeby niniejszej umowy, informacji, o której mowa w art 8b ust. 2 ustawy o minimalnym wynagrodzeniu za pracę. W przypadku zmiany w wyżej wymienionych warunkach wykonywania działalności, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego, oraz do przedłożenia w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej informacji o liczbie godzin wykonania zlecenia lub świadczenia usług, w terminie poprzedzającym termin wypłaty wynagrodzenia, nie później niż w terminie przedłożenia Zamawiającemu faktury lub innego dokumentu księgowego.*

§ 5.

1. Zapłata należnego Wykonawcy wynagrodzenia za poszczególne zlecenia asysty nastąpi 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, przelewem na konto Wykonawcy podane na prawidłowo wystawionej fakturze VAT, na podstawie podpisanego przez Zamawiającego protokołu potwierdzającego wykonanie usługi „bez zastrzeżeń”
2. Wynagrodzenie ustalone w § 4 ustęp 1 Umowy wyczerpuje wszelkie roszczenia Wykonawcy wobec Zamawiającego związane z realizacją umowy i koszty jakie poniesie Wykonawca z tytułu należnego jej wykonania, w szczególności koszty licencji, asysty technicznej, zapewnienia wsparcia; Wykonawcy nie przysługuje od Zamawiającego zwrot jakichkolwiek kosztów poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją umowy.
3. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT, NIP 525-000-80-40.
4. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie wynagrodzenia Wykonawca upoważniony jest do naliczania odsetek ustawowych.
5. Wykonawca bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego nie może przenieść na osoby trzecie w drodze przelewu lub działania o podobnym charakterze całości bądź części należności wynikających z Umowy.
6. Za datę zapłaty Strony uznają datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

§ 6.

1. Odbiór świadczonych przez Wykonawcę usług potwierdzony będzie protokołem wykonania usługi.

2. Odbiory usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach gwarancji, dokonywane będą z udziałem przedstawicieli obu stron Umowy wskazanych w ust 5 niniejszego paragrafu.
3. Do podpisywania protokołów wykonania usługi oraz potwierdzenia wykonania gwarancyjnych usług asysty techniczno-merytorycznej upoważnieni są:
 - ze strony Zamawiającego:
 1., tel:, e-mail:
 2. tel: e-mail:
 - ze strony Wykonawcy:
 1., tel:, e-mail:

Protokół wykonania usługi „bez zastrzeżeń” stanowi podstawę do wystawienia faktur VAT przez Wykonawcę.
4. Zamawiający wskaże osoby do kontaktu i współpracy z Wykonawcą w zakresie działań merytoryczno-informatycznych związanych z bazami danych i infrastrukturą informatyczną Zamawiającego.

§ 7.

1. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy, w terminie do 31 marca 2018 r., z winy Wykonawcy, w przypadku:
 - a) niewykonania lub niewłaściwego wykonywania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z umowy, w szczególności niedotrzymania terminów określonych w § 3 ustęp 4, 5 lub 11 powyżej;
 - b) zaprzestania (choćby tylko faktycznego) prowadzenia działalności przez Wykonawcę lub wszczęcia wobec niego postępowania likwidacyjnego.
2. Ponadto Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od umowy, w terminie do 31 marca 2018 r., w przypadku gdy:
 - a) nastąpi odstąpienie od Umowy przez finansującego przedsięwzięcie (NFOŚiGW) z przyczyn niezależnych od Zamawiającego lub Wykonawcy,
 - b) wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Wykonawcy przysługuje w tym wypadku wynagrodzenie za prace faktycznie wykonane do dnia zawiadomienia o odstąpieniu.
3. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu, o którym mowa w § 3 ust. 5, 6 lub 8 niniejszej umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu każdorazowo karę umowną w wysokości 600 zł (słownie: sześćset złotych) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
4. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy nie będzie możliwe korzystanie przez Zamawiającego z asysty technicznej przez okres dłuższy niż 1 dzień, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 zł (słownie: dwieście złotych) za każdy dzień niemożności korzystania z asysty.
5. W przypadku nieprzekazania Zamawiającemu przez Wykonawcę kodu źródłowego (zmodyfikowanego kodu źródłowego) w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 000,00 (słownie: dziesięć tysięcy złotych) za każdy przypadek.

6. W przypadku odstąpienia od umowy (przez Wykonawcę lub Zamawiającego) z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 15% wynagrodzenia brutto, określonego w § 4 ustęp 1 umowy.
7. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego kary umowne.
8. Wykonawca wyraża zgodę na jednostronne potrącanie przez Zamawiającego kar umownych z – choćby niewymagalnych – kwot należnych Wykonawcy z tytułu niniejszej umowy lub w związku z jej realizacją.
9. Umowa niniejsza jest finansowana ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych.

§ 8.

1. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia istotnych zmian zawartej Umowy w stosunku do treści złożonej w niniejszym postępowaniu oferty w związku z okolicznościami niezawinionymi przez Zamawiającego i/lub Wykonawcę ani osoby, którymi się posługiwał przy wykonaniu przedmiotu Umowy, których nie można było przewidzieć w dniu jej zawarcia.
2. Zmiany, o których mowa powyżej definiowane są w szczególności jako:
 - 1) zmiana przepisów mających zastosowanie przy wykonaniu Umowy,
 - 2) zmiany stawki podatku VAT w odniesieniu do całości przedmiotu zamówienia – w przypadku zmiany przepisów ustawy o podatku od towarów i usług;
 - 3) zmiana terminu realizacji Umowy ze względu na przyczyny będące konsekwencją zaistnienia zdarzeń spowodowanych przez „siłę wyższą” (tj. zdarzenia nagle powstałe niezależnie od Stron umowy, które są poza kontrolą Stron umowy, na których czas trwania Strony nic mają jakiegokolwiek wpływu, a których zaistnienie uniemożliwia wypełnienie któregośkolwiek z zobowiązań wynikających z umowy);
 - 4) zmiana terminu (poprzez wydłużenie) realizacji zadań państwowej służby hydrogeologicznej realizowanych przez Zamawiającego, które są powiązane z przedmiotem zamówienia.- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przez Wykonawcę zamówienia publicznego, każda ze stron umowy od wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian, może zwrócić się do drugiej strony o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany wynagrodzenia.
3. Każda zmiana Umowy może nastąpić jedynie za zgodą obu Stron wyrażoną na piśmie w formie Aneksu pod rygorem nieważności.

§ 9.

1. Umowa jest jawna i może podlegać udostępnieniu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej (art.139 ust. 3 Ustawy Prawo zamówień publicznych). Z zastrzeżeniem tego wymogu Strony zobowiązują się do przestrzegania przy realizacji przedmiotu Umowy wszystkich postanowień zawartych w obowiązujących przepisach związanych z ochroną danych osobowych, a także ochroną informacji poufnych oraz ochroną tajemnicy przedsiębiorstwa.

2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich niepodlegających upublicznieniu informacji dotyczących Zamawiającego oraz Jego pracowników, współpracowników i podmiotów z Zamawiającym współpracujących, jakie Wykonawca uzyska w toku wykonywania Przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do nieujawniania i do niedostępiania osobom trzecim żadnej nie podlegającej upublicznieniu informacji, którą nabył bezpośrednio lub pośrednio w trakcie trwania lub w wyniku wykonania Umowy. Niniejsze postanowienie obejmuje również dane osobowe administrowane przez pracowników Zamawiającego, wszelkie poufne dokumenty i informacje finansowe, marketingowe, handlowe, techniczne, konsultingowe i inne, w tym informacje i dokumenty, które Wykonawca sporządził, przetworzył lub otrzymał w związku z realizacją Umowy. W razie jakichkolwiek wątpliwości co do charakteru danej informacji, przed jej ujawnieniem lub uczynieniem dostępną, Strona zwróci się do drugiej Strony o wskazanie, czy informację tę ma traktować jako poufną.
4. Informacji poufnej nie stanowi informacja powszechnie znana w chwili ujawnienia, legalnie otrzymana od strony trzeciej bez zastrzeżenia poufności oraz ujawniona przez stronę za uprzednią pisemną zgodą drugiej strony, co do której obowiązek przekazania wynika z przepisów prawa, orzeczenia lub wezwania właściwych władz.
5. Wykonawcy nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, wykorzystywać jakichkolwiek dokumentów, do których ma dostęp w wyniku wykonywania niniejszej umowy, w innych celach niż do jej wykonywania.
6. Obowiązek określony w ust.2 i 3 nie dotyczy:
 - a) informacji publicznie dostępnych,
 - b) informacji, które były znane Stronie przed otrzymaniem od drugiej Strony i nie były objęte zobowiązaniem do poufności względem jakiegokolwiek podmiotu,
 - c) obowiązku ujawnienia wynikającego z ustaw i rozporządzeń.
7. Zobowiązanie do zachowania poufności nie stoi na przeszkodzie ujawnieniu informacji na uprawnione żądanie sądu lub organu administracji oraz w postępowaniu sądowym lub administracyjnym, jeżeli jest to potrzebne dla jego rozstrzygnięcia i przy zachowaniu możliwych środków ochrony ujawnianych informacji przed ich publicznym rozpowszechnieniem.
8. Wykonawca odpowiada za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie zasady poufności, określonej w ust. 2 i 3, przez swoich pracowników i podwykonawców.
9. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, jeśli dane takie pozyska w trakcie lub w związku z wykonaniem Przedmiotu Umowy.
10. Osoby będące w dyspozycji Wykonawcy, uzyskujące wgląd w dane osobowe administrowane przez Zamawiającego, zobowiązane są posiadać przeszkolenie z zakresu ochrony danych osobowych, zostać upoważnione przez Zamawiającego do przetwarzania danych osobowych oraz podpisać indywidualne zobowiązanie do zachowania w tajemnicy danych osobowych.
11. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przy wykonywaniu Umowy wszelkich wewnętrznych uregulowań Zamawiającego.

12. W chwili, gdy dane w których posiadanie wszedł Wykonawca nie będą już konieczne do świadczenia przez niego usług na rzecz Zamawiającego, a także na każde żądanie Zamawiającego, Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszelkie nośniki zawierające dane lub zniszczy dane, przy zachowaniu obowiązujących w tym zakresie przepisów. W żadnym przypadku nośniki, na których znajdowały się dane nie mogą zostać udostępnione osobom trzecim bez uprzedniego usunięcia danych z takich nośników w sposób zatwierdzony przez Zamawiającego na piśmie.
13. Wykonawca, po wykonaniu Umowy, zobowiązuje się do zwrotu wszelkich dokumentów, które otrzymał od Zamawiającego w trakcie realizacji Umowy.

§ 10.

1. Ewentualne spory wynikłe na tle realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
2. Niniejsza Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania przez strony.
3. Umowa została zawarta w 3 egzemplarzach, 2 egzemplarz dla Zamawiającego i 1 egzemplarz dla Wykonawcy.
4. Załączniki stanowią integralną część umowy:
 - załącznik nr 1: opis przedmiotu zamówienia;
 - załącznik nr 2: formularz oferty Wykonawcy.
 - załącznik nr 3: Obsługa usuwania wad.

Zamawiający

Wykonawca

.....

.....

OBSŁUGA USUWANIA WAD

SPIS TREŚCI

1.	WPROWADZENIE	20
2.	OBSŁUGA BŁĘDÓW.....	20
2.1.	ZGŁASZANIE INCYDENTÓW	20
2.2.	CZAS USUNIĘCIA WADY.....	20
2.3.	PRZYGOTOWANIE I TESTY POPRAWEK USUWAJĄCYCH WADY	21
2.4.	POZIOM USŁUGI	21

Wprowadzenie

Niniejszy Załącznik definiuje obsługę usuwania przez Wykonawcę Wad w Systemie w ramach gwarancji.

Obsługa błędów

Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Wad poprzez przygotowywanie, testowanie i przekazywanie Zamawiającemu Poprawek, zgodnie z procedurami zdefiniowanymi w niniejszym Załączniku.

Zgłaszanie Incydentów

Zgłoszenia Incydentów będą dokonywane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres lub za pośrednictwem elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń. Sposób obsługi będzie uzgodniony przez Strony po podpisaniu Umowy. Za moment rejestracji uważa się moment potwierdzenia otrzymania wiadomości email lub moment rejestracji zgłoszenia w elektronicznym systemie obsługi zgłoszeń.

Zgłoszenie powinno zawierać:

- f. Propozycję klasyfikacji Wady.
- g. Czas wystąpienia zdarzenia.
- h. Login użytkownika.
- i. Opis zdarzenia (np. przedstawienie objawów, treść komunikatów wyświetlanych przez system, opis czynności, które doprowadziły do wystąpienia zdarzenia, zrzuty ekranów, częstotliwość występowania zdarzenia).
- j. Dane kontaktowe osoby zgłaszającej.

Oczekiwany Czas Reakcji na zgłoszenie Incydentu określony został w tabeli w pkt. 2.4. W ramach Czasu Reakcji Wykonawca zobowiązany jest do:

- d. Rozpoznanie czy zgłoszony Incydent jest Wadą.
- e. Nadania identyfikatora Wady – jeśli Incydentu jest Wadą.
- f. Odrzucenia zgłoszenia i udzielenia wyjaśnień osobie zgłaszającej - jeśli Incydent nie jest Wadą.

Brak reakcji Wykonawcy w czasie, o którym mowa w pkt. 2.1.3 oznacza przyjęcie zgłoszenia.

Po zarejestrowaniu zgłoszenia Wykonawca przekazuje osobie zgłaszającej Incydent, identyfikator, pod którym została zarejestrowana Wada.

Czas usunięcia Wady

Za czas usunięcia Wady uznaje się czas pomiędzy momentem rejestracji zgłoszenia Incydentu zgodnie z ust. 2.1.1, a przekazaniem skutecznej Poprawki

Zamawiającemu. Za skuteczną Poprawkę rozumiana jest Poprawka, która usuwa zgłoszoną Wadę na środowisku produkcyjnym Zamawiającego.

Czasy usunięcia Wad określone zostały w tabeli w pkt. 2.4.

W szczególnych przypadkach Kierownicy Projektu Stron mogą uzgodnić inny czas realizacji niż ten, o którym mowa w pkt. 2.2.2.

W przypadku, gdy Wada spowodowana jest błędem Oprogramowania Narzędziowego, czas usunięcia błędu w Oprogramowaniu Narzędziowym nie wlicza się do czasu usunięcia Wady.

W przypadku wystąpienia Wady o której mowa w pkt. 2.2.4 Wykonawca zobowiązany jest w imieniu Zamawiającego do obsługi i zgłoszenia błędu do producenta Oprogramowania Narzędziowego.

Przygotowanie i testy Poprawek usuwających Wady

Przygotowanie i testowanie Poprawek usuwających Wady odbywa się według następujących zasad:

Wykonawca przygotowuje poprawkę dla zgłoszonej Wady.

W przypadku usuwania Wad mających wpływ na Dokumentację, Wykonawca dokona odpowiednich zmian w Dokumentacji w uzgodnionym przez Strony terminie.

Wykonawca zobowiązuje się do przetestowania i sprawdzenia każdej Poprawki na pod kątem poprawności jej funkcjonowania.

Po przeprowadzeniu testów Wykonawca przekaże Poprawkę Zamawiającemu.

Poprawka powinna zawierać:

- f. Kod źródłowy Poprawki.
- g. Opis dokonanych zmian.
- h. Listę zmodyfikowanych plików.
- i. Wersję skompilowaną Poprawki (jeśli jest wymagana).
- j. Instrukcję instalacji Poprawki.

W szczególnych przypadkach Poprawką może być nowa wersja Systemu.

Zamawiający ma prawo do wykonania własnych testów Poprawki.

W przypadku gdy Poprawka nie usuwa Wady, Zamawiający informuje niezwłocznie o tym fakcie Wykonawcę. W takim przypadku uznaje się, że przekazana Poprawka nie była skuteczna.

Poziom usługi

Parametr	Poziom
----------	--------

Czas przyjmowania zgłoszeń	8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰
Czas reakcji na zgłoszony Incydent	4 godziny robocze
Czas usunięcia Awarii	16 godzin roboczych
Czas usunięcia Błędu Krytycznego	32 godziny robocze
Czas usunięcia Błędu Niekrytycznego	48 godzin roboczych

.....
*Nazwa (firma) Wykonawcy albo Wykonawców
 ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia*

WYKAZ – „DOŚWIADCZENIE”

My niżej podpisani, działając w imieniu i na rzecz:

.....

(nazwa /firma/ i adres Wykonawcy)

niniejszym oświadczamy, że ubiegając się o zamówienie publiczne na:

***Świadczenie usługi asysty utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej dla systemu
 analityczno-raportującego PSH opartego o Oracle Business Intelligence (BA PSH)***

w ciągu ostatnich trzech lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym okresie, zrealizowaliśmy następujące usługi, zgodnie z warunkiem opisanym w pkt 5 ppkt 1). niniejszego zapytania.

Lp.	Przedmiot zamówienia	Podmiot (nazwa, adres) na rzecz, którego były świadczone usługi	Wartość zamówienia brutto (zł)	Daty wykonania (od...do...)
1.	zgodnie z warunkiem opisanym w pkt 5 ppkt 1.1. zapytania ofertowego:			
2.	zgodnie z warunkiem opisanym w pkt 5 ppkt 1.2. zapytania ofertowego:			

Wykonawca dodaje niżej w razie potrzeby.

W załączeniu dokumenty potwierdzające, że wyżej wyszczególnione usługi zostały wykonane należycie.

Lp.	Nazwisko i imię osoby (osób) uprawnionej(ych) do reprezentowania Wykonawcy lub posiadającej (ych) pełnomocnictwo	Podpis(y) osoby(osób) uprawnionej(ych):	Miejscowość i data:

WYKAZ OSÓB

My niżej podpisani, działając w imieniu i na rzecz:

.....
(nazwa /firma/ i adres Wykonawcy)

niniejszym oświadczamy, że ubiegając się o zamówienie publiczne na **konserwacji instalacji i urządzeń**
Świadczenie usługi utrzymaniowo-modernizacyjnej/technicznej dla systemu
analityczno-raportującego PSH opartego o Oracle Business Intelligence (BA PSH)

będziemy dysponować następującymi osobami, zgodnie z warunkiem określonym w pkt 5 ppkt 2). niniejszego zapytania.

Osoby skierowane do realizacji zamówienia		
L.p.	Imię i Nazwisko	Kwalifikacje – zgodnie z pkt 5 ppkt 2) zapytania
1.		Programista posiada udokumentowane doświadczenie w projektach wskazanych w punkcie 5, ppkt 1.1 i 1.2, posiada certyfikat Oracle Spatial, tj. brał udział w nw. projektach: 1. Opracowanie/projekt..... Rola w projekcie..... 2. Opracowanie/projekt..... Rola w projekcie..... 3. Posiada certyfikat Oracle Spatial: tak/nie* (kopia certyfikatu stanowi załącznik do Wykazu osób)
2.		Analityk posiada udokumentowane doświadczenie w projektach wskazanych w punkcie 5, ppkt 1.1 i 1.2, posiada certyfikat UML, tj. brał udział w nw. projektach: 1. Opracowanie/projekt..... Rola w projekcie..... 2. Opracowanie/projekt..... Rola w projekcie..... 3. Posiada certyfikat UML: tak/nie* (kopia certyfikatu stanowi załącznik do Wykazu osób)
3.		Kierownik projektu posiada udokumentowane doświadczeniem w projektach wskazanych w punkcie 5, ppkt 1.1 i 1.2, posiada certyfikat Prince 2, tj. brał udział w nw. projektach: 1. Opracowanie/projekt..... Rola w projekcie..... 2. Opracowanie/projekt..... Rola w projekcie..... 3. Posiada certyfikat Prince 2: tak/nie* (kopia certyfikatu stanowi załącznik do Wykazu osób)
4.		Programista posiada udokumentowane doświadczenie w projektach wskazanych w punkcie 5, ppkt 1.2, posiada certyfikat Oracle Spatial, tj. brał

		udział w nw. projektach: 1. Opracowanie/projekt..... Rola w projekcie..... 2. Posiada certyfikat Oracle Spatial: tak/nie* <i>(kopia certyfikatu stanowi załącznik do Wykazu osób)</i>
--	--	---

**niepotrzebne skreślić*

Zamawiający nie dopuszcza możliwości wystąpienia tej samej osoby w różnych rolach (określonych w pkt 1, 2, 3 oraz 4) w ramach jednej oferty.

KOPIE CERTYFIKATÓW DLA WW. OSÓB STANOWIĄ ZAŁĄCZNIK DO NINIEJSZEGO WYKAZU

Lp.	Nazwisko i imię osoby (osób) uprawnionej(ych) do reprezentowania Wykonawcy lub posiadającej (ych) pełnomocnictwo	Podpis(y) osoby(osób) uprawnionej(ych):	Miejscowość i data: