



Poznań, 02.08.2018 roku



**KOMENDANT WOJEWÓDZKI POLICJI  
W POZNANIU**

## **Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ)**

**Dostawa i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk”**

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego  
o wartości zamówienia przekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 144 000 euro

numer sprawy **ZZP-2380-75/2018**

Zamawiającym jest: **Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu**  
Adres: **60-844 Poznań, ul. Jana Kochanowskiego 2A**  
Adres URL: **[www.wielkopolska.policja.gov.pl](http://www.wielkopolska.policja.gov.pl)**  
Adres e-mail: **[przetargi@po.policja.gov.pl](mailto:przetargi@po.policja.gov.pl)**  
Godziny urzędowania: **7:30 - 15:30**  
Telefon: **61/841 27 43**  
Fax: **61/841 27 44**

Osoby upoważnione ze strony Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcami:

w sprawach procedury: **Agata Cieślewicz**

telefon: **61/841 27 49**

w zakresie przedmiotu zamówienia: **Witold Nałęcz**

telefon: **61/841 38 38**

## I. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego w celu wyboru oferty wykonawcy, z którym zostanie zawarta umowa w sprawie zamówienia publicznego, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 1579 ze zm.) zwanej w dalszej części SIWZ „uPzp” oraz przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.

## II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

II.1 Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk” w ramach Zadania nr 5 pn. „Zakup sprzętu i oprogramowania na potrzeby e-usług - serwerownia”, Podzadania 5.2 „System zarządzania Help Desk” określonego w Załączniku nr 2 do Porozumienia o dofinansowanie Projektu pt. „Regionalne Obserwatorium Zagrożeń – rozwój elektronicznych usług publicznych w Wielkopolskiej Policji” nr RPWP.02.01.01-30-0012/16-00 w ramach Osi priorytetowej 2: Społeczeństwo informacyjne, Działania 2.1 Rozwój elektronicznych usług publicznych Poddziałania 2.1.1. Rozwój elektronicznych usług publicznych - Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020 współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa zwane dalej łącznie „e-usługami”.

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia, wykonawca:

- II.1.1 dokona analizy potrzeb Zamawiającego;
- II.1.2 dostarczy, zainstaluje i wdroży Oprogramowanie Help Desk;
- II.1.3 uruchomi instancje redundancyjną i testową Oprogramowania Help Desk w ramach udzielonej licencji;
- II.1.4 dostarczy Dokumentację;
- II.1.5 dokona testów Oprogramowania Help Desk;
- II.1.6 dostarczy licencje na Oprogramowanie Help Desk z prawem wieczystego użytkowania;
- II.1.7 przeniesie na Zamawiającego prawa do Dokumentacji, w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2017 r., poz. 880) wraz z prawem do wykonywania praw zależnych na zasadach określonych Umową;
- II.1.8 przeniesie na Zamawiającego własności nośników, na których przekazane zostanie Zamawiającemu Oprogramowania Help Desk i wszystkie utwory wytworzone w ramach Umowy;
- II.1.9 przeprowadzi instruktaże wdrożeniowe;
- II.1.10 zapewni serwis gwarancyjny;
- II.1.11 zapewni wsparcie techniczne.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został określony w Załączniku Nr 4 do SIWZ.

- II.2 Kody CPV – 48200000-0, 48000000-8.
- II.3 Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- II.4 Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- II.5 Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt. 7 uPzp.
- II.6 Rozliczenia między Zamawiającym, a wykonawcą będą odbywały się wyłącznie w polskich złotych (PLN), z wyłączeniem walut obcych.

## III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin wykonania przedmiotu zamówienia - od dnia udzielenia zamówienia do dnia 23.11.2018 r., z wyłączeniem zakresu, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt. 10 i pkt. 11 Umowy.

## IV. OFERTA I INNE WYMAGANE DOKUMENTY SKŁADANE WRAZ Z OFERTA

- IV.1 Wykonawca przystępując do udziału w niniejszym postępowaniu jest zobowiązany złożyć nie później niż w dniu upływu terminu składania ofert, dokumenty i oświadczenia określone w pkt. IV.1.1 - IV.1.4.
  - IV.1.1 **Wypełniony i podpisany formularz ofertowy** o treści określonej odpowiednio w załączniku nr 1 do SIWZ, który winien być złożony w formie oryginału.
  - IV.1.2 **Pełnomocnictwo** do reprezentowania wykonawcy lub wykonawców w przypadku, gdy:
    - IV.1.2.1 ofertę podpisuje inna osoba niż wykonawca,
    - IV.1.2.2 ofertę składają wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia publicznego którego treść winna wskazywać pełnomocnika oraz potwierdzać jego umocowanie do reprezentowania wykonawców w postępowaniu lub do reprezentowania wykonawców w postępowaniu i zawarcia w ich imieniu umowy

- dla ważności pełnomocnictwa wymaga się podpisu prawnie upoważnionych przedstawicieli każdego z wykonawców. Wszelka korespondencja będzie prowadzona wyłącznie z pełnomocnikiem. Pełnomocnictwo winno być złożone w formie oryginału lub notarialnie potwierdzonej kopii.

- IV.1.3 **Jednolity Europejski Dokument Zamówień**, zwany dalej „ESPD” (z ang. European Single Procurement Document), wypełniony i przesłany w formie elektronicznej na zasadach określonych w pkt. IV.2, aktualny na dzień składania ofert, który stanowi wstępne potwierdzenie, że wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu, o treści określonej w załączniku nr 5 do SIWZ. Ponadto ESPD powinien być złożony:
- IV.1.3.1 osobno przez każdego z wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, np. każdy wspólnik spółki cywilnej składa ESPD we własnym zakresie lub każdy z członków konsorcjum składa ESPD we własnym zakresie;
  - IV.1.3.2 przez inny podmiot, na którego zasoby powołuje się wykonawca w celu spełnienia warunków udziału w postępowaniu - takiej sytuacji inny podmiot składa ESPD w zakresie dotyczącym potwierdzenia braku podstaw wykluczenia z postępowania;
  - IV.1.3.3 przez podwykonawcę wskazanego w ofercie wykonawcy - takiej sytuacji każdy podwykonawca składa ESPD w zakresie dotyczącym potwierdzenia braku podstaw wykluczenia z postępowania.
- IV.1.4 **Dokument** potwierdzający wniesienie wadium. W przypadku wnoszenia przez wykonawcę wadium w jednej z form określonych w pkt. VII.2.2 - VII.2.5, dokumenty te winny być złożone w formie oryginału
- IV.2 Zasady złożenia ESPD przez wykonawcę, inny podmiot, na którego zasoby powołuje się wykonawca w celu spełnienia warunków udziału w postępowaniu lub podwykonawcę wskazanego w ofercie wykonawcy.
- IV.2.1 Środkiem komunikacji elektronicznej, służącym złożeniu ESPD przez wykonawcę lub inny podmiot lub podwykonawcę, jest poczta elektroniczna - e-mail: [przetargi@po.policja.gov.pl](mailto:przetargi@po.policja.gov.pl). Niedopuszczalne jest złożenie ESPD wraz z ofertą na nośniku danych (np. CD, pendrive).
  - IV.2.2 Wykonawca, inny podmiot lub podwykonawca wypełnia ESPD, tworząc dokument elektroniczny. Zamawiający dopuszcza następujące formaty przesyłania danych: .pdf, .doc, .docx, .rtf, .xps, .odt, .zip.
  - IV.2.3 Po stworzeniu lub wygenerowaniu przez wykonawcę, inny podmiot lub podwykonawcę dokumentu elektronicznego ESPD, odpowiednio wykonawca, inny podmiot lub podwykonawca podpisuje go kwalifikowanym podpisem elektronicznym, spełniającym wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 05.09.2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. z 2016 r. poz. 1579).
  - IV.2.4 Podpisany dokument elektroniczny ESPD powinien zostać zaszyfrowany, tj. opatrzony hasłem dostępowym. W tym celu wykonawca, inny podmiot lub podwykonawca może posłużyć się narzędziami oferowanymi przez oprogramowanie, w którym przygotowuje dokument (np. w formacie .pdf) lub skorzystać z dostępnych na rynku narzędzi na licencji open-source dla formatu .zip lub ich komercyjne odpowiedniki.
  - IV.2.5 Wykonawca hasło dostępu do pliku lub plików ESPD dotyczących wykonawcy, innego podmiotu lub podwykonawcy zamieszcza w treści swojej oferty, składanej w formie pisemnej. W treści oferty można zawrzeć, jeśli to niezbędne, również inne informacje dla prawidłowego dostępu do dokumentu, w szczególności informacje o wykorzystanym programie szyfrującym lub procedurze odszyfrowania danych zawartych w ESPD.
  - IV.2.6 Wykonawca lub inny podmiot lub podwykonawca przesyła Zamawiającemu zaszyfrowany i podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym ESPD na wskazany adres poczty elektronicznej w taki sposób, aby dokument ten dotarł do Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert. W treści przesłanej wiadomości należy wskazać oznaczenie i nazwę postępowania, którego ESPD dotyczy oraz nazwę wykonawcy albo dowolne oznaczenie pozwalające na identyfikację wykonawcy, innego podmiotu lub podwykonawcy (np. *ESPD do oferty 567 – w takim przypadku numer ten musi być wskazany w treści oferty*).
  - IV.2.7 Wykonawca lub inny podmiot lub podwykonawca, przysyłając ESPD, żąda potwierdzenia dostarczenia wiadomości zawierającej ESPD.
  - IV.2.8 Datą przesłania ESPD będzie potwierdzenie dostarczenia wiadomości zawierającej ESPD z serwera pocztowego zamawiającego.
- IV.3 Zamawiający stosuje procedurę, o której mowa w art. 24aa ust. 1 uPzp, tj. najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.

## V. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OŚWIADCZENIA LUB DOKUMENTY, POTWIERDZAJĄCE SPEŁNIANIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

V.1 Dokumentów i oświadczeń, o których mowa poniżej, nie należy załączać do oferty. Do złożenia poniższych dokumentów będzie zobowiązany wykonawca którego oferta zostanie oceniona przez Zamawiającego jako najkorzystniejsza.

V.2 Zdolność zawodowa:

V.2.1 w zakresie doświadczenia:

Minimalny poziom warunku	Dokument potwierdzający spełnianie warunku
<p>Wykonawca spełni warunek dotyczący zdolności zawodowej w zakresie doświadczenia, jeżeli wykaże wykonanie lub wykonywanie w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej 3 dostaw i wdrożeń obejmujących wykonanie oprogramowania do zarządzania działem wsparcia IT typu Help Desk:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) o wartości minimalnej każdej z wykazanych dostaw i wdrożeń wynoszącej 80.000,00 złotych brutto;</li> <li>2) z minimum 3 – letnim okresem dostępności w sprzedaży tego oprogramowania na rynku,</li> <li>3) w środowisku obsługującym minimum 40 serwisantów (pracownicy obsługujący realizację zgłoszeń) dla minimum 2000 zasobów (elementy infrastruktury sprzętowej licencjonowane przez oprogramowanie),</li> </ol> <p>oraz załączy dowody określające czy te dostawy i wdrożenia zostały wykonane należycie.</p>	<p>V.2.1.1 <b>Wykazu dostaw</b> wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie.</p> <p>Dowodami są:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego dostawy były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane;</li> <li>- oświadczenie wykonawcy - jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać ww. dokumentów</li> </ul> <p>W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert</p>

V.2.2 w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i doświadczenia osób skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia:

Minimalny poziom warunku	Dokument potwierdzający spełnianie warunku
<p>Wykonawca spełni warunek dotyczący zdolności zawodowej w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i doświadczenia osób skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia, jeżeli wykaże, że będzie dysponował:</p> <p>V.2.2.1 co najmniej jednym <b>Kierownikiem Projektu</b>, tj. osobą, która posiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- co najmniej jeden z certyfikatów PRINCE2 lub PMP lub IPMA-C, na poziomie profesjonalisty wydany przez co najmniej jeden uprawniony podmiot niezależny od wykonawcy, potwierdzający posiadanie wiedzy i umiejętności w zakresie stosowania powszechnie uznanych metodyk prowadzenia projektów;</li> </ul>	<p>V.2.2.3 <b>Wykaz osób</b>, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.</p>

<p>- co najmniej 3-letnie doświadczenie w roli Kierownika Projektu – w zakresie zarządzania projektami informatycznymi rozumiane jako udział w tym czasie w co najmniej 3 projektach informatycznych, obejmujących między innymi wdrożenie systemu informatycznego o wartości każdego z projektów na kwotę minimum 80.000,00 zł brutto;</p> <p>V.2.2.2 co najmniej dwoma <b>Specjalistami ds. oprogramowania do zarządzania działem wsparcia IT typu Help Desk.</b>, tj. osobami, z których każda posiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- certyfikat ITIL v3 na poziomie profesjonalisty, wydany przez co najmniej jeden uprawniony podmiot niezależny od wykonawcy, potwierdzający posiadanie wiedzy i umiejętności w zakresie zarządzania incydentem w rozumieniu biblioteki ITIL v3;</li> <li>- co najmniej 3-letnie doświadczenie w pełnieniu funkcji Specjalisty ds. oprogramowania Help Desk w zakresie wdrażania systemów aplikacyjnych, rozumiane jako udział w tym czasie w co najmniej 3 projektach, obejmujących dostawę i wdrożenie oprogramowania standardowego typu Help Desk o wartości każdego z projektów minimum 80 000,00 złotych brutto.</li> </ul>	
---	--

- V.3 Wykonawca w celu potwierdzenia spełnienia warunków, o których mowa w pkt. V.2.2 w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i doświadczenia osób skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia, może polegać na zdolności zawodowej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych, z zastrzeżeniem, o którym mowa w pkt. V.4.
- V.4 Wykonawca, w celu spełnienia warunku udziału w postępowaniu dotyczących zdolności zawodowej, o której mowa w pkt. V.2.2 tj. w zakresie wykształcenia, kwalifikacji zawodowych i doświadczenia osób skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia, może polegać na zdolnościach podmiotu trzeciego, pod warunkiem, że podmioty te będą brały udział w realizacji tej część zamówienia.
- V.5 Zamawiający będzie oceniać, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności zawodowe pozwalają na wykazanie przez wykonawcę spełnienia warunków udziału w postępowaniu, w tym celu:
- V.5.1 Wykonawca, który polega na zdolnościach zawodowych, o których mowa w pkt. V.2.2 , innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia. Zobowiązanie winno wyrażać w sposób wyraźny i jednoznaczny wolę podmiotu trzeciego do udzielenia wykonawcy odpowiedniego zasobu, wskazywać jego rodzaj oraz okres na jaki odpowiedni zasób zostanie udzielony, a także charakter stosunku jaki będzie łączył wykonawcę z innym podmiotem - treść zobowiązania określa załącznik nr 2 do SIWZ.
- V.5.2 Zamawiający również w celu oceny, czy wykonawca polegając na zdolnościach innych podmiotów, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia publicznego oraz oceny, czy stosunek łączący wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, może żądać także dokumentów, które określają w szczególności:
- V.5.2.1 zakres dostępnych wykonawcy zasobów innego podmiotu;
- V.5.2.2 sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
- V.5.2.3 zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;

V.5.2.4 czy podmiot, na zdolnościach, którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych, zrealizuje prace, których wskazane zdolności dotyczą.

**VI. PODSTAWY WYKLUCZENIA ORAZ WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, POTWIERDZAJĄCYCH BRAK PODSTAW WYKLUCZENIA**

- VI.1 Dokumentów i oświadczeń, o których mowa poniżej, nie należy załączać do oferty. Do złożenia poniższych dokumentów i oświadczeń zobowiązany będzie wykonawca, którego oferta zostanie oceniona przez Zamawiającego jako najkorzystniejsza, z zastrzeżeniem dotyczącym dokumentów i oświadczeń, o których mowa w IV.1.3 oraz pkt. VI.2.
- VI.2 Każdy wykonawca, który złoży ofertę, w terminie 3 dni od zamieszczenia na stronie internetowej przez Zamawiającego informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 uPzp zobowiązany jest, złożyć Zamawiającemu **oświadczenie o którym mowa w pkt. VI.3.13 o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej.**
- VI.3 Zamawiający wykluczy każdego wykonawcę wobec którego zachodzą podstawy wykluczenia określone w art. 24 ust. 1 pkt. 12-23 oraz w ust. 5 uPzp.

Podstawa wykluczenia	Dokumenty potwierdzające brak podstaw do wykluczenia
Art. 24 ust. 1 pkt. 12 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który nie wykazał spełniania warunków udziału w postępowaniu lub nie wykazał braku podstaw wykluczenia.	VI.3.1 Dokumenty określone w pkt. V.2.1.1 i V.2.2.3 SIWZ.
Art. 24 ust. 1 pkt. 13 z uwzg. art. 24 ust. 7 pkt. 1 i pkt. 2 lit. a uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za przestępstwo: a) o którym mowa w art. 165a, art. 181-188, art. 189a, art. 218-221, art. 228-230a, art. 250a, art. 258 lub art. 270-309 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (Dz. U. z 2017 r., poz. 2204 ze zm.) lub art. 46 lub art. 48 ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2017 r. poz. 1463 ze zm.), b) o charakterze terrorystycznym, o którym mowa w art. 115 § 20 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny, c) skarbowe, d) o którym mowa w art. 9 lub art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. poz. 769), - jeżeli nie upłynęło 5 lat od dnia uprawomocnienia się wyroku potwierdzającego zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia określonych w lit. a-c, oraz jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia uprawomocnienia się wyroku potwierdzającego zaistnienie podstawy wykluczenia określonej w lit. d, chyba, że w danym wyroku został określony inny okres wykluczenia.	VI.3.2 <b>Informacja z Krajowego Rejestru Karnego</b> potwierdzająca, że osoba ta nie została skazana za przestępstwo, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13 uPzp oraz nie została skazany za wykroczenie na karę aresztu za wykroczenie, o którym mowa w art. 24 ust. 5 pkt. 5 uPzp, wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dniem składania ofert.  Przedmiotową informację z KRK dotyczącą również innego podmiotu lub podwykonawcy będących osobami prawnymi, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.

<p>Art. 24 ust. 1 pkt. 14 z art. 24 ust. 1 pkt. 13 oraz art. 24 ust. 7 pkt. 1 i pkt. 2 lit. a uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, współnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za przestępstwo:</p> <p>a) o którym mowa w art. 165a, art. 181-188, art. 189a, art. 218-221, art. 228-230a, art. 250a, art. 258 lub art. 270-309 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (Dz. U. z 2017 r., poz. 2204 ze zm.) lub art. 46 lub art. 48 ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2017 r. poz. 1463 ze zm.),</p> <p>b) o charakterze terrorystycznym, o którym mowa w art. 115 § 20 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny,</p> <p>c) skarbowe,</p> <p>d) o którym mowa w art. 9 lub art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. poz. 769) - jeżeli nie upłynęło 5 lat od dnia uprawomocnienia się wyroku potwierdzającego zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia określonych w lit. a-c, oraz jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia uprawomocnienia się wyroku potwierdzającego zaistnienie podstawy wykluczenia określonej w lit. d, chyba, że w danym wyroku został określony inny okres wykluczenia.</p>	<p>VI.3.3 <b>Informacja z Krajowego Rejestru Karnego</b> dotycząca osób, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 14 oraz art. 24 ust. 5 pkt. 6 uPzp, potwierdzająca odpowiednio, że nie zostały one skazane za przestępstwo w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13 uPzp oraz, że nie zostały skazane za wykroczenia na karę aresztu w zakresie określonym w art. 24 ust. 5 pkt. 5 uPzp, wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dniem składania oferty.</p> <p>Przedmiotową informację z KRK dotyczącą również innego podmiotu lub podwykonawcy będących osobami prawnymi, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.</p>
<p>Art. 24 ust. 1 pkt. 15 z uwzg. art. 24 ust. 7 pkt. 2 lit. b uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, wobec którego wydano prawomocny wyrok sądu lub ostateczną decyzję administracyjną o zaleganiu z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, chyba, że wykonawca, dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności, jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia uprawomocnienia się wyroku, chyba że w tym wyroku został określony inny okres wykluczenia lub od dnia w którym decyzja potwierdzająca zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia stała się ostateczna</p>	<p>VI.3.4 <b>Oświadczenie</b> o braku wydania wobec wykonawcy prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczeniem 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.</p> <p>VI.3.5 <b>Oświadczenie</b> wykonawcy o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 716).</p> <p>Przedmiotowe oświadczenia innego podmiotu lub podwykonawcy, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu lub w oświadczeniu, w ofercie wskazał podwykonawcę.</p> <p>W przypadku, gdy wykonawca, inny podmiot lub podwykonawca prowadzą działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej, oświadczenia winny dotyczyć zarówno spółki cywilnej, jak i każdego z jej współników</p>

Art. 24 ust. 1 pkt. 16 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa wprowadził zamawiającego w błąd przy przedstawieniu informacji, że nie podlega wykluczeniu spełnia warunki udziału w postępowaniu, lub który zataił te informacje lub nie jest w stanie przedstawić wymaganych dokumentów.	VI.3.6 ESPD.
Art. 24 ust. 1 pkt. 17 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który w wyniku lekkomyślności lub niedbalstwa przedstawił informacje wprowadzające w błąd zamawiającego, mogące mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia.	VI.3.7 ESPD.
Art. 24 ust. 1 pkt. 18 z uwzg. art. 24 ust. 7 pkt. 3 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który bezprawnie wpływał lub próbował wpłynąć na czynności zamawiającego lub pozyskać informacje poufne, mogące dać mu przewagę w postępowaniu o udzielenie zamówienia, jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia będącego podstawą wykluczenia.	VI.3.8 ESPD.
Art. 24 ust. 1 pkt. 19 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który brał udział w przygotowaniu postępowania udzielenie zamówienia lub którego pracownik, a także osoba wykonująca pracę na podstawie umowy zlecenia, o dzieło, agencyjnej lub innej umowy o świadczenie usług, brał udział w przygotowaniu takiego postępowania, chyba że spowodowane tym zakłócenie konkurencji może być wyeliminowane w inny sposób niż przez wykluczenie wykonawcy z udziału w postępowaniu.	VI.3.9 ESPD.
Art. 24 ust. 1 pkt. 20 z uwzg. art. 24 ust. 7 pkt. 3 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który z innymi wykonawcami zawarł porozumienie mające na celu zakłócenie konkurencji między wykonawcami w postępowaniu o udzielenie zamówienia, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych, jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia będącego podstawą wykluczenia.	VI.3.10 ESPD.
Art. 24 ust. 1 pkt. 21 z uwzg. art. 24 ust. 7 pkt. 4 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę będącego podmiotem zbiorowym, wobec którego sąd orzekł zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne na podstawie ustawy z dnia 28 października 2002 r. o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary (Dz. U. z 2016 r. poz. 1541 ze zm.), jeżeli nie upłynął okres, na jaki został prawomocnie orzeczony zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne.	VI.3.11 <b>Informacja z Krajowego Rejestru Karnego</b> w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 21 uPzp.  Przedmiotową informację dotyczącą również innego podmiotu lub podwykonawcy, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.
Art. 24 ust. 1 pkt. 22 z uwzg. art. 24 ust. 7 pkt. 5 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, wobec którego orzeczono tytułem środka zapobiegawczego zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne, jeżeli nie upłynął okres obowiązywania zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne.	VI.3.12 <b>Oświadczenie</b> o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne.  Przedmiotowe oświadczenie dotyczące również innego podmiotu lub podwykonawcy, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.



<p>Art. 24 ust. 1 pkt. 23 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawców, którzy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2016 r. poz. 184, 1618 i 1634), złożyli odrębne oferty, oferty częściowe lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, chyba że wykażą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.</p>	<p>VI.3.13 <b>Oświadczenie o przynależności albo braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej</b> - w przypadku przynależności do tej samej grupy kapitałowej wykonawca może złożyć wraz z oświadczeniem dokumenty bądź informacje potwierdzające, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu</p>
<p>Art. 24 ust. 5 pkt. 1 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. - Prawo restrukturyzacyjne (Dz. U. z 2017 r., 1508 ze zm.) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. - Prawo upadłościowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 2344).</p>	<p>VI.3.14 <b>Odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej</b>, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji.</p> <p>Przedmiotowy odpis dotyczący również innego podmiotu lub podwykonawcy, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.</p> <p><b>Uwaga:</b> Wykonawca nie będzie zobowiązany do złożenia ww. dokumentów w przypadku, gdy w ESPD stanowiącym załącznik nr 5 do SIWZ wskaże ich dostępność w formie elektronicznej pod określonym adresem internetowym ogólnodostępnej i bezpłatnej bazy danych. Zamawiający pobierze samodzielnie z tej bazy danych ww. dokument.</p>
<p>Art. 24 ust. 5 pkt. 2 z uwzgl. art. 24 ust. 7 pkt. 3 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który w sposób zawiniony poważnie naruszył obowiązki zawodowe, co podważa jego uczciwość, w szczególności gdy wykonawca w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa nie wykonał lub nienależycie wykonał zamówienie, co Zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych, jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia będącego podstawą wykluczenia.</p>	<p>VI.3.15 ESPD.</p>
<p>Art. 24 ust. 5 pkt. 3 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, jeżeli wykonawca lub osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt. 14 uPzp, uprawnione do reprezentowania wykonawcy pozostają w relacjach określonych w art. 17 ust. 1 pkt. 2-4 uPzp z:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zamawiającym,</li> <li>b) osobami uprawnionymi do reprezentowania Zamawiającego,</li> <li>c) członkami komisji przetargowej,</li> <li>d) osobami, które złożyły oświadczenie, o którym mowa w art. 17 ust. 2a uPzp,</li> </ul> <p>chyba, że jest możliwe zapewnienie bezstronności po stronie Zamawiającego w inny sposób niż przez wykluczenie wykonawcy z udziału w postępowaniu.</p>	<p>VI.3.16 ESPD.</p>

<p>Art. 24 ust. 5 pkt. 4 z uwzgl. art. 24 ust. 7 pkt. 3 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który z przyczyn leżących po jego stronie, nie wykonał albo nienależycie wykonał w istotnym stopniu wcześniej umowę w sprawie zamówienia publicznego lub umowę koncesji, zawartą z Zamawiającym, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1-4 uPzp, co doprowadziło do rozwiązania umowy lub zasądzenia odszkodowania, jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia będącego podstawą wykluczenia.</p>	<p>VI.3.17 ESPD.</p>
<p>Art. 24 ust. 5 pkt. 5 z uwzgl. art. 24 ust. 5 pkt. 5 oraz art. 24 ust. 7 pkt. 3 lit. c uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za, wykroczenie przeciwko prawom pracownika lub wykroczenie przeciwko środowisku, jeżeli za jego popełnienie wymierzono karę aresztu, ograniczenia wolności lub karę grzywny nie niższą niż 3000 złotych, jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia odpowiednio uprawomocnienia się wyroku, chyba, że w tym wyroku został określony inny okres wykluczenia lub od dnia w którym decyzja potwierdzająca zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia stała się ostateczna.</p>	<p>VI.3.18 <b>Oświadczenie</b> wykonawcy o braku wydania prawomocnego wyroku sądu skazującego za wykroczenie na karę ograniczenia wolności lub grzywny w zakresie określonym w art. 24 ust. 5 pkt. 5 uPzp.</p> <p>Przedmiotowe oświadczenie dotyczące również innego podmiotu lub podwykonawcy, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.</p>
<p>Art. 24 ust. 5 pkt. 6 z uwzgl. art. 24 ust. 5 pkt. 5 oraz art. 24 ust. 7 pkt. 3 lit. c uPzp - wykonawcę, jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za wykroczenie przeciwko prawom pracownika lub wykroczenie przeciwko środowisku, jeżeli za jego popełnienie wymierzono karę aresztu, ograniczenia wolności lub karę grzywny nie niższą niż 3000 złotych, jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia odpowiednio uprawomocnienia się wyroku, chyba, że w tym wyroku został określony inny okres wykluczenia lub od dnia w którym decyzja potwierdzająca zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia stała się ostateczna.</p>	<p>VI.3.19 <b>Oświadczenie</b> wykonawcy o braku wydania wobec osób, o których mowa art. 24 ust. 5 pkt. 6 uPzp, prawomocnego wyroku sądu skazującego za wykroczenie na karę ograniczenia wolności lub grzywny w zakresie określonym w art. 24 ust. 5 pkt. 5 uPzp.</p> <p>Przedmiotowe oświadczenie dotyczące również innego podmiotu lub podwykonawcy, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.</p>
<p>Art. 24 ust. 5 pkt. 7 z uwzgl. art. 24 ust. 7 pkt. 3 lit. c uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, wobec którego wydano ostateczną decyzję administracyjną o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym, jeżeli wymierzono tą decyzją karę pieniężną nie niższą niż 3000 złotych, jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia w którym decyzja potwierdzająca zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia stała się ostateczna.</p>	<p>VI.3.20 <b>Oświadczenie</b> wykonawcy o braku wydania wobec niego ostatecznej decyzji administracyjnej o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym.</p> <p>Przedmiotowe oświadczenie dotyczące również innego podmiotu lub podwykonawcy, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.</p>

<p>Art. 24 ust. 5 pkt. 8 uPzp - Zamawiający wykluczy wykonawcę, który naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, co Zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w art. 24 ust. 1 pkt 15 uPzp, chyba że wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności</p>	<p>VI.3.21 <b>Zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego</b> potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem podatkowym w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu..</p> <p>VI.3.22 <b>Zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego</b> albo inny dokument potwierdzający, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu..</p> <p>Przedmiotowe zaświadczenia dotyczące również innego podmiotu lub podwykonawcy, wykonawca będzie zobowiązany złożyć w przypadku gdy powołuje się na zasoby innego podmiotu w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu lub w ofercie wskazał podwykonawcę.</p> <p>W przypadku, gdy wykonawca, inny podmiot lub podwykonawca prowadzą działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej, ww. zaświadczenia lub inne dokumenty, winny dotyczyć zarówno spółki cywilnej, jak i każdego z jej wspólników.</p>
---	---

VI.4 Dokumenty wymagane od wykonawców mających siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

VI.4.1 Jeżeli wykonawca, inny podmiot na zdolnościach którego wykonawca polega w celu spełnienia warunków w postępowaniu lub podwykonawca wskazany przez niego w ESPD nie będący innym podmiotem ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w:

VI.4.1.1 pkt VI.3.2, VI.3.3 i VI.3.11 - 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 oraz ust. 5 pkt 5 i 6 uPzp, które winny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;

VI.4.1.2 pkt VI.3.14, VI.3.21 i VI.3.22 - składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym wykonawca, inny podmiot na sytuacji lub zdolnościach którego wykonawca polega w celu

spełnienia warunków w postępowaniu lub podwykonawca wskazany przez niego w ESPD nie będący innym podmiotem, ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:

- VI.4.1.2.1 nie zalega z opłacaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo że zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu, które winny być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
  - VI.4.1.2.2 nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości, które winny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- VI.4.2 Jeżeli w kraju, w którym wykonawca, inny podmiot na sytuacji lub zdolnościach którego wykonawca polega w celu spełnienia warunków w postępowaniu lub podwykonawca wskazany przez niego w ESPD nie będący innym podmiotem, ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt. VI.4.1, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, innego podmiotu na sytuacji lub zdolnościach którego wykonawca polega w celu spełnienia warunków w postępowaniu lub podwykonawcy wskazanego przez niego w ofercie nie będącym innym podmiotem, 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.
- VI.5 Oświadczenia i dokumenty o których mowa w pkt. VI.3 i VI.4 sporządzone w języku obcym wykonawca zobowiązany będzie złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski.
- VI.6 Zamawiający będzie badał, czy wobec:
- VI.6.1 Wykonawcy nie zachodzą podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 12-23 i ust. 5 uPzp;
  - VI.6.2 innego podmiotu na zdolnościach którego wykonawca polega w celu spełnienia warunków udziału w postępowaniu, nie zachodzą podstawy do wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13-22 i ust. 5 uPzp
  - VI.6.3 podwykonawcy wskazanego w ESPD, a także podwykonawcy zgłoszonego w trakcie realizacji zamówienia, nie zachodzą podstawy do wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13-22 i ust. 5 uPzp
- VI.7 W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie każdy z nich zobowiązany będzie do złożenia dokumentów określonych w pkt. VI.3.
- VI.8 Jeżeli zamawiający stwierdzi, że wobec danego podwykonawcy nie będącego innym podmiotem zachodzą podstawy wykluczenia, wykonawca obowiązany będzie zastąpić tego podwykonawcę lub zrezygnować z powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy.

## **VII. WADIUM**

- VII.1 Zamawiający wymaga wniesienia wadium w kwocie 2 000,00 zł.
- VII.2 Wadium może być wniesione w jednej lub kilku z następujących form:
- VII.2.1 w pieniądzu: przelewem na rachunek Zamawiającego w banku **NBP O/Poznań** nr konta **75 1010 1469 0046 0413 9120 0000**, z adnotacją „**Wadium - ZZP-2380-75/2018**”,
  - VII.2.2 poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
  - VII.2.3 gwarancjach bankowych,
  - VII.2.4 gwarancjach ubezpieczeniowych,
  - VII.2.5 poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt. 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 roku o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
- VII.3 Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert i na okres nie krótszy niż okres związania ofertą.
- VII.4 Zamawiający zatrzyma wadium wraz z odsetkami, jeżeli:
- VII.4.1 wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 i 3a uPzp, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył dokumentów lub oświadczeń potwierdzających okoliczności o których mowa w art. 25 ust. 1 uPzp, oświadczenia o którym mowa w art. 25a ust. 1 uPzp pełnomocnictw, lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3 uPzp, co powodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez wykonawcę jako najkorzystniejszej;

VII.4.2 wykonawca, którego oferta została wybrana, jeżeli:

VII.4.2.1 odmówi podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie;

VII.4.2.2 nie wniesie wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy;

VII.4.2.3 zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie tego wykonawcy.

## **VIII. INFORMACJE O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW**

VIII.1 Wszelkie oświadczenia i dokumenty inne niż wymienione w pkt. IV - VI oraz wnioski, zawiadomienia i informacje należy formułować na piśmie i zgodnie z wyborem Zamawiającego, przekazywać drogą elektroniczną na adres: przetargi@po.policja.gov.pl lub faksem na nr 61/841 27 44.

VIII.2 Jeżeli Zamawiający lub wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną lub faksem, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.

VIII.3 Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 6 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął po upływie terminu składania ofert lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.

## **IX. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ**

Termin związania ofertą wynosi 60 dni, licząc od dnia upływu terminu składania ofert.

## **X. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWYWANIA OFERT**

X.1 Wykonawca może złożyć wyłącznie jedną ofertę.

X.2 Zamawiający, żąda wskazania w ofercie przez wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom, i podania przez wykonawcę firm podwykonawców.

X.3 Przygotowanie oferty

X.3.1 Oferta musi być sporządzona w języku polskim, pismem czytelnym.

X.3.2 Oferta musi być sporządzona zgodnie z zaleceniami Zamawiającego w szczególności zawierać wszystkie wymagane informacje, o których mowa w treści niniejszej SIWZ.

X.3.3 Oferta oraz wszystkie dokumenty i oświadczenia wraz z nią złożone, wymagają podpisu osób uprawnionych do reprezentowania wykonawcy w obrocie gospodarczym, zgodnie z aktem rejestracyjnym, wymaganiami ustawowymi oraz przepisami prawa. W przypadku, kiedy ofertę składają wykonawcy występujący wspólnie, oferta oraz wszystkie dokumenty i oświadczenia do niej załączone muszą być podpisane przez pełnomocnika.

X.3.4 Poprawki w ofercie muszą być naniesione czytelnie oraz opatrzone parafą osoby podpisującej ofertę.

X.3.5 Zaleca się, aby wszystkie strony oferty były ponumerowane i parafowane przez wykonawcę lub osobę uprawnioną do reprezentowania wykonawcy oraz spięte (zszyte, zbindowane itp.) w sposób trwały, który wykluczy możliwość dekompletacji zawartości oferty.

X.4 Złożenie oferty.

Ofertę należy złożyć w nieprzejrystym zamkniętym opakowaniu/kopercie, która powinna być zaadresowana:

**Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu  
Sekcja ds. Zamówień Publicznych  
ul. Dąbrowskiego 17A, 60-838 Poznań**

oznakowana następująco:

**ZZP-2380-75/2018 „Oferta - Dostawa i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk”  
Nie otwierać przed dniem 12.09.2018 r., do godz. 11:30**

oraz opatrzona nazwą i dokładnym adresem wykonawcy.

X.5 Zmiana oferty.

Wykonawca może zmienić ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmiany przed upływem terminu do składania ofert. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian musi być złożone według takich samych zasad jak składana oferta tj. w zamkniętym opakowaniu/kopercie oznakowanej następująco:

**ZZP-2380-75/2018 „Zmiana oferty - Dostawa i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk”  
Nie otwierać przed dniem 12.09.2018 r., do godz. 11:30**

Koperta oznakowana na powyższych zasadach zostanie otwarta podczas sesji otwarcia ofert wraz z ofertą Wykonawcy, który wprowadził zmianę i zostaną dołączone do oferty.

X.6 Wycofanie oferty.

Wykonawca ma prawo przed upływem terminu składania ofert wycofać ofertę, pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wycofaniu oferty przed upływem terminu do składania ofert. Wycofanie oferty z postępowania nastąpi poprzez złożenie pisemnego powiadomienia (oświadczenia). W przypadku przesłania tego dokumentu za pomocą operatora pocztowego koperta winna być oznakowana:

**ZZP-2380-75/2018 „Wycofanie oferty - Dostawa i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk”**

X.7 Zamawiający zwróci niezwłocznie ofertę złożoną po terminie.

**XI. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT**

XI.1 Ofertę należy złożyć do **12.09.2018** roku, do godz. **11:00** w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Poznaniu Sekcji ds. Zamówień Publicznych, 60-838 Poznań, ul. Dąbrowskiego 17A, sekretariat.

XI.2 Otwarcie ofert odbędzie się **12.09.2018** roku o godz. **11:30** w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Poznaniu Sekcji ds. Zamówień Publicznych, 60-838 Poznań, ul. Dąbrowskiego 17A.

**XII. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY**

XII.1 Cena oferty musi być podana w PLN, cyfrowo, z uwzględnieniem należnego podatku VAT, zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku.

XII.2 Cena podana w ofercie jest ceną ryczałtową i winna obejmować wszystkie koszty i składniki związane z ostatecznym wykonaniem przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem wszelkich dodatkowych kosztów w szczególności podatków, opłat, ceł, licencji, dojazdu, transportu, użycia sprzętu i urządzeń, udziału w odbiorach oraz koszty, o których mowa w § 6 ust. 1 i § 14 ust. 1 i 2 projektu umowy (Załącznik nr 3 do SIWZ) oraz ewentualnego ubezpieczenia, odszkodowania i naprawy szkód powstałych podczas wykonania przedmiotu Umowy

XII.3 Cena może być tylko jedna.

**XIII. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY, WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT**

XIII.1 Kryteria oceny oferty.

XIII.1.1 Kryterium „Cena”, którego znaczenie wynosi 60 %.

Wykonawca, który zaoferuje najniższą cenę otrzyma 60 pkt.

Obliczenie punktów w kryterium „Cena” dla pozostałych ofert zostanie dokonane w oparciu o następujący wzór:

$$C = (C_{min} / C_x) \times 60$$

gdzie: C - liczba punktów w kryterium „Cena”  
C<sub>min</sub> - najniższa cena spośród złożonych ofert  
C<sub>x</sub> - cena oferty badanej

XIII.1.2 Kryterium „Dodatkowe wsparcie techniczne”, którego znaczenie wynosi 30 %.

Zaoferowany przez wykonawcę wyrażony w godzinach czas dodatkowego wsparcia technicznego na zasadach określonych w § 14 ust. 2 projektu umowy (załącznik nr 3 do SIWZ) nie może być krótsze niż 16 godzin.

Obliczenie punktów w kryterium „Dodatkowe wsparcie techniczne” zostanie dokonane na podstawie niżej określonych zasad.

Za zaoferowany przez wykonawcę w formularzu ofertowym wyrażony w godzinach czas dodatkowego wsparcia technicznego zostanie przyznana liczba punktów zgodnie z poniższą tabelą.

<b>Dodatkowe wsparcie w godzinach</b>	<b>Liczba punktów</b>
<b>0-16</b>	0
<b>17-24</b>	10
<b>25-39</b>	20
<b>≥40</b>	30

- XIII.1.3 Kryterium „Serwis gwarancyjny”, którego znaczenie wynosi 10 %  
Zaoferowany przez wykonawcę okres serwisu gwarancyjnego na przedmiot umowy nie może być krótszy niż 12 miesięcy .  
Obliczenie punktów w kryterium „Serwis gwarancyjny” zostanie dokonane na podstawie niżej określonych zasad.  
Za zaoferowany przez wykonawcę w formularzu ofertowym wyrażony w miesiącach okres serwisu gwarancyjnego zostanie przyznana liczba punktów zgodnie z poniższą tabelą.

<b>Serwis gwarancyjny w miesiącach</b>	<b>Liczba punktów</b>
<b>12</b>	0
<b>13 - 14</b>	4
<b>15 - 17</b>	8
<b>≥18</b>	10

Punkty uzyskane w poszczególnych kryteriach zostaną zsumowane zgodnie z poniższym wzorem.

$$O = C + WT + S$$

- gdzie: *O* - łączna liczba punktów uzyskana we wszystkich kryteriach  
*C* - liczba punktów uzyskana w kryterium „Cena”  
*S* - liczba punktów uzyskana w kryterium „Serwis gwarancyjny”  
*WT* - liczba punktów uzyskana w kryterium „Dodatkowe wsparcie techniczne”

- XIII.2 Jeżeli dwie lub więcej ofert będzie miało taki sam bilans punktowy, Zamawiający jako najkorzystniejszą spośród tych ofert uzna ofertę z najniższą ceną.

- XIII.3 Sposób oceny ofert.  
Oferta niepodlegająca odrzuceniu na podstawie art. 89 ust. 1 uPzp, która uzyska największą liczbę punktów - maksymalnie 100 - w oparciu o kryterium określone w pkt. XIII.1, złożona przez Wykonawcę nie podlegającego wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 12-23 i ust. 5 uPzp, zostanie wybrana, jako najkorzystniejsza.  
Pozostałe oferty zostaną sklasyfikowane zgodnie z ilością uzyskanych punktów.  
Wszystkie obliczenia będą wykonane z dokładnością do 0,01.

#### **XIV. AUKcja ELEKTRONICZNA**

Zamawiający po dokonaniu oceny ofert, w celu wyboru najkorzystniejszej oferty nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej.

#### **XV. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

- XV.1 Jeżeli umowę będzie podpisywać osoba lub osoby nie będące upoważnione do reprezentacji wykonawcy na podstawie dokumentów rejestracyjnych, wykonawca najpóźniej w dniu wyznaczonym na zawarcie z nim umowy, przed jej podpisaniem, przekaze Zamawiającemu pełnomocnictwo upoważniające wskazane osoby do zawarcia umowy. Przedłożenie pełnomocnictwa nie jest wymagane, jeżeli upoważnienie do zawarcia (podpisania) umowy przez dane osoby wynika z dokumentów załączonych do oferty.
- XV.2 Przed podpisaniem umowy o realizację zamówienia, wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, których oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, zobowiązani są dostarczyć Zamawiającemu stosowną umowę konsorcjum zawierającą minimum następujące postanowienia:
- określenie celu gospodarczego,

- określenie, który z podmiotów jest upoważniony do występowania w imieniu pozostałych przy realizacji przedmiotowego zamówienia,
- oznaczenie czasu trwania konsorcjum obejmującego okres realizacji przedmiotu zamówienia oraz gwarancji i rękojmi,
- dotyczącego solidarnej odpowiedzialności wszystkich wykonawców występujących wspólnie za wykonanie umowy,
- zakaz zmian w umowie bez pisemnej zgody Zamawiającego.

## **XVI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

- XVI.1 Zamawiający wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w kwocie stanowiącej 5 % ceny oferty brutto.
- XVI.2 Zabezpieczenie może być wniesione według wyboru Wykonawcy w jednej lub w kilku następujących formach:
- XVI.2.1 w pieniądzu: przelewem na rachunek Zamawiającego w banku **NBP O/Poznań** nr konta **75 1010 1469 0046 0413 9120 0000**, z adnotacją „**Zabezpieczenie - Umowa nr ZZP-2380-75/2018**”,
  - XVI.2.2 poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
  - XVI.2.3 gwarancjach bankowych,
  - XVI.2.4 gwarancjach ubezpieczeniowych,
  - XVI.2.5 poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 roku o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
- XVI.3 W przypadku wniesienia zabezpieczenia w formie określonej w pkt. XVI.2.2 - XVI.2.5 zabezpieczenie winno obejmować roszczenia z tytułu rękojmi za wady.
- XVI.4 Zamawiający nie dopuszcza wnoszenia zabezpieczenia w formach określonych w art. 148 ust. 2 uPzp.
- XVI.5 Całość zabezpieczenia musi być wniesiona najpóźniej w dniu podpisania umowy.
- XVI.6 Zamawiający nie wyraża zgody na potrącenie zabezpieczenia z należności za częściowo wykonane roboty.
- XVI.7 Zamawiający zwróci zabezpieczenie w terminie 30 dni, od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane. Kwota pozostawiona na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady wyniesie 20 % wysokości zabezpieczenia i zostanie zwrócona nie później niż w 15 dniu po upływie okresu rękojmi za wady.
- XVI.8 Jeżeli okres na jaki ma zostać wniesione zabezpieczenie przekracza 5 lat, zabezpieczenie w pieniądzu wnosi się na cały ten okres, a zabezpieczenie w innej formie wnosi się na okres nie krótszy niż 5 lat, z jednoczesnym zobowiązaniem się wykonawcy do przedłużenia zabezpieczenia lub wniesienia nowego zabezpieczenia na kolejne okresy.
- XVI.9 W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego w innej formie niż w pieniądzu, Zamawiający zmienia formę na zabezpieczenie w pieniądzu, poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia. Wypłata ta nastąpi nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia.

## **XVII. TERMIN I WARUNKI ZAWARCIA UMOWY**

- XVII.1 Z Wykonawcą, którego ofertę wybrano jako najkorzystniejszą zostanie zawarta umowa:
- XVII.1.1 w terminie nie krótszym niż 10 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty - jeżeli zostało przesłane faksem lub drogą elektroniczną, albo w terminie 15 dni – jeżeli zostało przesłane w inny sposób;
  - XVII.1.2 przed upływem terminów, o których mowa w pkt. XVII.1.1 jeżeli zostanie złożona tylko jedna oferta, lecz nie później niż przed upływem terminu związania ofertą.
- XVII.2 Umowa o zamówienie publiczne zostanie podpisana na warunkach określonych w projekcie umowy, stanowiącej załącznik nr 3 do SIWZ. Projekt umowy zostanie uzupełniony o dane wynikające z treści oferty.
- XVII.3 W przypadku, gdy okaże się, że wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, będzie uchylał się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego lub nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny, chyba że zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania, o których mowa w art. 93 ust. 1 uPzp.



## **XVIII. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

- XVIII.1 Środki ochrony prawnej przysługują wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu przedmiotowego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów uPzp.
- XVIII.2 Wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz specyfikacji istotnych warunków zamówienia środki ochrony prawnej przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 uPzp.
- XVIII.3 W przedmiotowym postępowaniu wykonawcy przysługują niżej wymienione środki ochrony prawnej.
- XVIII.3.1 Odwołanie.
- XVIII.3.1.1 Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy.
- XVIII.3.1.2 Odwołanie powinno wskazywać czynność, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania.
- XVIII.3.1.3 Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
- XVIII.3.1.4 Odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia za pomocą faksu lub drogą elektroniczną.
- XVIII.3.1.5 Odwołanie wnosi się:
- XVIII.3.1.5.1 w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia - jeżeli została przesłana faksem lub drogą elektroniczną, albo w terminie 15 dni - jeżeli została przesłana w inny sposób;
- XVIII.3.1.5.2 w terminie 10 dni od dnia zamieszczenia ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej.
- XVIII.3.1.5.3 w przypadku innych czynności niż wskazane w pkt. XVIII.3.1.5.1 i XVIII.3.1.5.2 w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia
- XVIII.3.2 Skarga do sądu
- XVIII.3.2.1 Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
- XVIII.3.2.2 Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania zamawiającego.
- XVIII.3.2.3 Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora publicznego jest równoznaczne z jej wniesieniem.
- XVIII.3.2.4 W postępowaniu toczącym się na skutek wniesienia skargi nie można rozszerzyć żądania odwołania ani występować z nowymi żądaniami.

## **XIX. KLAUZULA INFORMACYJNA Z ART. 13 RODO<sup>1</sup>**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich

<sup>1</sup> rozporządzenie parlamentu europejskiego i rady (ue) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dz. urz. ue l 119 z 04.05.2016, str. 1)

danych oraz uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Komendant Wojewódzki Policji w Poznaniu z siedzibą przy ul. Kochanowskiego 2a w Poznaniu, kod 60-844;
- inspektorem ochrony danych osobowych w imieniu Komendanta Wojewódzkiego Policji w Poznaniu jest podinsp. Wojciech Sobczak – tel. 61/841 53 54, e-mail: iod.kwp@po.policja.gov.pl\*;
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego pn. Dostawa i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk”- numer postępowania ZZP-2380-75/2018, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.), dalej „ustawa Pzp”;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 10 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia;
- obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- posiada Pani/Pan:
  - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
  - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych<sup>2</sup>;
  - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO<sup>3</sup>;
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Pani/Panu:
  - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

## **XX. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW**

- Załącznik nr 1 - Formularz ofertowy
- Załącznik nr 2 - Zobowiązanie o udostępnieniu zasobów przez inny podmiot
- Załącznik nr 3 - Projekt umowy
- Załącznik nr 4 - Opis przedmiotu zamówienia
- Załącznik nr 5 - Jednolity europejski dokument zamówień (ESPD) + instrukcja uruchomienia

---

<sup>2</sup> skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 1579 ze zm.) oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników

<sup>3</sup> prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego

**Formularz Ofertowy**

**Zamawiający:**

Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu  
ul. Kochanowskiego 2a, 60-844 Poznań

**Wykonawca:**

.....  
*pełna nazwa/firma*

.....  
*adres*

.....  
*NIP*

.....  
*nr telefonu*

.....  
*faxu*

.....  
*e-mail*

.....  
*REGON*

Czy wykonawca jest małym albo średnim przedsiębiorstwem<sup>4</sup>? Tak / Nie<sup>5</sup>

reprezentowany przez:

.....  
*(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)*

**A. Oferta Wykonawcy**

1) W związku z ogłoszeniem przez Zamawiającego postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego o udzielenie zamówienia publicznego na dostawę i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk”, oferuję:

Wykonanie przedmiotu zamówienia za cenę ..... zł brutto  
(słownie: .....);

2) ..... godzin dodatkowego wsparcia technicznego na zasadach określonych w § 14 ust. 2 projektu umowy (należy wpisać liczbę godzin oferowanego wsparcia technicznego, zaoferowany okres nie może być krótszy niż 16 godzin);

3) Serwis gwarancyjny na okres ..... m-cy (zaoferowany okres serwisu gwarancyjnego nie może być krótszy niż 12m-cy).

Jednocześnie oświadczam, że

1) oferowana cena obejmuje wszelkie opłaty należne Wykonawcy z tytułu realizacji zamówienia z uwzględnieniem wszelkich dodatkowych kosztów w szczególności podatków, opłat, ceł, licencji, dojazdu, transportu, użycia sprzętu i urządzeń, udziału w odbiorach, koszty, o których mowa w § 6 i § 14 ust. 1 i ust. 2 projektu umowy oraz odszkodowania i naprawy szkód powstałych podczas wykonania przedmiotu zamówienia i innych kosztach wynikających z SIWZ.

2) wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO<sup>6</sup> wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w przedmiotowym postępowaniu<sup>7</sup>.

Nadto zobowiązuję się, w przypadku wyboru mojej oferty, do zawarcia umowy na warunkach określonych w projekcie umowy, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

<sup>4</sup> Por. zalecenie Komisji z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstwa oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz. U. L 124 z 20.5.2003, s. 36). Te informacje są wymagane wyłącznie do celów statystycznych.

**Małe przedsiębiorstwo:** przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów EUR.

**Średnie przedsiębiorstwa:** przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami i które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR

<sup>5</sup> niewłaściwe skreślić

<sup>6</sup> rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1)

<sup>7</sup> w przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO **wykonawca winien wykreślić treść tego oświadczenia z oferty**

Wadium wniesione w pieniądzu proszę zwrócić na rachunek bankowy nr .....<sup>8</sup>**B. Informacje dotyczące powierzenia części zamówienia podwykonawcom:** (niedopuszczalne jest wskazywanie części zamówienia jako udział procentowy w całości zamówienia)

Pełna nazwa/firma	
Adres	
NIP	
Zakres powierzonej części zamówienia (krótki opis)	

Pełna nazwa/firma	
Adres	
NIP	
Zakres powierzonej części zamówienia (krótki opis)	

Pełna nazwa/firma	
Adres	
NIP	
Zakres powierzonej części zamówienia (krótki opis)	

**C. Informacje dotyczące ESPD:** (informacje te nie są treścią oferty)

<b>Podmiot którego dotyczy ESPD</b> (należy wpisać nazwę wykonawcy/członka konsorcjum/innego podmiotu/podwykonawcy oraz oznaczenie przesłanego pliku pozwalające na jego identyfikację)	<b>Hasło dostępowe oraz inne informacje dla prawidłowego dostępu do ESPD</b>

.....  
miejsowość.....  
data.....  
podpis<sup>8</sup> wypełnić tylko w przypadku wnoszenia wadium w pieniądzu

Zobowiązanie podmiotu, na którego zasoby powołuje się wykonawca

**należy wypełnić i załączyć do oferty tylko w przypadku, gdy wykonawca w celu spełnienia warunków udziału w postępowaniu, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a uPzp.**

Oświadczam, że reprezentując .....

w przypadku wyboru oferty Wykonawcy .....

przystępującego do postępowania o zamówienie publiczne na:

Dostawę i wdrożenie oprogramowania standardowego dla systemu zarządzania „Help Desk”,

zobowiązuję(my) się do oddania ww. Wykonawcy do dyspozycji:

1) doświadczenie:

.....  
.....  
.....

2) osobę/osoby:

a) ....., który w okresie realizacji zamówienia będzie pełnił funkcję Kierownika Projektu,

b) ....., który w okresie realizacji zamówienia będzie pełnił funkcję Specjalisty ds. oprogramowania,

c) ....., który w okresie realizacji zamówienia będzie pełnił funkcję Specjalisty ds. oprogramowania,

Sposób wykorzystania udostępnionych przeze mnie/nas\* ww. zasobów będzie następujący:

.....  
.....  
.....

Charakter stosunku łączącego mnie/nas\* z wykonawcą będzie następujący:

.....  
.....  
.....

Zakres mojego/naszego\* udziału przy wykonywaniu zamówienia będzie następujący:

.....  
.....  
.....

Okres mojego/naszego\* udziału przy wykonywaniu zamówienia będzie następujący:

.....  
.....  
.....

\* niepotrzebne skreślić

.....  
miejsowość

.....  
data

.....  
podpis

**PROJEKT UMOWY**

UMOWA nr ZZP-2380-75/2018

zawarta w dniu ..... 2018 r., w Poznaniu pomiędzy:

Skarbem Państwa – Komendantem Wojewódzkim Policji w Poznaniu – insp. Piotrem Mąką, mającym siedzibę w Komendzie Wojewódzkiej Policji w Poznaniu, ul. Kochanowskiego 2a, 60-844 Poznań, NIP 777-00-01-878, REGON 630703410, zwanym dalej „Zamawiającym”, reprezentowanym przez:

.....

a

firmą ..... z siedzibą w ....., wpisaną do ....., pod numerem ....., Regon ....., NIP ....., kapitale zakładowym ..... kapitale wpłaconym ..... zwaną dalej „Wykonawcą”, reprezentowaną przez:

.....

zwanymi dalej łącznie „Stronami”.

Niniejsza Umowa została zawarta w oparciu o wynik postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o sygn. ZZP-2380-...../2018, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na zakup i wdrożenie oprogramowania dla e-usług – serwerownia, wynikającego z zadania nr 5.2 określonego w Załączniku nr 2 do Porozumienia o dofinansowanie Projektu pt. „Regionalne Obserwatorium Zagrożeń – rozwój elektronicznych usług publicznych w Wielkopolskiej Policji” nr RPWP.02.01.01-30-0012/16-00 w ramach Osi priorytetowej 2: Społeczeństwo informacyjne, Działania 2.1 Rozwój elektronicznych usług publicznych Poddziałania 2.1.1. Rozwój elektronicznych usług publicznych - Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020 współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa.

## Słownik pojęć

Lp.	Pojęcie	Objaśnienie
1.	Awaria krytyczna	Błąd w działaniu Oprogramowania Help Desk, nie będący Wadą, ujawniony w trakcie korzystania z niego, uniemożliwiający jego poprawne działanie i eksploatację.
2.	Awaria niekrytyczna	Błąd w działaniu Oprogramowania Help Desk, nie będący Wadą, ujawniony w trakcie korzystania z niego, utrudniający jego poprawne działanie i eksploatację.
3.	Wada	Błąd polegający na braku wykonywania lub nieprawidłowym realizowaniu funkcjonalności Oprogramowania Help Desk określonych w Załączniku Nr 1 do Umowy i dokumentacji projektowej.
4.	Dokumentacja	Oznacza dokumentację wykonaną w języku polskim, w tym w szczególności dokumentację projektową, powykonawczą i instrukcje, dostarczoną przez Wykonawcę.
5.	Dzień Roboczy	Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach od 07:30 do 15:30 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
6.	Harmonogram	Oznacza harmonogram rzeczowo-terminowy dotyczący realizacji przedmiotu Umowy ze szczegółowym uwzględnieniem wszystkich produktów przedmiotu Umowy, przygotowany przez Wykonawcę i zatwierdzony przez Zamawiającego. Harmonogram będzie zawierał daty rozpoczęcia i zakończenia poszczególnych faz realizacji przedmiotu Umowy;
7.	KWP	Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu;

6.	Siła wyższa	Należy przez to rozumieć zdarzenie lub połączenie zdarzeń obiektywnie niezależnych od Wykonawcy lub Zamawiającego, które zasadniczo i istotnie utrudniają wykonywanie części lub całości zobowiązań wynikających z Umowy, których Wykonawca lub Zamawiający nie mogli przewidzieć i którym nie mogli zapobiec, ani ich przewyżyć i im przeciwdziałać poprzez działanie z należytą starannością ogólnie przewidzianą dla cywilnoprawnych stosunków zobowiązaniowych z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru działalności Wykonawcy;  Pod pojęciem siły wyższej nie uznaje się: wystąpienia problemów z wykonaniem Umowy z powodu strajku, wszczęcia sporu zbiorowego bądź innych zdarzeń o podobnym charakterze u Wykonawcy, a także niedotrzymanie zobowiązań podwykonawców braków siły roboczej i materiałów, chyba że jest to bezpośrednio spowodowane siłą wyższą;
7.	Nienależyte wykonanie Umowy	Należy przez to rozumieć realizowanie przez Wykonawcę przedmiotu Umowy w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami oraz zawinione niewykonywanie przez Wykonawcę obowiązku wynikającego z Umowy i bez usprawiedliwienia wynikającego z okoliczności występujących w czasie przewidywanym na jego realizację, i pomimo wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do wykonania obowiązku, dalsze uchylanie się od jego spełnienia przy czym w ocenie wymaganej od Wykonawcy staranności uwzględnia się zawodowy charakter jego działalności;
8	Oprogramowanie standardowe	Gotowe, istniejące na rynku, rozwiązanie programistyczne
9.	Oprogramowanie Help Desk	Oprogramowanie standardowe dla systemu zarządzania Help Desk, dostarczone i dostosowane Zamawiającemu przez Wykonawcę na potrzeby zarządzania działem wsparcia IT Zamawiającego.
10.	Scenariusze Testów Akceptacyjnych	Dokument opisujący przypadki testowe oraz sposoby przeprowadzenia Testów akceptacyjnych, wraz z danymi wejściowymi i oczekiwanymi rezultatami; tworzone przez Wykonawcę, zawierające co najmniej następujące pola dla każdego testowanego przypadku: nazwa przypadku użycia, opis testu, warunki wstępne, procedura testowa, oczekiwane rezultaty; obowiązują po zatwierdzeniu przez Zamawiającego;
11.	Testy Akceptacyjne	Weryfikacja działania Oprogramowania Help Desk przed uruchomieniem produkcyjnym, na podstawie której zostaje podjęta decyzja o jego odbiorze;
12.	SIWZ	Specyfikacja istotnych warunków zamówienia sporządzona dla postępowania na podstawie którego została zawarta niniejsza Umowa.

### Przedmiot Umowy

#### § 1

1. Przedmiotem Umowy jest dostawa i wdrożenie Oprogramowania Help Desk.
2. W ramach realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca:
  - 1) dokona analizy potrzeb Zamawiającego;
  - 2) dostarczy, zainstaluje i wdroży Oprogramowanie Help Desk;
  - 3) uruchomi instancje redundancyjną i testową Oprogramowania Help Desk w ramach udzielonej licencji;
  - 4) dostarczy Dokumentację;
  - 5) dokona testów Oprogramowania Help Desk;
  - 6) dostarczy licencje na Oprogramowanie Help Desk z prawem wieczystego użytkowania;
  - 7) przeniesie na Zamawiającego prawa do Dokumentacji, w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2017 r., poz. 880) wraz z prawem do wykonywania praw zależnych na zasadach określonych Umową;
  - 8) przeniesie na Zamawiającego własności nośników, na których przekazane zostanie Zamawiającemu Oprogramowania Help Desk i wszystkie utwory wytworzone w ramach Umowy;
  - 9) przeprowadzi instruktaże wdrożeniowe;
  - 10) zapewni serwis gwarancyjny;
  - 11) zapewni wsparcie techniczne.

3. Szczegółowy opis przedmiotu Umowy, o którym mowa w ust. 1 określony został w Załączniku Nr 1 do Umowy.

### **Terminy realizacji Umowy**

#### **§ 2**

Realizacja przedmiotu Umowy, nastąpi w terminie do dnia 23.11.2018 r., z wyłączeniem zakresu, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt. 10 i pkt. 11 Umowy

### **Harmonogram**

#### **§ 3**

1. W terminie 5 dni roboczych licząc od dnia podpisania Umowy, Wykonawca przedstawi Przedstawicielowi Zamawiającego w formie pisemnej Harmonogram realizacji przedmiotu Umowy, który winien uwzględniać zapisy ust. 4.
2. Przedstawiciel Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych licząc od dnia otrzymania Harmonogramu zaakceptuje Harmonogram, bądź prześle Wykonawcy uwagi do Harmonogramu, które Wykonawca winien uwzględnić.
3. W terminie 2 dni roboczych licząc od dnia otrzymania uwag Przedstawiciela Zamawiającego do Harmonogramu, Wykonawca prześle Przedstawicielowi Zamawiającego Harmonogram skorygowany o uwagi, o których mowa w ust. 2, który Przedstawiciel Zamawiającego zatwierdzi.
4. Strony ustalają, iż Harmonogram będzie uwzględniał ramy czasowe następujących faz realizacji przedmiotu Umowy:
  - 1) Faza 1. Analiza potrzeb Zamawiającego oraz wykonanie dokumentacji projektowej.
  - 2) Faza 2. Wdrożenie Oprogramowania Help Desk.
  - 3) Faza 3. Testy akceptacyjne Oprogramowania Help Desk.
  - 4) Faza 4. Instruktaż wdrożeniowy i przygotowanie startu produkcyjnego Oprogramowania Help Desk.
  - 5) Faza 5. Odbiór końcowy.
5. Dopuszcza się zmianę Harmonogramu w trakcie trwania Umowy w szczególności na polecenie Przedstawiciela Zamawiającego, po uwzględnieniu obiektywnych i niezawinionych okoliczności po stronie Wykonawcy, zgodnie z procedurą określoną w ust. 6. Zakres zmian może objąć w szczególności zakres i czas trwania faz realizacji przedmiotu Umowy, o których mowa w ust. 4. Zmiana Harmonogramu wymaga formy pisemnej.
6. Przedstawiciel Zamawiającego lub Wykonawcy przedłoży propozycje zmian Harmonogramu w formie pisemnej. Przedstawiciel Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od dnia przedstawienia propozycji zmiany Harmonogramu zatwierdza te zmiany. W przypadku braku akceptacji zmian Harmonogramu w tym terminie uznaje się uprzednio zatwierdzony Harmonogram za obowiązujący.
7. Zamawiający dopuszcza wykonywanie prac w obiekcie Zamawiającego w dni robocze, a warunek ten Wykonawca uwzględni w Harmonogramie. W uzasadnionych przypadkach i za zgodą Zamawiającego dopuszcza się wykonywanie prac przez Wykonawcę w innych terminach.

### **Realizacja i organizacja przebiegu Umowy**

#### **Zespoły robocze stron**

#### **§ 4**

1. Przedstawicielami Zamawiającego do koordynacji nad realizacją Umowy (w tym do podpisywania Protokołu odbioru końcowego) będą: ..... tel. .... e-mail ..... lub ..... tel. .... e-mail .....
2. Przedstawicielami Wykonawcy do koordynacji nad realizacją Umowy będą: ..... lub ..... tel. .... e-mail ..... lub ..... tel. .... e-mail .....
3. Na potrzeby realizacji Umowy Strony powołają zespoły robocze, w składzie:



- 1) Zespół roboczy Zamawiającego:
  - a) ..... (zakres czynności realizowanych przez daną osobę) tel. ....e-mail .....
  - b) ..... (zakres czynności realizowanych przez daną osobę) tel. ....e-mail .....
  - c) ..... (zakres czynności realizowanych przez daną osobę) tel. ....e-mail .....
  - d) ..... (zakres czynności realizowanych przez daną osobę) tel. ....e-mail .....
- 2) Zespół roboczy Wykonawcy (w skład zespołu roboczego muszą wchodzić co najmniej osoby wynikające z oferty Wykonawcy):
  - a) ..... (zakres czynności realizowanych przez daną osobę) tel. ....e-mail .....
  - b) ..... (zakres czynności realizowanych przez daną osobę) tel. ....e-mail .....
  - c) ..... (zakres czynności realizowanych przez daną osobę) tel. ....e-mail .....
  - d) ..... (zakres czynności realizowanych przez daną osobę) tel. ....e-mail .....
4. W czasie realizacji Umowy organizowane będą w siedzibie Zamawiającego spotkania robocze, w których udział wezmą Przedstawiciele Stron i osoby wchodzące w skład zespołów roboczych Stron.
5. Spotkania robocze będą odbywać się co najmniej dwa razy w miesiącu, przy czym pierwsze spotkanie robocze powinno się odbyć nie później niż w terminie 5 dni roboczych licząc od dnia podpisania Umowy. Strony ustalają, że dodatkowe spotkania robocze będą odbywać się na wniosek Przedstawicieli Stron.
6. Z każdego spotkania roboczego pracownik Zamawiającego sporządzi sprawozdanie, zawierające w szczególności ustalenia poczynione w jego trakcie oraz informacje z postępu prac. Sprawozdanie zostanie podpisane przez uczestników spotkania.
7. Wszelkie formy komunikacji pomiędzy osobami wchodzącymi w skład zespołów roboczych Stron odbywać się będą w języku polskim. Przy prowadzeniu korespondencji w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy obowiązuje forma pisemna, w tym również za pośrednictwem poczty elektronicznej z zastrzeżeniem, że komunikacja elektroniczna odbywa się wyłącznie z użyciem adresów internetowych uzgodnionych przez Strony.
8. Zmiana przedstawicieli lub składu osobowego zespołów roboczych Stron, z zastrzeżeniem o którym mowa w § 18 ust. 1 pkt 2 Umowy, nie wymaga formy aneksu do Umowy. Zmiana w tym zakresie wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy.
9. Przedstawiciele Stron odpowiadają za koordynację wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z wymaganiami, w założonym terminie, w ramach określonego budżetu, przy wykorzystaniu dostępnych zasobów i środków.
10. Wymagania dotyczące przedmiotu Umowy, określone w Załączniku Nr 1 do Umowy, są wymaganiami minimalnymi.
11. Przedmiot Umowy w obiekcie Zamawiającego ma być realizowany w dni robocze pod nadzorem pracowników Zamawiającego.
12. W żadnej fazie realizacji Umowy oraz podczas świadczenia serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego Zamawiający nie dopuszcza zdalnego dostępu do Oprogramowania Help Desk.

### **Fazy realizacji przedmiotu Umowy**

#### **§ 5**

1. Każda z faz realizacji przedmiotu Umowy, o których mowa w §3 ust. 4 kończy się spotkaniem roboczym Zespołów roboczych Stron, pod kierownictwem Przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.
2. W ramach realizacji Fazy 1, określonej w §3 ust. 4 pkt. 1 Umowy, Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić, w terminie określonym w Harmonogramie, szczegółową analizę potrzeb Zamawiającego.
3. W ramach realizacji Fazy 1, Wykonawca, we współpracy z Zespołem roboczym Zamawiającego, dokona analizy procesów biznesowych działu IT Zamawiającego, w szczególności dotyczących struktury organizacyjnej i przepływu informacji, które będą realizowane w Oprogramowaniu Help Desk.

4. Co najmniej na 10 Dni roboczych przed zakończeniem realizacji zadania w ramach Fazy 1, Wykonawca przedstawi Przedstawicielowi Zamawiającego dokumentację projektową, która zawierać będzie w szczególności:
  - 1) opis architektury rozwiązania;
  - 2) planowane do użycia licencje;
  - 3) analizę i realizację procesów biznesowych przez Oprogramowanie Help Desk;
  - 4) określenie zasad i planu instalacji oraz wdrożenia Oprogramowania Help Desk wraz z informacjami o optymalnych wymaganiach sprzętowych;
  - 5) plan Testów akceptacyjnych i Scenariusze testów akceptacyjnych Oprogramowania Help Desk,
5. Przedstawiciel Zamawiającego dokona akceptacji dokumentacji projektowej w terminie 4 Dni Roboczych od dnia jej otrzymania albo zgłosi w tym terminie uwagi. Wykonawca zobowiązuje się do uwzględnienia uwag Przedstawiciela Zamawiającego do dokumentacji projektowej i przedstawienia jej w zmienionej formie w terminie 3 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia uwag przez Przedstawiciela Zamawiającego. Zmiana formy dotyczyć będzie tylko zakresu proponowanych w tym trybie zmian w dokumentacji projektowej.
6. W ramach Fazy 2, określonej w §3 ust. 4 pkt. 2 Umowy, Wykonawca dokona wdrożenia Oprogramowania Help Desk na istniejącym środowisku zwirtualizowanym Zamawiającego. Wdrożenie Oprogramowania Help Desk zostanie przeprowadzone w siedzibie KWP i będzie obejmować w szczególności:
  - 1) Instalację Oprogramowania Help Desk;
  - 2) Integrację z istniejącym systemem pocztowym Lotus Domino Zamawiającego;
  - 3) Integrację z usługą katalogową Active Directory Zamawiającego;
  - 4) Konfigurację Oprogramowania Help Desk zgodnie z wymaganiami Zamawiającego i dokumentacją projektową;

Wszystkie szczegółowe informacje techniczne dotyczące wdrożenia zostaną uzgodnione pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą na etapie realizacji umowy.
7. W ramach Fazy 3, określonej w §3 ust. 4 pkt. 3 Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia z udziałem Przedstawiciela Zamawiającego Testów akceptacyjnych według zaakceptowanych przez Przedstawiciela Zamawiającego Scenariuszy testów, w miejscu i terminie wskazanymi przez Przedstawiciela Zamawiającego.
8. Testy akceptacyjne przeprowadzone zostaną przez Wykonawcę wraz z Zespołem roboczym Zamawiającego. Wykonanie Testów akceptacyjnych ma na celu potwierdzenie, że Oprogramowania Help Desk spełnia wymagania funkcjonalne określone w Załączniku Nr 1 do Umowy i dokumentacji projektowej.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do udziału upoważnionych przez niego osób trzecich w Testach akceptacyjnych lub przeprowadzenia ich przez podmiot zewnętrzny. Zamawiający ma prawo żądać przeprowadzenia przez Wykonawcę dodatkowych Testów akceptacyjnych według scenariuszy przygotowanych przez Zamawiającego.
10. Za pozytywny wynik Testów akceptacyjnych uznaje się uzyskanie wszystkich oczekiwanych rezultatów przyjętych w Scenariuszach testów akceptacyjnych. Pozytywny wynik Testów akceptacyjnych jest podstawą do odbioru jakościowego z wynikiem pozytywnym. Zakres Testów akceptacyjnych obejmie w szczególności:
  - 1) testy funkcjonalności – weryfikujące implementację funkcjonalności wynikających z Załącznika Nr 1 do Umowy, jak również dokumentacji projektowej;
  - 2) testy interfejsu użytkownika – weryfikacja poprawności implementacji i działania interfejsu użytkownika;
  - 3) testy instalacji i konfiguracji – sprawdzenie kompletności instalacji i zgodności jej przebiegu z instrukcjami i dokumentacją oraz sprawdzenie poprawności uzyskanej konfiguracji;
  - 4) testy wydajnościowe – testowanie wydajności i czasów reakcji Oprogramowania Help Desk przy jego obciążeniu zgodnie z zadanymi warunkami, przy symulowanych (zbliżonych do realnych) lub innych wymaganych warunkach pracy testowanego Oprogramowania Help Desk;
  - 5) testy bezpieczeństwa – testujące zabezpieczenia przed utratą danych i nieupoważnionym dostępem do danych i funkcji Oprogramowania Help Desk, zarządzanie uprawnieniami, zakres dostępu do danych i funkcji Oprogramowania Help Desk, reakcje Oprogramowania Help Desk na pojawienie się nieoczekiwanych danych.
11. Każdorazowo w przypadku negatywnego wyniku Testów akceptacyjnych, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędów i usterek lub wprowadzenia modyfikacji w terminie wskazanym przez Przedstawiciela Zamawiającego oraz przeprowadzenia z udziałem Przedstawiciela Zamawiającego ponownych Testów akceptacyjnych w ustalonym przez Przedstawiciela Zamawiającego terminie.

12. Co najmniej na 5 Dni roboczych przed zakończeniem realizacji zadania w ramach Fazy 4, określonej w §3 ust. 4 pkt. 4 Umowy, Wykonawca przedstawi Przedstawicielowi Zamawiającego dokumentację powykonawczą zawierającą zaktualizowaną dokumentację projektową, uzupełnioną w szczególności o:
  - 1) nośniki z wersjami instalacyjnymi Oprogramowania Help Desk wraz z instrukcjami techniczno-instalacyjnymi;
  - 2) finalną wersję Oprogramowania Help Desk zabezpieczoną po uruchomieniu produkcyjnym;
  - 3) instrukcje obsługi Oprogramowania Help Desk;
  - 4) inne dokumenty dostarczane standardowo przez producenta Oprogramowania Help Desk.
13. Przedstawiciel Zamawiającego dokona akceptacji dokumentacji powykonawczej w trybie i na zasadach wskazanych w ust. 5.

### **Instruktaże wdrożeniowe i przygotowanie startu produkcyjnego**

#### **§ 6**

1. Wykonawca przeprowadzi w siedzibie Zamawiającego w języku polskim jednodniowy instruktaż wdrożeniowy w formie zajęć teoretycznych i warsztatów praktycznych dla każdej z grup – łącznie dla 50 osób w czterech osobnych, niepokrywających się w terminach dla:
  - 1) jednej grupy instruktażowej złożonej z administratorów – dla 8 osób,
  - 2) jednej grupy instruktażowej złożonej z serwisantów (menadżerów) – dla 14 osób,
  - 3) dwóch grup instruktażowych złożonych z serwisantów – 2 grupy po 14 osób – łącznie 28 osób.Instruktaże wdrożeniowe zostaną przeprowadzone w uruchomionym środowisku produkcyjnym przy wykorzystaniu sprzętu wskazanego przez Przedstawiciela Zamawiającego.
2. Za jeden dzień szkoleniowy rozumie się sześć godzin zegarowych.
3. Do przeprowadzenia instruktaży wdrożeniowych Wykonawca zapewni kadrę posiadającą wiedzę teoretyczną i praktyczną z zakresu przedmiotu Umowy.
4. Kompleksowe instruktaże wdrożeniowe zawierają elementy niezbędne do samodzielnej administracji oraz reinstalacji Oprogramowania Help Desk. Instruktaże wdrożeniowe przeprowadzone w formie warsztatów praktycznych obejmują wszystkie aspekty użytkowania przedmiotu Umowy w szczególności dotyczące zastosowania przedmiotu Umowy wynikającego z Załącznika Nr 1 do Umowy, jak również dokumentacji projektowej.
5. Wykonawca przeprowadzi instruktaże wdrożeniowe zgodnie z zatwierdzonymi szczegółowymi programami obejmującymi:
  - 1) planowane terminy instruktażu dla poszczególnych grup instruktażowych,
  - 2) cel i zakres tematyczny instruktażu,
  - 3) metodę i formę instruktażu,
  - 4) dane i opis kwalifikacji osób przeprowadzających instruktaż.
6. Wykonawca przedstawi szczegółowy program wszystkich instruktaży wdrożeniowych do akceptacji Przedstawicielowi Zamawiającego w terminie co najmniej 10 Dni Roboczych przed planowaną datą pierwszego instruktażu. Wykonawca uwzględni zalecenia Przedstawiciela Zamawiającego co do metod i form przeprowadzenia instruktaży.
7. Wykonawca zapewni materiały instruktażowe dotyczące Oprogramowania Help Desk w języku polskim, w wersji elektronicznej i papierowej dla wszystkich uczestników instruktaży wdrożeniowych.
8. Wykonawca powiadomi przedstawiciela Zamawiającego o gotowości Oprogramowania Help Desk do startu produkcyjnego.

### **Odbiory**

#### **§ 7**

1. Dokumentem potwierdzającym wykonanie przez Wykonawcę przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 Umowy z wyłączeniem zakresu, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt. 10 i pkt. 11 Umowy, będzie podpisany przez przedstawicieli stron Protokół odbioru końcowego z wynikiem pozytywnym, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy.
2. Warunkiem koniecznym przystąpienia do odbioru końcowego przedmiotu Umowy jest całościowe zrealizowanie przedmiotu Umowy z wyłączeniem zakresu, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt. 10 i pkt. 11 Umowy.

3. Wykonawca jest zobowiązany pisemnie zgłosić Przedstawicielowi Zamawiającego gotowość do odbioru końcowego przedmiotu Umowy z wyprzedzeniem co najmniej 5 Dni roboczych przed planowaną datą odbioru.
4. Odbiór końcowy składa się z:
  - 1) Odbioru jakościowego,
  - 2) Odbioru Dokumentacji,
  - 3) Odbioru instruktażu wdrożeniowego.
5. Odbiór jakościowy, o którym mowa w ust. 4 pkt. 1, polega na sprawdzeniu wszystkich wymagań funkcjonalnych i technicznych dostarczonego Oprogramowania Help Desk, a także na potwierdzeniu zgodności przedmiotu Umowy ze szczegółowym opisem przedmiotu Umowy zawartym w Załączniku Nr 1 do Umowy jak również dokumentacji projektowej. Odbiór jakościowy Oprogramowania Help Desk zostanie przeprowadzony według następujących zasad:
  - 1) Odbiór jakościowy będzie przeprowadzony w KWP;
  - 2) Podstawą dokonania odbioru jakościowego jest przeprowadzenie z pozytywnym skutkiem Testów Akceptacyjnych dla Oprogramowania Help Desk;
  - 3) Pozytywny wynik odbioru jakościowego zostanie potwierdzony właściwą adnotacją przez komisję powołaną do odbioru przedmiotu Umowy i Wykonawcę w protokole odbioru końcowego.
6. Odbiór Dokumentacji, o której mowa w ust. 4 pkt. 2, zostanie przeprowadzony według następujących zasad:
  - 1) Pozytywny wynik odbioru Dokumentacji zostanie potwierdzony właściwą adnotacją przez komisję powołaną do odbioru przedmiotu Umowy i Wykonawcę w protokole odbioru końcowego,
  - 2) Dokumentacja ma być wykonana w co najmniej trzech jednobrzmiących kompletach i przekazana Zamawiającemu w formie drukowanej oraz w wersji elektronicznej w formie otwartych plików aplikacji w których były wykonywane (np. \*.doc, \*.dwg, \*.vsd, itp.) oraz w formacie \*.pdf, na płycie (płytkach) DVD lub innym nośniku danych.
7. Pozytywny wynik odbioru instruktażu wdrożeniowego, o którym mowa w ust. 4 pkt. 3, zostanie potwierdzony właściwą adnotacją przez komisję powołaną do odbioru przedmiotu Umowy i Wykonawcę w protokole odbioru końcowego, i polega na sprawdzeniu zgodności szczegółowego programu instruktaży wdrożeniowych, o których mowa w § 6 ust. 6, i list obecności ich uczestników.
8. W przypadku stwierdzenia w trakcie odbioru końcowego niezgodności z opisem przedmiotu Umowy, stwierdzenia jego wad lub usterek, Przedstawiciel Zamawiającego odmówi dokonania odbioru końcowego. Z czynności tej zostanie spisany protokół, ze wskazaniem przyczyn odmowy odbioru oraz opisu stwierdzonych wad i usterek. W protokole tym Przedstawiciel Zamawiającego wskaże termin usunięcia tych wad. Po usunięciu nieprawidłowości przez Wykonawcę, Przedstawiciel Zamawiającego wyznaczy termin kolejnego odbioru chyba, że Wykonawca usunie nieprawidłowości w terminie wcześniejszym. W takiej sytuacji ma zastosowanie ust. 3.
9. Prawo własności przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 Umowy, przechodzi na Zamawiającego z chwilą podpisania Protokołu odbioru końcowego z wynikiem pozytywnym.

## Wynagrodzenie

### § 8

1. Wartość Umowy zgodnie z ofertą Wykonawcy z dnia ..... wynosi netto ..... zł (słownie: .....), brutto ..... zł (słownie: .....).
2. Wartość Umowy o której mowa w ust. 1 obejmuje wszelkie opłaty należne Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy z uwzględnieniem wszelkich dodatkowych kosztów w szczególności podatków, opłat, ceł, licencji, dojazdu, transportu, użycia sprzętu i urządzeń, udziału w odbiorach oraz koszty, o których mowa w § 6 ust. 1 i § 14 ust. 1 i 2 Umowy oraz odszkodowania i naprawy szkód powstałych podczas wykonania przedmiotu Umowy i innych kosztach wynikających z SIWZ.
3. Wykonawca wystawi fakturę VAT, wskazując, jako płatnika: Komenda Wojewódzka Policji w Poznaniu ul. Kochanowskiego 2a, 61-844 Poznań NIP: 777-00-01-878.
4. Podstawą do wystawienia faktury VAT za wykonanie przedmiotu Umowy będzie podpisany Protokół odbioru końcowego z wynikiem pozytywnym.
5. Zamawiający opłaci należność za wykonanie przedmiotu Umowy na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.

6. Płatność za realizację przedmiotu Umowy dokonana będzie przelewem bankowym na rachunek Wykonawcy, wskazany na fakturze, w terminie do 30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT do siedziby Zamawiającego, ul. Kochanowskiego 2a, 60-844 Poznań, z zastrzeżeniem ust.4.
7. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktury VAT bez podpisu Zamawiającego.
8. Wszelkie rozliczenia finansowe między Zamawiającym, a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich.
9. Wszelkie należności Wykonawcy wynikające z Umowy objęte są zakazem sprzedaży oraz cesji wierzytelności (w tym również odsetek) i nie mogą być przelane na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Zamawiającego.

### **Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**

#### **§ 9**

1. Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5 % wynagrodzenia brutto określonego w § 8 ust. 1 Umowy, tj. w kwocie ..... zł, w formie ..... na okres .....
2. Zamawiający zwróci zabezpieczenie wniesione w formie pieniężnej, wg poniższych zasad:
  - 1) 80 % zabezpieczenia, tj. kwotę ..... zł, zwróci w terminie 30 dni po wykonaniu przedmiotu zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należycie wykonane;
  - 2) 20 % zabezpieczenia, tj. kwotę ..... zł, zwróci w terminie 15 dni po upływie okresu wsparcia technicznego.
3. Jeżeli okres na jaki ma zostać wniesione zabezpieczenie przekracza 5 lat, zabezpieczenie w pieniądzu wnosi się na cały ten okres, a zabezpieczenie w innej formie wnosi się na okres nie krótszy niż 5 lat, z jednoczesnym zobowiązaniem się Wykonawcy do przedłużenia zabezpieczenia lub wniesienia nowego zabezpieczenia na kolejne okresy.
4. W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego w innej formie niż w pieniądzu, Zamawiający zmienia formę na zabezpieczenie w pieniądzu, poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia.
5. Wypłata, o której mowa w ust. 4, następuje nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia.
6. Wykonawca bez zgody Zamawiającego w trakcie realizacji Umowy lub okresu rękojmi za wady może zmienić formę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na jedną z określonych w art. 148 ust. 1 ustawy Pzp (Dz.U. 2017 poz. 1579).
7. Zmiana formy zabezpieczenia jest dokonywana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

### **Zobowiązania Wykonawcy i Zamawiającego**

#### **§ 10**

1. Wykonawca oświadcza, iż obowiązki, których się podjął do wykonania na podstawie niniejszej Umowy wraz z załącznikami do Umowy są mu znane, oraz że nie zgłasza do nich żadnych zastrzeżeń i na tej podstawie potwierdza swoją zdolność i gotowość do ich wykonania.
2. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje odpowiednim potencjałem osobowym, materiałowym i technicznym pozwalającym na prawidłowe zrealizowanie całości przedmiotu Umowy zgodnym z ofertą Wykonawcy z dnia .....
3. Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 1) wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z jej postanowieniami oraz załącznikami do niej;
  - 2) wykonania przedmiotu Umowy z zachowaniem należytej staranności określanej z uwzględnieniem zawodowego charakteru jego działalności, zasadami wiedzy, standardami technicznymi i obowiązującymi aktami i normami prawnymi i technicznymi;
  - 3) zapewnienia warunków organizacyjnych, technicznych niezbędnych do wykonania przedmiotu Umowy;
  - 4) zapewnienia kompetentnego personelu posiadającego odpowiednią wiedzę i kwalifikacje w celu należytej i terminowej realizacji Umowy;
  - 5) umożliwienia osobom, o których mowa w § 4 ust. 1 Umowy bieżącej kontroli realizacji przedmiotu Umowy (w formach i terminach wyznaczonych w niniejszej Umowie);

- 6) uczestniczenia przedstawicieli i osób wchodzących w skład zespołów roboczych w spotkaniach roboczych, odbiorach i innych czynnościach w trakcie realizacji przedmiotu Umowy;
  - 7) utrzymywania w należytym porządku pomieszczeń, w których realizowany jest przedmiot Umowy;
  - 8) zachowania w tajemnicy danych, stanowiących informacje poufne, uzyskanych w związku z realizacją przedmiotu Umowy;
  - 9) przestrzegania Harmonogramu oraz odpowiedniej organizacji prac związanych z realizacją Umowy tak, aby zapewnić terminowe wykonanie Umowy;
  - 10) ścisłej współpracy z Zamawiającym i niezwłocznego pisemnego informowania przedstawicieli Zamawiającego nie później niż w terminie 2 dni od dnia zaistnienia wszelkich okoliczności mogących mieć wpływ na prawidłowość lub terminowość realizacji Umowy;
  - 11) przestrzegania wszystkich wewnętrznych regulaminów i zasad dotyczących pracy na terenie pomieszczeń wykonywania prac, o których zostanie poinformowany przez przedstawicieli Zamawiającego;
  - 12) oznaczania dostarczanej Dokumentacji, materiałach instruktażowych, materiałach licencyjnych, portal logowania Oprogramowania Help Desk znakiem Unii Europejskiej, herbem Województwa Wielkopolskiego oraz logo Narodowej Strategii Spójności; oznaczenia muszą być zgodne z wytycznymi w zakresie informacji i promocji dla Osi priorytetowej 2: Społeczeństwo informacyjne, Działania 2.1 Rozwój elektronicznych usług publicznych Poddziałania 2.1.1. Rozwój elektronicznych usług publicznych - Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020 współfinansowanego przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego oraz budżetu Państwa;
  - 13) przedłożenia Przedstawicielowi Zamawiającego poświadczeń bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych w rozumieniu ustawy o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. 2018 poz. 412 ze zm.) opatrzonych klauzulą poufne, lub oświadczeń o niekaralności pracowników kierowanych do realizacji przedmiotu Umowy na terenie KWP.
4. Wykonawca gwarantuje, że:
- 1) skieruje do realizacji przedmiotu Umowy na terenie KWP pracowników posiadających poświadczenie bezpieczeństwa dostępu do informacji niejawnych w rozumieniu ustawy o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. 2018 poz. 412 ze zm.) opatrzonych klauzulą poufne lub oświadczeń o niekaralności pracowników kierowanych do realizacji przedmiotu Umowy na terenie KWP.
  - 2) dostarczany przez niego przedmiot Umowy, będzie zgodny ze wszystkimi wymaganiami technicznymi oraz będzie realizował wszystkie wymagania funkcjonalne opisane w Załączniku nr 1 do Umowy i w dokumentacji projektowej;
  - 3) dostarczony przedmiot Umowy będzie wolny od mechanizmów blokujących funkcje wymagane przez Zamawiającego i wolny od szkodliwie działających programów;
  - 4) producent Oprogramowania Help Desk nie będzie wysuwał w stosunku do Zamawiającego żadnych roszczeń z tytułu udzielenia licencji do Oprogramowania Help Desk i aktualizacji na zasadach określonych w Umowie;
  - 5) rozwiązania przyjęte dla przedmiotu Umowy zapewnią skalowalność oraz kompatybilność z innymi współpracującymi rozwiązaniami technicznymi, co umożliwi dalszą rozbudowę, świadczenie serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego przez inne podmioty;
  - 6) przedmiot Umowy na dzień podpisania przez strony Protokołu odbioru końcowego z wynikiem pozytywnym będzie spełniał wymagania prawne wynikające z przepisów prawa obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej;
  - 7) dostarczone Oprogramowania Help Desk jest oprogramowaniem w wersji aktualnej na dzień instalacji;
  - 8) nie toczy się żadne postępowanie, którego przedmiotem jest przedmiot Umowy, że nie jest on obciążony zastawem, zastawem rejestrowym, zastawem skarbowym ani żadnymi innymi ograniczonymi prawami rzeczowymi lub roszczeniami osób trzecich.
5. W przypadku powstania w związku z realizacją Umowy konieczności przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych, Wykonawca zobowiązany jest do podpisania Umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych z podmiotem będącym administratorem danych w terminie nie później niż 14 dni od dnia powstania konieczności przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę.
6. Zamawiający zobowiązuje się do:
- 1) uczestniczenia przedstawicieli i osób wchodzących w skład zespołu roboczego w spotkaniach roboczych, odbiorach i innych czynnościach w trakcie realizacji przedmiotu Umowy;
  - 2) zapewnienia dostępu do pomieszczeń, w których będzie realizowany przedmiot Umowy;
  - 3) bezzwłocznego udostępniania informacji, które będą w jego posiadaniu oraz będą niezbędne dla wykonania Umowy;

- 4) współpracy z Wykonawcą w celu umożliwienia Wykonawcy realizacji jego zobowiązań wynikających z postanowień Umowy;
  - 5) dostarczenia Wykonawcy (przed rozpoczęciem świadczenia serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego) wykazu osób upoważnionych do przekazywania zgłoszeń awarii krytycznej, awarii niekrytycznej lub wady;
  - 6) zapewnienia infrastruktury technicznej, na której zostanie wdrożone Oprogramowanie Help Desk.
7. W toku wykonywania przedmiotu Umowy każda ze Stron zobowiązana jest na bieżąco informować drugą Stronę o wszelkich przypadkach naruszenia postanowień Umowy przez każdą ze Stron oraz znanych jej zagrożeniach, trudnościach lub przeszkodach związanych z wykonywaniem przedmiotu Umowy, w tym także znanych jej okolicznościach leżących po stronie drugiej Strony, które w ocenie tej Strony będą mieć wpływ na jakość, termin wykonania bądź zakres prac.

## **Autorskie prawa majątkowe**

### **§ 11**

1. Wykonawca oświadcza, że do Dokumentacji, wytworzonej i dostarczonej przez niego w ramach realizacji niniejszej Umowy, przysługują mu prawa umożliwiające ich przeniesienie lub korzystanie z nich przez Zamawiającego bez ograniczeń dla celu zawieranej Umowy, a w szczególności w zakresie dokumentacji będącej utworem w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, przysługują mu wyłączne i nieograniczone autorskie prawa majątkowe i nie są one obciążone jakimikolwiek roszczeniami i prawami osób trzecich, zaś utwory wytworzone w ramach realizacji przedmiotu Umowy oraz korzystanie z nich przez Zamawiającego lub inne osoby zgodnie z Umową, nie będą naruszać jakichkolwiek praw własności przemysłowej lub innych praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, ani praw do baz danych.
2. Wykonawca oświadcza również, że w ramach Dokumentacji, o której mowa w ust. 1, dostarczone przez niego instrukcje obsługi, dokumenty pomocy, podręczniki użytkownika, opisy sposobu użytkowania i inne dokumenty o podobnym charakterze – niezależnie od ich nośnika – w pełni umożliwiają na ich podstawie instruktaż użytkowników końcowych bez udziału Wykonawcy oraz zgadza się na ich wykorzystanie bez ograniczeń przedmiotowych lub czasowych przez Zamawiającego, gwarantując jednocześnie, że w zakresie, w jakim samodzielnie przedmiotowych dokumentów nie wytworzył, nie są one obciążone ograniczeniami uniemożliwiającymi wykorzystanie przez Zamawiającego do celów określonych w Umowie.
3. Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego w § 8 ust. 1 Umowy, przenosi na Zamawiającego wszelkie prawa, o których mowa w ust. 1 i 2, w tym autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji, jak również wyłączne prawa do zezwalania na wykonywanie modyfikacji i zależnych praw autorskich oraz przenoszenia praw nabytych na podstawie Umowy na inne osoby wraz z prawem do dokonywania w nich zmian, wykonywania praw zależnych oraz prawem własności nośników Dokumentacji. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw pokrewnych, o których mowa w niniejszym ustępie, uprawnia do nieograniczonego w czasie rozporządzania i korzystania z Dokumentacji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na wszelkich znanych w chwili zawarcia Umowy i możliwych do wykorzystania polach eksploatacji, a w szczególności uprawnia do:
  - 1) utrwalania na jakimkolwiek nośniku, niezależnie od standardu i formatu;
  - 2) zwielokrotniania jakąkolwiek techniką, w tym dla celów wydawniczych i edytorskich;
  - 3) rozpowszechniania w formie druku, zapisu cyfrowego, przekazu multimedialnego;
  - 4) publicznego wykonania, wystawiania, wyświetlania, odtwarzania oraz nadawania i reemitowania, a także publicznego udostępniania w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
  - 5) wykorzystywania Dokumentacji lub ich dowolnych części do prezentacji;
  - 6) obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których Dokumentację utrwalono – wprowadzania do obrotu przy użyciu Internetu i innych technik przekazu danych, wykorzystujących sieci telekomunikacyjne, informatyczne i bezprzewodowe, użyczania lub najmu oryginału albo egzemplarzy;
  - 7) wprowadzania do pamięci komputera i do sieci multimedialnej, w tym do Internetu;
  - 8) sporządzania wersji obcojęzycznych;
  - 9) łączenia fragmentów z innymi utworami, a także dzielenia pierwotnej lub tak powstałej całości na części i ich wykorzystania lub kompilowania i wykorzystania;
  - 10) dowolnego przetwarzania Dokumentacji, w tym na adaptacji, modyfikacji Dokumentacji, wykorzystywania i Dokumentacji jako podstawy lub materiału wyjściowego do tworzenia innych utworów w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do Dokumentacji obejmuje również prawo do korzystania, pobierania korzyści i rozporządzenia wszelkimi opracowaniami Dokumentacji wykonanymi przez Zamawiającego, na zlecenie Zamawiającego lub za zgodą Zamawiającego albo na zlecenie, bez konieczności uzyskiwania zgody Wykonawcy.
5. Wykonawca wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych, o których mowa w ustępach poprzedzających, zezwala Zamawiającemu na modyfikację i wykonywanie zależnych praw autorskich, oraz upoważnia Zamawiającego do zlecenia osobom trzecim wykonywania modyfikacji i zależnych praw autorskich.
6. Przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw zależnych do Dokumentacji nastąpi bezwarunkowo z chwilą podpisania przez Strony Protokołu odbioru końcowego z wynikiem pozytywnym.
7. W okresie od dnia dostarczenia Dokumentacji do momentu podpisania Protokołu odbioru końcowego z wynikiem pozytywnym, Wykonawca zezwala Zamawiającemu na korzystanie z Dokumentacji na polach eksploatacji wskazanych w ust. 3, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wystąpienia konieczności korzystania z Dokumentacji na innych niż wymienione powyżej polach eksploatacji, przeniesie autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji w drodze osobnej Umowy, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy.
9. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych przechodzi na Zamawiającego własność nośników, na których utwalono i przekazano Zamawiającemu Dokumentację.
10. Autorskie prawa majątkowe, o których mowa w ust. 3, są niewyłączne, nieprzenoszalne i obowiązują na terytorium Polski.
11. Autorskie prawa osobiste zostają udzielone Zamawiającemu na czas nieokreślony i uprawniają Zamawiającego do bezterminowego korzystania z Dokumentacji.

### **Autorskie prawa osobiste**

#### **§ 12**

1. Wykonawca zapewnia, że dostarczenie, a następnie używanie zgodnie z niniejszą Umową przez Zamawiającego Dokumentacja nie naruszają i poprzez zgodne z Umową korzystanie z utworów przez Zamawiającego nie będą naruszać osobistych praw autorskich ich twórców.
2. W zakresie, w jakim Wykonawca lub osoby, którymi Wykonawca się posługuje lub posłużył przy realizacji niniejszej Umowy, są autorami Dokumentacji z nim związanej, Wykonawca oświadcza i odpowiednio – zapewnia, że w zakresie prawa do oznaczenia utworu nazwiskiem twórcy, wszyscy twórcy, których dzieła objęte są niniejszą Umową wyrażają zgodę na anonimowe posługiwanie się przez Zamawiającego ich dziełami.
3. Autorskie prawa osobiste, o których mowa w ust. 2, są niewyłączne, nieprzenoszalne i obowiązują na terytorium Polski.
4. Autorskie prawa osobiste zostają przeniesione na Zamawiającego na czas nieokreślony i uprawniają Zamawiającego do bezterminowego korzystania z Dokumentacji.

### **Licencje**

#### **§ 13**

1. Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że Zamawiający poczynszy od dnia dostarczenia do niego w sposób określony w Umowie Oprogramowania Help Desk i związanej z nim Dokumentacji, uzyska prawo do korzystania z Oprogramowania Help Desk na podstawie niewyłącznej i nieograniczonej czasowo licencji udzielonej przez producenta tego Oprogramowania Help Desk. W zakresie, w jakim przedmiot Umowy objęty jest licencją lub licencjami udzielanymi przez podmioty trzecie, Wykonawca zobowiązuje się, że ich treść będzie zapewniać w pełni swobodne korzystanie przez Zamawiającego z przedmiotu Umowy zgodnie z jej celem i treścią w żadnym czasie.
2. Wykonawca w ramach wynagrodzenia wynikającego z Umowy, z chwilą podpisania przez Strony Protokołu odbioru końcowego z wynikiem pozytywnym, udzieli Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie Help Desk w zakresie niezbędnym do funkcjonowania przedmiotu Umowy na następujących polach eksploatacji:
  - 1) wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania Help Desk, w tym wykorzystywania Oprogramowania Help Desk w celu zbierania, przesyłania, udostępniania i usuwania danych;
  - 2) wprowadzania Oprogramowania Help Desk do sieci, w tym sieci Internet i intranet;



- 3) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania Help Desk niezbędne jest jego zwielokrotnienie;
  - 4) konfigurowania Oprogramowania Help Desk.
3. Licencja, o której mowa w ust. 2, jest niewyłączna, nieprzenoszalna i obowiązuje na terytorium Polski.
  4. Licencja zostaje udzielona Zamawiającemu na czas nieokreślony i uprawnia Zamawiającego do bezterminowego korzystania z Oprogramowania Help Desk.
  5. W okresie od dnia dostarczenia Oprogramowania Help Desk do momentu podpisania Protokołu odbioru końcowego z wynikiem pozytywnym, Wykonawca udzieli Zamawiającemu licencji na korzystanie z Oprogramowania Help Desk na polach eksploatacji wskazanych w ust. 2, w ramach wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy.
  6. Wykonawca w terminie, o którym mowa w ust. 2, dostarczy Zamawiającemu wszystkie wymagane licencje do zainstalowanego Oprogramowania Help Desk w formie zapewniającej samodzielne realizowanie przez Zamawiającego określonych w nich uprawnień. Postanowienie ust. 9 stosuje się.
  7. W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca dostarczy dokumenty wystawione przez producenta Oprogramowania Help Desk lub jego oficjalnego przedstawiciela potwierdzające przekazanie licencji na rzecz Zamawiającego. Postanowienia § 8 ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do Dokumentacji objętej licencjami.
  8. Jeżeli producent Oprogramowania Help Desk wymaga rejestracji licencji w serwisie producenta, Wykonawca rejestruje licencje na wskazanym przez Zamawiającego koncie.
  9. Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z użytkowaniem Oprogramowania Help Desk lub jego aktualizacji, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań. W szczególności, w razie wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie Zamawiającego.
  10. Jeżeli używane Oprogramowanie Help Desk stanie się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa Strony lub osoby trzeciej o naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca może w ramach otrzymanego wynagrodzenia wybrać jedno z poniższych rozwiązań:
    - 1) uzyskać dla Zamawiającego prawo dalszego użytkowania Oprogramowania Help Desk;
    - 2) zmodyfikować Oprogramowanie Help Desk i jego aktualizacje tak, żeby było zgodne z Umową, ale wolne od jakichkolwiek wad lub roszczeń osób trzecich.
  11. Strony potwierdzają, że żadne z postanowień, o których mowa w ust. 9 i 10 nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego lub wykonania uprawnień przez Zamawiającego wynikających z innych ustaw, ani dochodzenia odpowiedzialności z innych tytułów określonych w Umowie.
  12. W obszarach, w których Wykonawca nie może udzielić licencji, udzieli Zamawiającemu dalszej licencji (sublicencji), na korzystanie z odpowiednich elementów przedmiotu Umowy lub poszczególnych obszarów funkcjonalnych w ramach jej przedmiotu, na następujących polach eksploatacji:
    - 1) korzystanie ze wszystkich funkcjonalności przedmiotu sublicencji, wszystkich funkcjonalności poszczególnych obszarów funkcjonalnych przedmiotu sublicencji bez ponoszenia dodatkowych opłat oraz bez jakichkolwiek ograniczeń;
    - 2) instalowanie, deinstalowanie, zwielokrotnianie, uruchamianie, odtwarzanie, wyświetlanie, przechowywanie, stosowanie przedmiotu sublicencji, poszczególnych obszarów funkcjonalnych przedmiotu sublicencji oraz Oprogramowania Help Desk w zakresie przedmiotu sublicencji;
    - 3) korzystanie z nowych wersji, modyfikacji, aktualizacji i innych zmian przedmiotu sublicencji, poszczególnych obszarów funkcjonalnych przedmiotu sublicencji i Oprogramowania Help Desk w ramach przedmiotu sublicencji wydanych w okresie świadczenia wsparcia technicznego;
    - 4) sporządzania kopii zapasowych przedmiotu sublicencji, poszczególnych obszarów funkcjonalnych przedmiotu sublicencji i Oprogramowania Help Desk w ramach przedmiotu sublicencji.
  13. Do wynagrodzenia w zakresie sublicencji, jak również do sposobu i czasu dostarczenia potwierdzających je dokumentów, zakresu i czasu ich udzielenia oraz zobowiązań Wykonawcy stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące licencji i praw autorskich.

## Serwis gwarancyjny i wsparcie techniczne

### § 14

1. Wykonawca zapewni serwis gwarancyjny na przedmiot Umowy na okres ..... miesięcy [minimum 12] od daty podpisania protokołu odbioru końcowego.
2. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla Oprogramowania Help Desk po okresie serwisu gwarancyjnego na okres 48 miesięcy w postaci ..... [minimum 16] pełnych godzin zegarowych do wykorzystania przez każde kolejne 12 miesięcy przez Zamawiającego, łącznie ..... [minimum 64 (4x16)] pełnych godzin zegarowych. Każda rozpoczęta godzina wsparcia technicznego liczona jest jako pełna godzina zegarowa.
3. W ramach serwisu gwarancyjnego Wykonawca zapewni:
  - 1) usunięciu awarii krytycznej, awarii niekrytycznej lub wady,
  - 2) pomocy techniczną producenta Oprogramowania Help Desk,
  - 3) dostęp do aktualizacji, nowych wersji i pakietów serwisowych (service pack) dla Oprogramowania Help Desk,
  - 4) dostęp online do polskiej bazy wiedzy,
  - 5) pomocy techniczną w języku polskim, prowadzoną również drogą telefoniczną, mailową i przez portal zgłoszeniowy wsparcia technicznego Wykonawcy,
  - 6) obsłudze zgłoszeń typu - zapytanie o funkcjonalność systemu lub jak daną funkcjonalność zrealizować,
  - 7) audycie konfiguracji Oprogramowania Help Desk,
  - 8) opracowywaniu raportów z kwerendy w oparciu o bazę danych Oprogramowania Help Desk,
  - 9) aktualizacji Oprogramowania Help Desk po wykonaniu kopii zapasowej,
  - 10) innych działaniach dotyczących obsługi zgłoszeń.

Czynności wymienione w punktach od 7 do 10 będą realizowane na żądanie Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego, w wymiarze 4 dni roboczych w trakcie trwania serwisu gwarancyjnego.

4. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni na żądanie Zamawiającego:
  - 1) pomoc techniczną w języku polskim, prowadzoną w siedzibie Zamawiającego,
  - 2) wykonaniu kopii zapasowej i aktualizacji Oprogramowania Help Desk w siedzibie Zamawiającego,
  - 3) informowanie Zamawiającego o aktualizacjach i nowych wersjach Oprogramowania Help Desk,
  - 4) zapytanie o funkcjonalność systemu lub jak daną funkcjonalność zrealizować,
  - 5) audyt konfiguracji Oprogramowania Help Desk w siedzibie Zamawiającego,
  - 6) opracowywanie raportów z kwerendy w oparciu o bazę danych Oprogramowania Help Desk w siedzibie Zamawiającego,
  - 7) instruktaż z obsługi Oprogramowania Help Desk dla pracowników Zamawiającego w siedzibie Zamawiającego,
  - 8) inne działania dotyczące obsługi zgłoszeń w siedzibie Zamawiającego.
5. Wykonawca w ramach serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń w Dni Robocze bez limitu zgłoszeń. Wykonawca ma obowiązek potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w terminie jednej godziny od zgłoszenia. Obowiązek potwierdzenia nie dotyczy zgłoszeń przekazywanych drogą telefoniczną. Niewywiązanie się ze zobowiązania do przyjęcia zgłoszenia będzie skutkowało naliczeniem kar umownych zgodnie z § 15 ust. 1 pkt. 9 Umowy.
6. Zamawiający będzie przekazywał zgłoszenia w ramach serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego poprzez przesłanie formularza pocztą elektroniczną lub z wykorzystaniem oprogramowania zarządzającego typu Help Desk Wykonawcy lub w przypadku braku możliwości zgłoszenia drogą elektroniczną – poprzez przekazanie zgłoszenia drogą telefoniczną.
7. Szczegółową procedurę przekazywania zgłoszeń w ramach serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego, w tym formularze zgłoszeniowe, opracuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym i przedstawi ją do zatwierdzenia Zamawiającemu najpóźniej w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru przedmiotu Umowy.
8. Za moment przyjęcia zgłoszenia w ramach serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego rozumie się datę i godzinę potwierdzenia zgłoszenia drogą elektroniczną lub przekazania zgłoszenia drogą telefoniczną.
9. Wykonawca w ramach serwisu gwarancyjnego zobowiązuje się do usunięcia:

- 1) awarii krytycznej w ciągu 2 Dni Roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia awarii przez Wykonawcę. Przekroczenie tego terminu będzie skutkowało naliczeniem kar umownych zgodnie z § 15 ust. 1 pkt. 5 Umowy.
  - 2) awarii niekrytycznej w ciągu 12 Dni Roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia wady przez Wykonawcę. Przekroczenie tego terminu będzie skutkowało naliczeniem kar umownych zgodnie z § 15 ust. 1 pkt. 6 Umowy
  - 3) wady w ciągu 30 Dni Roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia awarii przez Wykonawcę. Przekroczenie tego terminu będzie skutkowało naliczeniem kar umownych zgodnie z § 15 ust. 1 pkt. 7 Umowy.
10. Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia wsparcia technicznego w ciągu trzech Dni Roboczych od dnia zgłoszenia potrzeby skorzystania ze wsparcia technicznego przez Zamawiającego. Przekroczenie tego terminu będzie skutkowało naliczeniem kar umownych zgodnie z § 15 ust. 1 pkt. 8 Umowy.
  11. W ramach usuwania awarii krytycznej, awarii niekrytycznej lub wady, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia prawidłowej funkcjonalności Oprogramowania Help Desk.
  12. Niezbędne czynności związane z usuwaniem awarii krytycznej, awarii niekrytycznej lub wady oraz realizacją zgłoszeń w ramach wsparcia technicznego, jeżeli zajdzie taka konieczność, będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego.
  13. Fakt usunięcia awarii krytycznej, awarii niekrytycznej lub wady Oprogramowania Help Desk, fakt aktualizacji wersji Oprogramowania Help Desk lub fakt skorzystania ze wsparcia technicznego będą każdorazowo potwierdzane odpowiednim protokołem.
  14. W trakcie trwania okresu serwisu gwarancyjnego Wykonawca niezwłocznie będzie informował Zamawiającego o aktualizacjach Oprogramowania Help Desk oraz dostarczy je i na żądanie Zamawiającego zainstaluje w ramach wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy. W przypadku zmniejszenia funkcjonalności Oprogramowania Help Desk w wyniku zainstalowania aktualizacji Zamawiający ma prawo żądać powrotu do wersji Oprogramowania Help Desk sprzed aktualizacji.
  15. Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów w zakresie realizacji Umowy wynikających z serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego.
  16. Wykonawca w ramach serwisu gwarancyjnego i wsparcia technicznego zapewni obsługę w języku polskim.
  17. Wykonawca gwarantuje, że niewykupienie przez Zamawiającego serwisu gwarancyjnego w kolejnych latach po upływie okresu wskazanego w ust. 1 nie będzie obligować Zamawiającego do konieczności wykupienia zaległego serwisu gwarancyjnego bądź generować kar wstecznych za jego niewykupienie, w przypadku, gdy Zamawiający będzie chciał ponownie uruchomić serwis gwarancyjny.

## **Kary**

### **§ 15**

1. Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu następujące kary umowne:
  - 1) 10% wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy, gdy Zamawiający odstąpił od Umowy w całości lub części z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca;
  - 2) 10% wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy w razie nie wykonania lub Nienależytego wykonania przedmiotu Umowy z winy Wykonawcy, po uprzednim jednokrotnym i bezskutecznym wezwaniu wykonawcy do wykonania lub należytego wykonania Umowy;
  - 3) 0,20% wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wykonaniu przedmiotu Umowy;
  - 4) 0,10% wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w realizacji Harmonogramu wykonania przedmiotu Umowy;
  - 5) 0,15% zł wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy z tytułu przekroczenia wymaganego czasu usuwania awarii krytycznej za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy opóźnienia;
  - 6) 0,10% zł wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy z tytułu przekroczenia wymaganego czasu usuwania awarii niekrytycznej za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy opóźnienia,
  - 7) 0,05% zł wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy z tytułu przekroczenia wymaganego czasu usuwania wady za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy opóźnienia
  - 8) 0,10% zł wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy z tytułu przekroczenia wymaganego czasu rozpoczęcia wsparcia technicznego za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy opóźnienia;

- 9) 0,05% zł wynagrodzenia umownego brutto określonego w § 8 ust.1 Umowy za każdy przypadek niewywiązania się z obowiązku przyjęcia zgłoszenia awarii krytycznej, awarii niekrytycznej, wady lub potrzeby skorzystania ze wsparcia technicznego.
2. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 1 pkt. 3 - 9, nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku należytego wykonania Umowy.
3. W przypadku odstąpienia przez Wykonawcę od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 10% wartości wynagrodzenia brutto, określonego w § 8 ust. 1 Umowy.
4. Kary umowne podlegają łączeniu do 50% wartości wynagrodzenia umownego określonego w § 8 ust. 1 Umowy.
5. W wypadku, gdy łączna wysokość kar umownych przekroczy 50% łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w § 8 ust. 1 Umowy, Zamawiający może od Umowy odstąpić w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach bez wyznaczania dodatkowego terminu.
6. Niezależnie od kar umownych określonych w ust. 1, Stronom przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych prawa cywilnego, jeżeli poniesiona szkoda przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych, każdorazowo do pełnej wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

### **Siła wyższa**

#### **§ 16**

1. Żadna strona nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w ramach Umowy, jeżeli takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest wynikiem siły wyższej.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności siły wyższej, strona, która powołuje się na te okoliczności, niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę na piśmie o jej zaistnieniu i przyczynach.
3. W razie zaistnienia siły wyższej wpływającej na termin realizacji Umowy, strony zobowiązują się w terminie czternastu dni kalendarzowych od dnia zawiadomienia, ustalić nowy termin wykonania Umowy lub ewentualnie podjąć decyzję o odstąpieniu od Umowy.

### **Zasady zachowania poufności**

#### **§ 17**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszystkich informacji dotyczących Zamawiającego oraz Jego pracowników, współpracowników i podmiotów z Zamawiającym współpracujących, jakie Wykonawca uzyska w toku realizacji niniejszej Umowy.
2. Wykonawcy nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, ujawnić treści Umowy ani jakiegokolwiek specyfikacji, planu, rysunku, wzoru, lub informacji dostarczonej przez Zamawiającego lub na jego rzecz w związku z tą Umową, jakiegokolwiek osobie trzeciej.
3. Wykonawcy nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, wykorzystywać jakichkolwiek dokumentów do których ma dostęp w wyniku realizacji Umowy, w innych celach niż do jej realizacji.
4. Obowiązek określony w ust. 1 i w ust. 2 nie dotyczy:
  - 1) informacji publicznie dostępnych,
  - 2) informacji, które były znane Stronie przed otrzymaniem od drugiej Strony i nie były objęte zobowiązaniem do poufności względem jakiegokolwiek podmiotu,
  - 3) obowiązku ujawnienia wynikającego z ustaw i rozporządzeń.
5. 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 – po uprzednim pisemnym poinformowaniu drugiej Strony o żądaniu ujawnienia.
6. Wykonawca odpowiada za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie zasady poufności, określonej w ust. 1 - 3, przez swoich pracowników i podwykonawców.

7. 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.
8. Przed przystąpieniem do realizacji przedmiotu Umowy – Osoby dedykowane do realizacji przedmiotu Umowy otrzymają stosowne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.

### **Zmiany Umowy**

#### **§ 18**

1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania następujących zmian Umowy w trybie przewidzianym w art. 144 ust. 1 pkt. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych:
  - 1) terminu dostaw przedmiotu Umowy z przyczyn niezależnych od stron Umowy, pod warunkiem jednak, że zmiana terminu wykonania zamówienia nie wpłynie na sposób finansowania przedmiotu zamówienia przez Zamawiającego oraz nie spowoduje wzrostu kosztów wykonania zamówienia; zmiana terminu jest dopuszczalna tylko o okres trwania okoliczności, będących podstawą zmiany; zaistnienie przyczyn zmiany terminu musi być drugiej stronie przedstawione niezwłocznie po jej ujawnieniu wraz z szczegółowym uzasadnieniem przyczyn zmiany;
  - 2) osób, o których mowa w § 4 ust. 3 pkt. 2 Umowy, jeżeli osoby te wynikały z treści oferty Wykonawcy, pod warunkiem żei nowe osoby proponowane przez Wykonawcę będą posiadały takie same albo większe doświadczenie jak osoby, które Wykonawca chce zmienić.
2. Wniosek Strony o dokonanie zmian, o których mowa w ust. 1 winien zostać przesłany drugiej Stronie na piśmie i zawierać dokładny opis proponowanej zmiany wraz z uzasadnieniem. Po otrzymaniu wniosku o dokonanie zmiany lub po złożeniu propozycji zmiany, Strona pisemnie poinformuje drugą Stronę o możliwościach i warunkach wprowadzenia zmian.
3. Wprowadzane w Umowie zmiany nie mogą prowadzić do zwiększenia ceny ofertowej zaoferowanej przez Wykonawcę w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani obniżenia jakości przedmiotu zamówienia w innych aspektach niż objęte zmianami. Wprowadzone w Umowie zmiany nie mogą prowadzić do utraty przez Zamawiającego dofinansowania ze środków pochodzących z Unii Europejskiej.
4. Strony oświadczają iż w przypadku, gdy którekolwiek z postanowień niniejszej Umowy, z mocy prawa lub ostatecznego albo prawomocnego orzeczenia jakiegokolwiek organu administracyjnego lub sądu, zostaną uznane za nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia niniejszej Umowy zachowują pełną moc i skuteczność.
5. Postanowienia niniejszej Umowy nieważne lub nieskuteczne, zgodnie z ust. 4 zostaną zastąpione, na mocy niniejszej Umowy, postanowieniami ważnymi w świetle prawa i w pełni skutecznymi, które wywołują skutki prawne zapewniające możliwie zbliżone do pierwotnych korzyści gospodarcze dla każdej ze Stron.
6. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy poza wyjątkami wskazanymi w treści Umowy, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności tych zmian.

### **Odstąpienie od Umowy i rozwiązanie Umowy**

#### **§ 19**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku:
  - a) gdy opóźnienie Wykonawcy w stosunku do terminów, o których mowa w § 2 Umowy oraz określonych w Harmonogramie, przekroczy 30 dni kalendarzowych,
  - b) gdy Wykonawca nie będzie wywiązywał się z obowiązków nałożonych na niego postanowieniami Umowy lub będzie naruszał postanowienia Umowy, wykonywał prace w sposób wadliwy albo sprzeczny z Umową,
  - c) dostarczenia przez Wykonawcę Oprogramowania Help Desk niespełniającego wymogów określonych w Załączniku nr 1 do Umowy i dokumentacji projektowej.
2. W przypadkach określonych w ust. 1 Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, niezwłocznie po bezskutecznym upływie ostatniego dnia terminu (nie krótszego niż czternaście dni) wyznaczonego Wykonawcy w wezwaniu na wywiązanie się z postanowień i obowiązków wynikających z Umowy.

3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku, Wykonawcy przysługuje wyłącznie wynagrodzenia należne z tytułu wykonanej części Umowy.
4. W razie odstąpienia przez Wykonawcę od wykonania Umowy, Wykonawcy nie będzie przysługiwać wynagrodzenie za wykonaną i nieodebraną część przedmiotu Umowy.
5. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy, Wykonawcy nie przysługuje odszkodowanie ani wynagrodzenie za częściowe wykonanie przedmiotu Umowy.
6. Zamawiający może odstąpić od Umowę ze skutkiem natychmiastowym w wyniku powzięcia wiadomości o wszczętym postępowaniu egzekucyjnym w rezultacie którego nastąpiło zajęcie majątku Wykonawcy lub jego znacznej części lub złożono wnioski o ogłoszenie upadłości lub likwidację Wykonawcy.
7. Zamawiający zastrzega możliwość odstąpienia od Umowy w całości lub w części, w przypadku niedostarczenia Zamawiającemu Oprogramowania dedykowanego przez Wykonawcę, w terminie, o którym mowa w § 2 Umowy lub w przypadku niewykonania innych zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli niewykonanie przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę w umownym terminie spowoduje utratę przez Zamawiającego środków unijnych przeznaczonych na sfinansowanie realizacji przedmiotu Umowy. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy z tej przyczyny, Wykonawcy nie przysługuje odszkodowanie ani wynagrodzenie za częściowe wykonanie przedmiotu Umowy.
8. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
9. Zamawiający ma prawo rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku nie przestrzegania przez Wykonawcę warunków Umowy.
10. Zamawiający może rozwiązać Umowę, jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
  - 1) zmiana Umowy została zawarta z naruszeniem art. 144 ust. 1-1b, 1d i 1e ustawy Pzp;
  - 2) Wykonawca w chwili zawarcia Umowy podlegał wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp;
  - 3) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że państwo polskie uchybiło zobowiązaniom, które ciążyą na nim na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE i dyrektywy 2014/25/UE, z uwagi na to, że Zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem przepisów prawa Unii Europejskiej.
11. W przypadku, o którym mowa w ust. 10, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.

### **Warunki realizacji przedmiotu Umowy przy udziale podwykonawców**

#### **§ 20**

1. Wykonawca ma prawo powierzyć wykonanie określonym poniżej podwykonawcom następujące części przedmiotu niniejszej Umowy: .....
2. Realizacja niniejszej Umowy przy pomocy podwykonawców może odbywać się po uzyskaniu zgody Zamawiającego. Wykonawca jest obowiązany przedłożyć, na każde żądanie Zamawiającego, Umowę z podwykonawcą określającą pełny zakres powierzonych czynności oraz oświadczenia i dokumenty potwierdzające brak podstaw do wykluczenia, o których mowa w ust. 6.
3. Zmiana podwykonawcy jest dopuszczalna za zgodą Zamawiającego wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności. Zmiana podwykonawcy nie wymaga dla swojej skuteczności zmiany niniejszej Umowy w formie aneksu. W przypadku zmiany podwykonawcy, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu oświadczenia i dokumenty potwierdzające brak podstaw do wykluczenia, o których mowa w ust. 6.
4. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcy nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie tego zamówienia.
5. Jeżeli zmiana lub rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w celu udzielenia zamówienia, Wykonawca jest obowiązany wykazać, że inny podwykonawca lub sam Wykonawca samodzielnie spełnia je w nie mniejszym stopniu niż był wymagany w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, w oparciu o które została zawarta niniejsza Umowa.
6. W celu uzyskania zgody Zamawiającego na udział w realizacji zamówienia podwykonawców, o której mowa w ust. 2 i 3 podwykonawstwo z podwykonawcą, który nie jest podmiotem na zasobach którego Wykonawca polegał w celu

spełnienia warunków udziału w postępowaniu oraz nie jest podwykonawcą wskazanym w ofercie, Wykonawca złoży niżej wymienione dokumenty:

- 1) oświadczenie podwykonawcy potwierdzające, że nie podlega on wykluczeniu na podstawie 24 ust. 1 pkt 13-22 oraz ust. 5 uPzp, które winno być złożone w formie oryginału - treść oświadczenia określa załącznik nr 4 do Umowy;
- 2) do podwykonawcy będącego osobą fizyczną:
  - a) informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13 uPzp oraz odnośnie skazania za wykroczenie na karę aresztu w zakresie określonym w art. 24 ust. 5 pkt. 5 uPzp wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, która winna być złożona w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez podwykonawcę,
  - b) oświadczenie podwykonawcy o braku wydania prawomocnego wyroku sądu skazującego za wykroczenie na karę ograniczenia wolności lub grzywny w zakresie określonym przez Zamawiającego na podstawie art. 24 ust. 5 pkt. 5 uPzp, które winno być złożone w formie oryginału;
- 3) do podwykonawcy będącego osobą prawną:
  - a) informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 14 uPzp oraz odnośnie skazania za wykroczenie na karę aresztu w zakresie określonym w art. 24 ust. 5 pkt. 6 uPzp wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, która winna być złożona w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez podwykonawcę,
  - b) oświadczenie podwykonawcy o braku wydania prawomocnego wyroku sądu skazującego za wykroczenie na karę ograniczenia wolności lub grzywny w zakresie określonym przez Zamawiającego na podstawie art. 24 ust. 5 pkt. 6 uPzp, które winno być złożone w formie oryginału,
  - c) informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 21 uPzp wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem Zamawiającemu, która winna być złożona w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez podwykonawcę;
- 4) zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że dany podwykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed jego złożeniem, lub inny dokument potwierdzający, że podwykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem podatkowym w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu, które winno być złożone w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez podwykonawcę - w przypadku, gdy podwykonawca prowadzi działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej, ww. zaświadczenia lub inne dokumenty, winny dotyczyć zarówno spółki cywilnej, jak i każdego z jej wspólników;
- 5) zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo inny dokument potwierdzający, że dany podwykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed jego złożeniem, lub innego dokumentu potwierdzającego, że podwykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu, które winno być złożone w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez podwykonawcę - w przypadku, gdy podwykonawca prowadzi działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej, ww. zaświadczenia lub inne dokumenty, winny dotyczyć zarówno spółki cywilnej, jak i każdego z jej wspólników;
- 6) oświadczenie danego podwykonawcy 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, które winno być złożone w formie oryginału - w przypadku, gdy dany podwykonawca prowadzi działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej, oświadczenie, winno dotyczyć zarówno spółki cywilnej, jak i każde z jej wspólników;
- 7) oświadczenie danego podwykonawcy o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 716), które winno być złożone w formie oryginału - w przypadku, gdy dany podwykonawca prowadzi działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej, oświadczenie, winno dotyczyć zarówno spółki cywilnej, jak i każdego z jej wspólników;
- 8) oświadczenie danego podwykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne, które winno być złożone w formie oryginału;

- 9) oświadczenie danego podwykonawcy o braku wydania wobec niego ostatecznej decyzji administracyjnej o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym, które winno być złożona w formie oryginału.
7. W przypadku gdy, dokumenty wyszczególnione w ust. 6 potwierdzą zaistnienie okoliczności w zakresie których dotyczą, Wykonawca zobowiązany będzie do zastąpienia tego podwykonawcy innym podwykonawcą lub zrezygnować z powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy.
8. Wykonawca przed przystąpieniem nowych podwykonawców do wykonania powierzonej im części zamówienia zobowiązany jest podać dane kontaktowe tych podwykonawców.
9. W przypadku powierzenia wykonania części przedmiotu Umowy podwykonawcom, Wykonawca odpowiada za czynności wykonane przez podwykonawców oraz jego personel, jak za działania i zaniechania własne.
10. Wykonawca jest zobowiązany najpóźniej w dniu odbioru przekazać komisji Zamawiającego pisemne oświadczenia podwykonawców o otrzymaniu od Wykonawcy pełnego wynagrodzenia za wykonane dostawy, usługi wchodzące w skład przedmiotowej Umowy.
11. Wykonawca odpowiada za wszelkie zobowiązania formalno-prawne wobec podwykonawców oraz podmiotów z nim współpracujących przy lub na rzecz realizacji przedmiotu Umowy.

### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 21**

1. Postanowienia Umowy obowiązują od dnia jej zawarcia.
2. Spory wynikłe w związku z realizacją Umowy podlegają rozstrzygnięciu w następującej kolejności:
  - 1) w trybie uzgodnień na spotkaniu przedstawicieli Stron;
  - 2) w trybie ugodowego rozwiązania sporu;
  - 3) przez właściwy dla Zamawiającego sąd powszechny.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie, będą miały zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych nie stanowią inaczej oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden jest dla Wykonawcy, a trzy dla Zamawiającego.
5. Wszelkie zmiany Umowy wymagają, pod rygorem nieważności, formy pisemnego aneksu podpisanego przez obie Strony.
6. Załączniki stanowiące integralną część i treść Umowy:
  - 1) Załącznik nr 1 - Wymagania funkcjonalne i techniczne Oprogramowania Help Desk;
  - 2) Załącznik nr 2 - Protokół odbioru końcowego;
  - 3) Załącznik nr 3 - Oświadczenie podwykonawcy potwierdzające, że nie podlega on wykluczeniu na podstawie 24 ust. 1 pkt 13-22 oraz ust. 5 uPzp;
  - 4) Załącznik nr 4 - Zmiany i wyjaśnienia treści SIWZ udzielane w trakcie procedury udzielania zamówienia na podstawie, którego została zawarta niniejsza Umowa;
  - 5) Załącznik nr 5 - Oferta Wykonawcy.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY



## Załącznik nr 1 do Umowy – Wymagania funkcjonalne i techniczne Oprogramowania Help Desk

## Wymagania funkcjonalne Oprogramowania Help Desk

Słownik pojęć:

Lp.	Pojęcie	Objaśnienie
1.	<b>Serwisant</b>	pracownik Zamawiającego obsługujący realizację zgłoszeń
2.	<b>Zasób</b>	licencjonowany przez Oprogramowania Help Desk element infrastruktury sprzętowej Zamawiającego
3.	<b>Zgłoszenie</b>	przekazanie przez użytkownika za pomocą Oprogramowania Help Desk wniosku o usługę lub wniosku o usunięcie incydentu

Symbol	Opis
<b>Ogólny opis produktu (W1)</b>	
<b>W1.1</b>	<p>System zarządzania Help Desk, zwany dalej Oprogramowaniem Help Desk, ma służyć jako narzędzie wspierające funkcjonowanie serwisów e-usług Zamawiającego oraz infrastruktury teleinformatycznej bezpośrednio lub pośrednio powiązanej z e-usługami.</p> <p>Natychmiastowe reagowanie na zgłaszane problemy poprzez Oprogramowanie Help Desk będzie podstawą do zapewnienia funkcjonowania serwisów e-usług na zakładanym poziomie dostępności.</p> <p>Oprogramowanie Help Desk umożliwi realizację następujących zadań, w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) rejestracja zgłoszeń,</li> <li>b) wstępna klasyfikacja zgłoszeń,</li> <li>c) obsługa zgłoszeń (przyjęcie, przekazanie, rozwiązanie, zamknięcie),</li> <li>d) archiwizacja zgłoszeń,</li> <li>e) monitorowanie stanu zgłoszenia i progresu w jego rozwiązywaniu,</li> <li>f) przekazywanie informacji do użytkownika o etapach rozwiązywania zgłoszenia,</li> <li>g) generowanie raportów i statystyk,</li> <li>h) budowanie bazy wiedzy,</li> <li>i) wykrywanie środowiska i zbieranie danych o zasobach.</li> </ol> <p>Przyjęto, że wyżej opisane zadania będą realizowane przez Oprogramowanie Help Desk w następujących modułach funkcjonalnych:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) moduł zarządzania pomocą techniczną (proces zgodny z biblioteką ITIL v.3*),</li> <li>b) moduł monitorowania zasobów sprzętowych,</li> <li>c) moduł monitorowania oprogramowania zainstalowanego na stacjach roboczych,</li> <li>d) moduł zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników,</li> <li>e) moduł raportowania.</li> </ol> <p>Dopuszcza się inny podział i nazewnictwo modułów w Oprogramowaniu Help Desk przy zachowaniu wymaganych funkcjonalności.</p> <p>*W zakresie zgodności z biblioteką ITIL v.3 zarządzania procesem jako incydentem i wnioskiem o usługę.</p>
<b>W1.2</b>	<p>Oprogramowanie Help Desk musi umożliwiać rozszerzenie funkcjonalności o wsparcie następujących procesów w rozumieniu biblioteki ITIL:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Zarządzanie problemem,</li> <li>b) Zarządzanie zmianą,</li> <li>c) Zarządzanie projektem.</li> </ol> <p>Zamawiający zastrzega, że powyższe funkcjonalności nie będą wdrażane w trakcie realizacji zamówienia, lecz dopuszcza ich późniejsze dołączenie.</p>

<b>W1.3</b>	Oprogramowanie musi zostać dostarczone z licencją umożliwiającą użytkowanie systemu bez ograniczeń czasowych (licencja wieczysta).
<b>W1.4</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać odwzorowanie struktury organizacyjnej garnizonu wielkopolskiego Policji, w tym umożliwiać wyodrębnienie zespołów, grup wsparcia oraz użytkowników przypisanych do lokalizacji w obszarze garnizonu.
<b>W1.5</b>	Oprogramowanie Help Desk musi być zgodne z biblioteką ITIL v 3.1 w zakresie procesu jako incydentu i wniosku o usługę w rozumieniu ITIL, jeśli informacja ta jest uwiarygodniona przez obiektywny, niezależny od jego producenta system potwierdzania zgodności (na przykład znajduje się na liście certyfikatów PinkVerify wydawanych przez Pink Elephant).
<b>Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK)</b>	
<b>W2.1</b>	Moduł musi umożliwiać pełną konfigurację z poziomu przeglądarki internetowej.
<b>W2.2</b>	Moduł musi umożliwiać tworzenie reguł automatyzujących przepływ zgłoszeń do zdefiniowanych grup wsparcia, na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) przypisanych ról i przydziału obszaru zadań,</li> <li>b) harmonogramu czasu pracy grup wsparcia,</li> <li>c) lokalizacji użytkownika i pełnionego stanowiska w organizacji,</li> <li>d) określenie czasu reakcji na podejmowanie zgłoszeń,</li> <li>e) priorytetu zgłoszenia.</li> </ul>
<b>W2.3</b>	Moduł musi umożliwiać wprowadzenie zgłoszenia poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) formularz WWW portalu zgłoszeniowego,</li> <li>b) pocztę elektroniczną (na adres zdefiniowany przez Zamawiającego),</li> <li>c) kontakt telefoniczny (zgłoszenie wprowadzane przez serwisanta).</li> </ul>
<b>W2.4</b>	Moduł musi umożliwiać komunikację z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i chat z funkcją automatycznego przekształcania jego treści z zgłoszenie.
<b>W2.5</b>	Moduł musi umożliwiać dostęp dla administratorów do zarządzania modulem przez przeglądarkę internetową.
<b>W2.6</b>	Moduł musi umożliwiać dostęp dla serwisantów i obsługę zgłoszeń przez przeglądarkę internetową.
<b>W2.7</b>	Moduł musi umożliwiać dostęp dla użytkowników i rejestrację zgłoszeń przez przeglądarkę internetową.
<b>W2.8</b>	Moduł musi umożliwiać utworzenie dowolnej liczby szablonów zgłoszeń definiowanych przez Zamawiającego na podstawie ich kategorii, umożliwiając zastosowanie automatycznego przydzielania zgłoszeń do określonej grupy wsparcia i/lub określonego serwisanta.
<b>W2.9</b>	Moduł musi umożliwiać utworzenie szablonu zgłoszenia, korzystając z definiowanej listy parametrów, określanych przez administratora jako obligatoryjne lub opcjonalne, warunkujących rejestrację zgłoszenia. Szablon musi dynamicznie dostosowywać się do określonego typu zgłoszenia, ukrywając lub odkrywając właściwy dla danego typu zgłoszenia zestaw atrybutów.
<b>W2.10</b>	Moduł musi umożliwiać nadanie priorytetu dla danej kategorii zgłoszenia w trakcie tworzenia szablonu oraz jego ewentualnej zmiany przez serwisanta na etapie realizacji zgłoszenia.
<b>W2.11</b>	Moduł musi umożliwiać zarejestrowanie zgłoszenia bez przypisanej kategorii, z wykorzystaniem reguł automatyzujących przekazywanie zgłoszeń do wskazanych serwisantów i/lub grup serwisantów na podstawie co najmniej słów kluczowych, priorytetu, pilności.
<b>W2.12</b>	Moduł musi umożliwiać zastosowanie automatycznego dodawania zgłoszeń do kolejki przydzielonych zadań z uwzględnieniem priorytetu danego zgłoszenia w kontekście już istniejących zgłoszeń (zgłoszenia nie muszą być ustawiane w <i>kolejce zadań</i> w kolejności ich wpływu lecz wg nadanego priorytetu).
<b>W2.13</b>	Moduł musi umożliwiać analizę treści zgłoszeń wpływających drogą mailową i przeprowadzenie automatycznej kategoryzacji zgłoszeń.
<b>W2.14</b>	Moduł musi na podstawie zdefiniowanych reguł analizujących tytuł i/lub treść wiadomości mailowej, umożliwiać przydzielenie zgłoszenia do właściwej grupy wsparcia lub serwisanta. Zgłoszenie wprowadzone drogą mailową musi mieć możliwość automatycznego powiązania z kontem zgłaszającego w portalu WWW.
<b>W2.15</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrację zgłoszenia drogą telefoniczną. Rejestracji zgłoszenia dokonuje serwisant.
<b>W2.16</b>	Moduł musi rejestrować parametry czasowe określające realizację zgłoszenia, w tym co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) czas oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia do realizacji,</li> </ul>

	<p>b) czas pracy nad zgłoszeniem,</p> <p>c) czas wstrzymania realizacji zgłoszenia (np. utrudnienia).</p>
<b>W2.17</b>	Moduł musi umożliwiać wstrzymanie licznika czasu upływającego przy realizacji zadania, z możliwością wymuszenia dodania komentarza o przyczynach wstrzymania.
<b>W2.18</b>	Moduł musi umożliwiać uwzględnienie godzin pracy i dni wolnych serwisanta lub grupy serwisantów przy rejestracji czasu realizacji zgłoszenia.
<b>W2.19</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrację czasu na każdym etapie działań i na tej podstawie umożliwić generowanie raportu wg określonych kryteriów (np. czasu na podjęcie zgłoszenia, czasu pracy nad zgłoszeniem, czasu zawieszenia zgłoszenia).
<b>W2.20</b>	<p>Moduł musi umożliwiać prezentację w formie graficznej danych dotyczących zgłoszeń według zadanych kryteriów, w tym co najmniej:</p> <p>a) statusu zgłoszenia,</p> <p>b) priorytetu zgłoszenia,</p> <p>c) czasu obsługi zgłoszenia,</p> <p>d) kategorii zgłoszenia</p> <p>w odniesieniu do interwału czasowego (np. dzień, tydzień, miesiąc, rok).</p>
<b>W2.21</b>	<p>Moduł musi umożliwiać użytkownikom poprzez portal www:</p> <p>a) Podgląd statusu własnych zgłoszeń,</p> <p>b) Dodawanie komentarzy do własnych zgłoszeń,</p> <p>c) Edycję własnych zgłoszeń,</p> <p>d) Edycję własnych danych użytkownika.</p>
<b>W2.22</b>	Moduł musi umożliwiać użytkownikowi skorzystanie z bazy wiedzy zawierającej rozwiązania problemów, z podziałem na kategorie oraz możliwością wyszukiwania po słowach kluczowych.
<b>W2.23</b>	<p>Moduł musi umożliwiać filtrowanie i sortowanie listy zarejestrowanych zgłoszeń uwzględniając co najmniej kryteria wg:</p> <p>a) tematu zgłoszenia,</p> <p>b) kategorii zgłoszeń,</p> <p>c) statusu zgłoszenia,</p> <p>d) priorytetu zgłoszenia,</p> <p>e) użytkownika zgłaszającego,</p> <p>f) czasu zgłoszenia,</p> <p>g) czasu realizacji,</p> <p>h) serwisanta,</p> <p>i) grupy serwisantów.</p>
<b>W2.24</b>	Moduł musi pozwalać na dodawanie komentarza na poszczególnych etapach realizacji zgłoszenia, z opcjonalnym wymuszeniem jego dodania.
<b>W2.25</b>	<p>Moduł musi umożliwiać przekazywanie komunikatów i ogłoszeń poprzez portal WWW dla zgłaszających i serwisantów, z możliwością określenia adresatów na podstawie kryteriów przynajmniej wg:</p> <p>a) grupa zgłaszających</p> <p>b) grupa serwisantów</p> <p>c) wszyscy</p>
<b>W2.26</b>	Moduł musi umożliwiać automatyczną rejestrację zgłoszeń z innych narzędzi monitorujących.
<b>W2.27</b>	Moduł musi umożliwiać przekazanie zgłoszenia do innego serwisanta/grupy serwisantów w celu dalszej realizacji zgłoszenia, z opcjonalnym wymuszeniem podania powodu przekierowania.
<b>W2.28</b>	Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie harmonogramów zgłoszeń okresowych przydzielanych do serwisantów.

<b>W2.29</b>	Moduł musi umożliwiać dołączenie załączników podczas rejestracji zgłoszenia.
<b>W2.30</b>	Moduł musi umożliwiać przysyłanie powiadomień o zaistnieniu zdarzeń dotyczących zgłoszeń zarejestrowanych w systemie, w tym co najmniej: a) rozpoczęcie pracy nad zgłoszeniem, b) edycja zgłoszenia, c) przekazanie zgłoszenia, d) zamknięcie zgłoszenia.  Definiowanie szablonów powiadomień musi być możliwe poprzez interfejs www oprogramowania, umożliwiając określenie treści powiadomienia oraz reguł wyzwalających przesłanie powiadomienia i odbiorcę lub grupy odbiorców powiadomień.
<b>W2.31</b>	Moduł musi umożliwiać definiowanie grup użytkowników zgłaszających, którym udostępniane są dedykowane szablony zgłoszeń.
<b>W2.32</b>	Moduł musi umożliwiać przechowywanie historii zgłoszeń zarejestrowanych w systemie bez możliwości edycji.
<b>W2.33</b>	Moduł musi umożliwiać graficzną prezentację w formie wskaźników, wykresów prezentujących parametry zarejestrowanych zgłoszeń.
<b>W2.34</b>	Moduł musi posiadać możliwość zdefiniowania ankiety realizując badanie satysfakcji z procesu przetwarzania zgłoszenia. Ankieta może być rozsyłana automatycznie do zgłaszającego po zamknięciu zgłoszenia.
<b>Moduł monitorowania zasobów sprzętowych (W3)</b>	
<b>W3.1</b>	Moduł musi umożliwiać skanowanie urządzeń sieciowych, pozwalający na wykrycie co najmniej konfiguracji urządzeń sieciowych, w tym w szczególności: przełączników, routerów, serwerów, stacji roboczych, telefonów IP, print-serwerów oraz oprogramowania i dodawanie informacji o urządzeniach do bazy informacji o zasobach.
<b>W3.2</b>	Moduł musi umożliwiać dodawanie zasobów do bazy nie będących urządzeniami sieciowymi np. klawiatura, mysz, monitor, projektor, itp.
<b>W3.3</b>	Moduł monitorowania zasobów sprzętowych musi umożliwiać zbieranie danych o konfiguracji komputerów, w tym co najmniej: a) Liczby i typu procesora, b) Wielkości pamięci fizycznej i wirtualnej, c) Nr seryjnego komputera, d) Nazwy i wersji systemu operacyjnego, e) Zainstalowanego oprogramowania i poprawek.
<b>W3.4</b>	Moduł musi umożliwiać ręczne rozpoczęcie skanowania i aktualizację informacji o konfiguracji oraz przechowywanie historii zmian w bazie konfiguracji, i generowanie raportów porównawczych.
<b>W3.5</b>	Moduł musi umożliwiać przeprowadzenie zdalnego skanowania stacji roboczych i/lub serwerów należących do innych podsięci przy pomocy skryptu lub aplikacji agentowej oraz importowania wyniku skanowania do bazy informacji o zasobach.
<b>W3.6</b>	Moduł musi umożliwiać definiowanie typów zasobów (np. router, switch, drukarka, komputer) i przypisywanie urządzeń do typu zasobu.
<b>W3.7</b>	Moduł musi umożliwić przeprowadzenie procesu zakupowego zasobu sprzętowego składającego się z co najmniej następujących kroków: • utworzenie zamówienia – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia, • dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja produktów, ich ilości oraz ceny jednostkowej produktu, • przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie.
<b>W3.8</b>	Moduł musi umożliwiać alertowanie wyznaczonych osób lub grup pracowników Zamawiającego o przekroczonym terminie realizacji zamówienia na zakup sprzętu.
<b>Moduł monitorowania oprogramowania zainstalowanego na stacjach roboczych (W4)</b>	
<b>W4.1</b>	Moduł musi umożliwiać skanowanie stacji roboczych i automatyczne wykrywanie informacji o zainstalowanym oprogramowaniu.
<b>W4.2</b>	Moduł musi umożliwiać pobieranie informacji o oprogramowaniu co najmniej wg atrybutów:

	<p>a) Nazwa oprogramowania</p> <p>b) Producent oprogramowania</p> <p>c) Daty instalacji</p>
<b>W4.3</b>	<p>Moduł musi umożliwiać prezentowanie oprogramowania w formie listy zawierającej co najmniej poniższe informacje:</p> <p>a) Nazwa oprogramowania</p> <p>b) Producent oprogramowania</p> <p>c) Nazwę komputera, na którym zainstalowano oprogramowanie</p> <p>d) Data instalacji oprogramowania na poszczególnych komputerach.</p>
<b>W4.4</b>	<p>Moduł musi umożliwiać wprowadzenie informacji o licencji na oprogramowanie uwzględniając co najmniej:</p> <p>a) producenta,</p> <p>b) nazwę oprogramowania,</p> <p>c) typ licencji,</p> <p>d) koszt zakupu,</p> <p>e) daty obowiązywania,</p> <p>f) dostawcę.</p>
<b>W4.5</b>	Moduł musi umożliwiać prezentowanie listy oprogramowania zainstalowanego na danym komputerze.
<b>W4.6</b>	Moduł musi umożliwiać prezentowanie listy poprawek i aktualizacji systemu operacyjnego (dotyczy systemów operacyjnych Microsoft).
<b>W4.7</b>	<p>Moduł musi umożliwić przeprowadzenie procesu zakupowego oprogramowania składającego się z co najmniej następujących kroków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utworzenie zamówienia – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia,</li> <li>• dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja oprogramowania, ilości licencji oraz ceny jednostkowej oprogramowania,</li> <li>• przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami umożliwi przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie.</li> </ul>
<b>W4.8</b>	Moduł musi umożliwiać alertowanie wyznaczonych osób lub grup pracowników Zamawiającego o przekroczonym terminie realizacji zamówienia na zakup oprogramowania.
<b>Moduł zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników (W5)</b>	
<b>W5.1</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrowanie rozwiązań w bazie wiedzy zawierających co najmniej: temat, opis rozwiązania, słowa kluczowe.
<b>W5.2</b>	Moduł musi umożliwiać definiowanie hierarchicznej struktury katalogu rozwiązań.
<b>W5.3</b>	Moduł musi umożliwiać przeszukiwanie zawartości bazy wiedzy co najmniej po słowach kluczowych zawartych w tytule lub treści rozwiązania.
<b>W5.4</b>	Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie dostępności rozwiązań z podziałem na serwisantów i użytkowników.
<b>W5.5</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrowanie rozwiązania w bazie wiedzy z poziomu modułu zarządzania pomocą techniczną.
<b>W5.6</b>	Moduł musi umożliwiać dodawanie do treści rozwiązania plików graficznych oraz załączników.
<b>W5.7</b>	Moduł musi umożliwiać przesłanie rozwiązania za pomocą poczty elektronicznej.
<b>W5.8</b>	Moduł musi umożliwiać przypisanie uprawnień serwisantom do zatwierdzania propozycji rozwiązań.
<b>W5.9</b>	Moduł musi umożliwiać zatwierdzanie lub odrzucanie propozycji rozwiązań przez administratora posiadającego uprawnienia.
<b>W5.10</b>	<p>Moduł musi umożliwiać zarządzanie uprawnieniami dostępu użytkowników do bazy wiedzy.</p> <p>Moduł musi umożliwiać przechowywanie informacji o umowach serwisowych dla zasobów IT Zamawiającego.</p>

<b>W5.11</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrację warunków umów gwarancyjnych i serwisowych, w tym w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dane kontaktowe udzielającego gwarancji, wsparcia technicznego lub serwisowego,</li> <li>• czas obowiązywania umowy,</li> <li>• koszt umowy,</li> <li>• warunki na jakich umowa jest świadczona.</li> </ul>
<b>W5.12</b>	Moduł musi umożliwiać alertowanie wyznaczonych osób lub grup pracowników Zamawiającego o wygaśnięciu okresu obowiązywania umowy serwisowej i gwarancyjnej.
<b>Moduł raportowania (W6)</b>	
<b>W6.1</b>	Moduł musi umożliwiać tworzenie raportów zarejestrowanych zgłoszeń oraz filtrowanie ich co najmniej według: kategorii, jednostki organizacyjnej Zamawiającego, statusu zgłoszenia, priorytetu zgłoszenia, użytkownika.
<b>W6.2</b>	Moduł musi umożliwiać tworzenie raportów przedstawiających rozkład zgłoszeń w czasie według dowolnego atrybutu, z dokładnością do jednego dnia roboczego.
<b>W6.3</b>	Moduł musi umożliwiać tworzenie raportów czasu pracy użytkowników w ramach realizacji zgłoszeń.
<b>W6.4</b>	Moduł musi umożliwiać automatyczne tworzenie raportów, szablonów raportów, harmonogramu raportów oraz przesyłanie raportów do użytkowników za pomocą poczty elektronicznej.
<b>W6.5</b>	Moduł musi umożliwiać zarządzanie uprawnieniami dostępu użytkowników do modułu raportowania.
<b>W6.6</b>	Moduł musi umożliwiać wykonywanie zapytań SQL do bazy danych oprogramowania poprzez interfejs webowy oprogramowania.
<b>W6.7</b>	Moduł musi umożliwiać generowanie raportów oraz ich eksportowanie do plików w formatach PDF, XLS i HTML.

**Wymagania techniczne**

<b>Symbol</b>	<b>Opis</b>
<b>T1.1</b>	Oprogramowanie musi mieć możliwość działania w architekturze minimum dwu warstwowej (baza danych, aplikacja) z możliwością instalacji na odrębnych maszynach wirtualnych lub fizycznych. Wymagania sprzętowe Oprogramowania Help Desk nie mogą być większe niż: <ul style="list-style-type: none"> <li>- środowisko zwirtualizowane VMWare vSphere 5.5,</li> <li>- system operacyjny Windows 2008 R2 Server lub Linux,</li> <li>- 4 vCPU Intel Xeon 2.0 GHz,</li> <li>- 8 GB RAM,</li> <li>- 100 GB pamięci masowej.</li> </ul>
<b>T1.2</b>	Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu Umowy musi dostarczyć wszelkie oprogramowanie niezbędne do prawidłowej pracy Oprogramowania Help Desk, w tym na przykład oprogramowanie bazodanowe.
<b>T1.3</b>	Oprogramowanie Help Desk musi spełniać wymagania wydajnościowe <ol style="list-style-type: none"> <li>1. czas zalogowania do systemu dla użytkownika &lt; 4s (czas liczony dla otwartej przeglądarki po wybraniu adresu url),</li> <li>2. czas otwarcia okna nowego zgłoszenia &lt; 2s,</li> <li>3. czas zapisania zgłoszenia &lt; 4s.</li> </ol> <p>przy symultanicznym dostępie co najmniej 50 użytkowników przy założeniu wypełnienia bazy danych co najmniej następującą liczbą rekordów:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 7000 użytkowników Oprogramowania Help Desk,</li> </ol>

	<p>2. 3000 elementów konfiguracji w bazie zasobów,</p> <p>3. 3000 zgłoszeń, zawierających w pełni wypełnione pola zgłoszenia i dotyczących w równych proporcjach wszystkich analizowanych procesów biznesowych Zamawiającego.</p>
<b>T1.4</b>	Oprogramowanie musi posiadać interfejs graficzny, dostępny poprzez przeglądarkę internetową, umożliwiający jego edycję w celu dostosowania do wymagań użytkownika. Treść musi być prezentowana domyślnie w języku polskim.
<b>T1.5</b>	Oprogramowanie musi posiadać interfejs w języku polskim.
<b>T1.6</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać dostęp dla administratorów i zarządzanie systemem przez przeglądarkę internetową.
<b>T1.7</b>	Oprogramowanie musi wspierać popularne przeglądarki internetowe: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, w wersjach aktualnych na dzień dostarczenia oprogramowania oraz dostęp z urządzeń mobilnych opartych na systemie Android lub iOS poprzez dedykowaną aplikację.
<b>T1.8</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać utworzenie kont dla minimum 50 serwisantów i ich jednoczesną pracę w systemie.
<b>T1.9</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać przechowywanie informacji o co najmniej 4000 elementów konfiguracji w bazie zasobów.
<b>T1.10</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać integrację z domeną Active Directory z wykorzystaniem mechanizmu SSO oraz katalogiem LDAP wraz ze wsparciem dla pojedynczego logowania do aplikacji.
<b>T1.11</b>	Oprogramowanie musi pracować w środowisku systemu operacyjnego Microsoft Windows oraz Linux w wersjach 32 i 64 bitowej.
<b>T1.12</b>	Oprogramowanie musi współpracować z następującymi typami baz danych: Microsoft SQL, POSTGRESQL.
<b>T1.13</b>	Baza danych Oprogramowania Help Desk musi przyjąć nieograniczoną liczbę zgłoszeń z uwzględnieniem zakładanego przez jej producenta ograniczenia jej rozmiaru, lecz nie mniejszego niż 100 GB.
<b>T1.14</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać realizację połączeń z aplikacją poprzez bezpieczny kanał komunikacji, oparty na protokole https oraz certyfikatach kwalifikowanych lub innym równoważnym rozwiązaniu

## Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

**1. Wymagania funkcjonalne Oprogramowania Help Desk**

Słownik pojęć:

Lp.	Pojęcie	Objaśnienie
1.	<b>Serwisant</b>	pracownik Zamawiającego obsługujący realizację zgłoszeń
2.	<b>Zasób</b>	licencjonowany przez Oprogramowania Help Desk element infrastruktury sprzętowej Zamawiającego
3.	<b>Zgłoszenie</b>	przekazanie przez użytkownika za pomocą Oprogramowania Help Desk wniosku o usługę lub wniosku o usunięcie incydentu

Symbol	Opis
<b>Ogólny opis produktu (W1)</b>	
<b>W1.1</b>	<p>System zarządzania Help Desk, zwany dalej Oprogramowaniem Help Desk, ma służyć jako narzędzie wspierające funkcjonowanie serwisów e-usług Zamawiającego oraz infrastruktury teleinformatycznej bezpośrednio lub pośrednio powiązanej z e-usługami.</p> <p>Natychmiastowe reagowanie na zgłaszane problemy poprzez Oprogramowanie Help Desk będzie podstawą do zapewnienia funkcjonowania serwisów e-usług na zakładanym poziomie dostępności.</p> <p>Oprogramowanie Help Desk umożliwi realizację następujących zadań, w szczególności:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) rejestracja zgłoszeń,</li> <li>b) wstępna klasyfikacja zgłoszeń,</li> <li>c) obsługa zgłoszeń (przyjęcie, przekazanie, rozwiązanie, zamknięcie),</li> <li>d) archiwizacja zgłoszeń,</li> <li>e) monitorowanie stanu zgłoszenia i progresu w jego rozwiązywaniu,</li> <li>f) przekazywanie informacji do użytkownika o etapach rozwiązywania zgłoszenia,</li> <li>g) generowanie raportów i statystyk,</li> <li>h) budowanie bazy wiedzy,</li> <li>i) wykrywanie środowiska i zbieranie danych o zasobach.</li> </ol> <p>Przyjęto, że wyżej opisane zadania będą realizowane przez Oprogramowanie Help Desk w następujących modułach funkcjonalnych:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) moduł zarządzania pomocą techniczną (proces zgodny z biblioteką ITIL v.3*),</li> <li>b) moduł monitorowania zasobów sprzętowych,</li> <li>c) moduł monitorowania oprogramowania zainstalowanego na stacjach roboczych,</li> <li>d) moduł zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników,</li> <li>e) moduł raportowania.</li> </ol> <p>Dopuszcza się inny podział i nazewnictwo modułów w Oprogramowaniu Help Desk przy zachowaniu wymaganych funkcjonalności.</p> <p>*W zakresie zgodności z biblioteką ITIL v.3 zarządzania procesem jako incydem i wnioskiem o usługę.</p>
<b>W1.2</b>	<p>Oprogramowanie Help Desk musi umożliwiać rozszerzenie funkcjonalności o wsparcie następujących procesów w rozumieniu biblioteki ITIL:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Zarządzanie problemem,</li> <li>b) Zarządzanie zmianą,</li> <li>c) Zarządzanie projektem.</li> </ol> <p>Zamawiający zastrzega, że powyższe funkcjonalności nie będą wdrażane w trakcie realizacji zamówienia, lecz</p>



	dopuszcza ich późniejsze dołączenie.
<b>W1.3</b>	Oprogramowanie musi zostać dostarczone z licencją umożliwiającą użytkowanie systemu bez ograniczeń czasowych (licencja wieczysta).
<b>W1.4</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać odwzorowanie struktury organizacyjnej garnizonu wielkopolskiego Policji, w tym umożliwiać wyodrębnienie zespołów, grup wsparcia oraz użytkowników przypisanych do lokalizacji w obszarze garnizonu.
<b>W1.5</b>	Oprogramowanie Help Desk musi być zgodne z biblioteką ITIL v 3.1 w zakresie procesu jako incydentu i wniosku o usługę w rozumieniu ITIL, jeśli informacja ta jest uwiarygodniona przez obiektywny, niezależny od jego producenta system potwierdzania zgodności (na przykład znajduje się na liście certyfikatów PinkVerify wydawanych przez Pink Elephant).
<b>Moduł zarządzania pomocą techniczną (W2) (BOK)</b>	
<b>W2.1</b>	Moduł musi umożliwiać pełną konfigurację z poziomu przeglądarki internetowej.
<b>W2.2</b>	Moduł musi umożliwiać tworzenie reguł automatyzujących przepływ zgłoszeń do zdefiniowanych grup wsparcia, na podstawie: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) przypisanych ról i przydziału obszaru zadań,</li> <li>b) harmonogramu czasu pracy grup wsparcia,</li> <li>c) lokalizacji użytkownika i pełnionego stanowiska w organizacji,</li> <li>d) określenie czasu reakcji na podejmowanie zgłoszeń,</li> <li>e) priorytetu zgłoszenia.</li> </ul>
<b>W2.3</b>	Moduł musi umożliwiać wprowadzenie zgłoszenia poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>d) formularz WWW portalu zgłoszeniowego,</li> <li>e) pocztę elektroniczną (na adres zdefiniowany przez Zamawiającego),</li> <li>f) kontakt telefoniczny (zgłoszenie wprowadzane przez serwisanta).</li> </ul>
<b>W2.4</b>	Moduł musi umożliwiać komunikację z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i chat z funkcją automatycznego przekształcania jego treści z zgłoszenie.
<b>W2.5</b>	Moduł musi umożliwiać dostęp dla administratorów do zarządzania modułem przez przeglądarkę internetową.
<b>W2.6</b>	Moduł musi umożliwiać dostęp dla serwisantów i obsługę zgłoszeń przez przeglądarkę internetową.
<b>W2.7</b>	Moduł musi umożliwiać dostęp dla użytkowników i rejestrację zgłoszeń przez przeglądarkę internetową.
<b>W2.8</b>	Moduł musi umożliwiać utworzenie dowolnej liczby szablonów zgłoszeń definiowanych przez Zamawiającego na podstawie ich kategorii, umożliwiając zastosowanie automatycznego przydzielania zgłoszeń do określonej grupy wsparcia i/lub określonego serwisanta.
<b>W2.9</b>	Moduł musi umożliwiać utworzenie szablonu zgłoszenia, korzystając z definiowanej listy parametrów, określanymi przez administratora jako obowiązkowe lub opcjonalne, warunkujących rejestrację zgłoszenia. Szablon musi dynamicznie dostosowywać się do określonego typu zgłoszenia, ukrywając lub odkrywając właściwy dla danego typu zgłoszenia zestaw atrybutów.
<b>W2.10</b>	Moduł musi umożliwiać nadanie priorytetu dla danej kategorii zgłoszenia w trakcie tworzenia szablonu oraz jego ewentualnej zmiany przez serwisanta na etapie realizacji zgłoszenia.
<b>W2.11</b>	Moduł musi umożliwiać zarejestrowanie zgłoszenia bez przypisanej kategorii, z wykorzystaniem reguł automatyzujących przekazywanie zgłoszeń do wskazanych serwisantów i/lub grup serwisantów na podstawie co najmniej słów kluczowych, priorytetu, pilności.
<b>W2.12</b>	Moduł musi umożliwiać zastosowanie automatycznego dodawania zgłoszeń do kolejki przydzielonych zadań z uwzględnieniem priorytetu danego zgłoszenia w kontekście już istniejących zgłoszeń (zgłoszenia nie muszą być ustawiane w kolejce zadań w kolejności ich wpływu lecz wg nadanego priorytetu).
<b>W2.13</b>	Moduł musi umożliwiać analizę treści zgłoszeń wpływających drogą mailową i przeprowadzenie automatycznej kategoryzacji zgłoszeń.
<b>W2.14</b>	Moduł musi na podstawie zdefiniowanych reguł analizujących tytuł i/lub treść wiadomości mailowej, umożliwiać przydzielenie zgłoszenia do właściwej grupy wsparcia lub serwisanta. Zgłoszenie wprowadzone drogą mailową musi mieć możliwość automatycznego powiązania z kontem zgłaszającego w portalu WWW.
<b>W2.15</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrację zgłoszenia drogą telefoniczną. Rejestracji zgłoszenia dokonuje serwisant.
<b>W2.16</b>	Moduł musi rejestrować parametry czasowe określające realizację zgłoszenia, w tym co najmniej: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) czas oczekiwania na przyjęcie zgłoszenia do realizacji,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) czas pracy nad zgłoszeniem,</li> <li>c) czas wstrzymania realizacji zgłoszenia (np. utrudnienia).</li> </ul>
<b>W2.17</b>	Moduł musi umożliwiać wstrzymanie licznika czasu upływającego przy realizacji zadania, z możliwością wymuszenia dodania komentarza o przyczynach wstrzymania.
<b>W2.18</b>	Moduł musi umożliwiać uwzględnienie godzin pracy i dni wolnych serwisanta lub grupy serwisantów przy rejestracji czasu realizacji zgłoszenia.
<b>W2.19</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrację czasu na każdym etapie działań i na tej podstawie umożliwić generowanie raportu wg określonych kryteriów (np. czasu na podjęcie zgłoszenia, czasu pracy nad zgłoszeniem, czasu zawieszenia zgłoszenia).
<b>W2.20</b>	<p>Moduł musi umożliwiać prezentację w formie graficznej danych dotyczących zgłoszeń według zadanych kryteriów, w tym co najmniej:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) statusu zgłoszenia,</li> <li>b) priorytetu zgłoszenia,</li> <li>c) czasu obsługi zgłoszenia,</li> <li>d) kategorii zgłoszenia</li> </ul> <p>w odniesieniu do interwału czasowego (np. dzień, tydzień, miesiąc, rok).</p>
<b>W2.21</b>	<p>Moduł musi umożliwiać użytkownikom poprzez portal www:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Podgląd statusu własnych zgłoszeń,</li> <li>b) Dodawanie komentarzy do własnych zgłoszeń,</li> <li>c) Edycję własnych zgłoszeń,</li> <li>d) Edycję własnych danych użytkownika.</li> </ul>
<b>W2.22</b>	Moduł musi umożliwiać użytkownikowi skorzystanie z bazy wiedzy zawierającej rozwiązania problemów, z podziałem na kategorie oraz możliwością wyszukiwania po słowach kluczowych.
<b>W2.23</b>	<p>Moduł musi umożliwiać filtrowanie i sortowanie listy zarejestrowanych zgłoszeń uwzględniając co najmniej kryteria wg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) tematu zgłoszenia,</li> <li>b) kategorii zgłoszeń,</li> <li>c) statusu zgłoszenia,</li> <li>d) priorytetu zgłoszenia,</li> <li>e) użytkownika zgłaszającego,</li> <li>f) czasu zgłoszenia,</li> <li>g) czasu realizacji,</li> <li>h) serwisanta,</li> <li>i) grupy serwisantów.</li> </ul>
<b>W2.24</b>	Moduł musi pozwalać na dodawanie komentarza na poszczególnych etapach realizacji zgłoszenia, z opcjonalnym wymuszeniem jego dodania.
<b>W2.25</b>	<p>Moduł musi umożliwiać przekazywanie komunikatów i ogłoszeń poprzez portal WWW dla zgłaszających i serwisantów, z możliwością określenia adresatów na podstawie kryteriów przynajmniej wg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) grupa zgłaszających</li> <li>b) grupa serwisantów</li> <li>c) wszyscy</li> </ul>
<b>W2.26</b>	Moduł musi umożliwiać automatyczną rejestrację zgłoszeń z innych narzędzi monitorujących.
<b>W2.27</b>	Moduł musi umożliwiać przekazanie zgłoszenia do innego serwisanta/grupy serwisantów w celu dalszej realizacji zgłoszenia, z opcjonalnym wymuszeniem podania powodu przekierowania.
<b>W2.28</b>	Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie harmonogramów zgłoszeń okresowych przydzielanych do serwisantów.

<b>W2.29</b>	Moduł musi umożliwiać dołączenie załączników podczas rejestracji zgłoszenia.
<b>W2.30</b>	<p>Moduł musi umożliwiać przesyłanie powiadomień o zaistnieniu zdarzeń dotyczących zgłoszeń zarejestrowanych w systemie, w tym co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>rozpoczęcie pracy nad zgłoszeniem,</li> <li>edycja zgłoszenia,</li> <li>przekazanie zgłoszenia,</li> <li>zamknięcie zgłoszenia.</li> </ol> <p>Definiowanie szablonów powiadomień musi być możliwe poprzez interfejs www oprogramowania, umożliwiając określenie treści powiadomienia oraz reguł wyzwających przesłanie powiadomienia i odbiorcę lub grupy odbiorców powiadomień.</p>
<b>W2.31</b>	Moduł musi umożliwiać definiowanie grup użytkowników zgłaszających, którym udostępniane są dedykowane szablony zgłoszeń.
<b>W2.32</b>	Moduł musi umożliwiać przechowywanie historii zgłoszeń zarejestrowanych w systemie bez możliwości edycji.
<b>W2.33</b>	Moduł musi umożliwiać graficzną prezentację w formie wskaźników, wykresów prezentujących parametry zarejestrowanych zgłoszeń.
<b>W2.34</b>	Moduł musi posiadać możliwość zdefiniowania ankiety realizując badanie satysfakcji z procesu przetwarzania zgłoszenia. Ankieta może być rozsyłana automatycznie do zgłaszającego po zamknięciu zgłoszenia.
<b>Moduł monitorowania zasobów sprzętowych (W3)</b>	
<b>W3.1</b>	Moduł musi umożliwiać skanowanie urządzeń sieciowych, pozwalający na wykrycie co najmniej konfiguracji urządzeń sieciowych, w tym w szczególności: przełączników, routerów, serwerów, stacji roboczych, telefonów IP, print-serwerów oraz oprogramowania i dodawanie informacji o urządzeniach do bazy informacji o zasobach.
<b>W3.2</b>	Moduł musi umożliwiać dodawanie zasobów do bazy nie będących urządzeniami sieciowymi np. klawiatura, mysz, monitor, projektor, itp.
<b>W3.3</b>	<p>Moduł monitorowania zasobów sprzętowych musi umożliwiać zbieranie danych o konfiguracji komputerów, w tym co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Liczby i typu procesora,</li> <li>Wielkości pamięci fizycznej i wirtualnej,</li> <li>Nr seryjnego komputera,</li> <li>Nazwy i wersji systemu operacyjnego,</li> <li>Zainstalowanego oprogramowania i poprawek.</li> </ol>
<b>W3.4</b>	Moduł musi umożliwiać ręczne rozpoczęcie skanowania i aktualizację informacji o konfiguracji oraz przechowywanie historii zmian w bazie konfiguracji, i generowanie raportów porównawczych.
<b>W3.5</b>	Moduł musi umożliwiać przeprowadzenie zdalnego skanowania stacji roboczych i/lub serwerów należących do innych podsięci przy pomocy skryptu lub aplikacji agentowej oraz importowania wyniku skanowania do bazy informacji o zasobach.
<b>W3.6</b>	Moduł musi umożliwiać definiowanie typów zasobów (np. router, switch, drukarka, komputer) i przypisywanie urządzeń do typu zasobu.
<b>W3.7</b>	<p>Moduł musi umożliwiać przeprowadzenie procesu zakupowego zasobu sprzętowego składającego się z co najmniej następujących kroków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>utworzenie zamówienia – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia,</li> <li>dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja produktów, ich ilości oraz ceny jednostkowej produktu,</li> <li>przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie.</li> </ul>
<b>W3.8</b>	Moduł musi umożliwiać alertowanie wyznaczonych osób lub grup pracowników Zamawiającego o przekroczonym terminie realizacji zamówienia na zakup sprzętu.
<b>Moduł monitorowania oprogramowania zainstalowanego na stacjach roboczych (W4)</b>	
<b>W4.1</b>	Moduł musi umożliwiać skanowanie stacji roboczych i automatyczne wykrywanie informacji o zainstalowanym oprogramowaniu.
<b>W4.2</b>	Moduł musi umożliwiać pobieranie informacji o oprogramowaniu co najmniej wg atrybutów:

	<p>a) Nazwa oprogramowania</p> <p>b) Producent oprogramowania</p> <p>c) Daty instalacji</p>
<b>W4.3</b>	<p>Moduł musi umożliwiać prezentowanie oprogramowania w formie listy zawierającej co najmniej poniższe informacje:</p> <p>a) Nazwa oprogramowania</p> <p>b) Producent oprogramowania</p> <p>c) Nazwę komputera, na którym zainstalowano oprogramowanie</p> <p>d) Data instalacji oprogramowania na poszczególnych komputerach.</p>
<b>W4.4</b>	<p>Moduł musi umożliwiać wprowadzenie informacji o licencji na oprogramowanie uwzględniając co najmniej:</p> <p>a) producenta,</p> <p>b) nazwę oprogramowania,</p> <p>c) typ licencji,</p> <p>d) koszt zakupu,</p> <p>e) daty obowiązywania,</p> <p>f) dostawcę.</p>
<b>W4.5</b>	Moduł musi umożliwiać prezentowanie listy oprogramowania zainstalowanego na danym komputerze.
<b>W4.6</b>	Moduł musi umożliwiać prezentowanie listy poprawek i aktualizacji systemu operacyjnego (dotyczy systemów operacyjnych Microsoft).
<b>W4.7</b>	<p>Moduł musi umożliwiać przeprowadzenie procesu zakupowego oprogramowania składającego się z co najmniej następujących kroków:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utworzenie zamówienia – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia,</li> <li>• dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja oprogramowania, ilości licencji oraz ceny jednostkowej oprogramowania,</li> <li>• przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie.</li> </ul>
<b>W4.8</b>	Moduł musi umożliwiać alertowanie wyznaczonych osób lub grup pracowników Zamawiającego o przekroczonym terminie realizacji zamówienia na zakup oprogramowania.
<b>Moduł zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników (W5)</b>	
<b>W5.1</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrowanie rozwiązań w bazie wiedzy zawierających co najmniej: temat, opis rozwiązania, słowa kluczowe.
<b>W5.2</b>	Moduł musi umożliwiać definiowanie hierarchicznej struktury katalogu rozwiązań.
<b>W5.3</b>	Moduł musi umożliwiać przeszukiwanie zawartości bazy wiedzy co najmniej po słowach kluczowych zawartych w tytule lub treści rozwiązania.
<b>W5.4</b>	Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie dostępności rozwiązań z podziałem na serwisantów i użytkowników.
<b>W5.5</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrowanie rozwiązania w bazie wiedzy z poziomu modułu zarządzania pomocą techniczną.
<b>W5.6</b>	Moduł musi umożliwiać dodawanie do treści rozwiązania plików graficznych oraz załączników.
<b>W5.7</b>	Moduł musi umożliwiać przesłanie rozwiązania za pomocą poczty elektronicznej.
<b>W5.8</b>	Moduł musi umożliwiać przypisanie uprawnień serwisantom do zatwierdzania propozycji rozwiązań.
<b>W5.9</b>	Moduł musi umożliwiać zatwierdzanie lub odrzucanie propozycji rozwiązań przez administratora posiadającego uprawnienia.
<b>W5.10</b>	<p>Moduł musi umożliwiać zarządzanie uprawnieniami dostępu użytkowników do bazy wiedzy.</p> <p>Moduł musi umożliwiać przechowywanie informacji o umowach serwisowych dla zasobów IT Zamawiającego.</p>

<b>W5.11</b>	Moduł musi umożliwiać rejestrację warunków umów gwarancyjnych i serwisowych, w tym w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dane kontaktowe udzielającego gwarancji, wsparcia technicznego lub serwisowego,</li> <li>• czas obowiązywania umowy,</li> <li>• koszt umowy,</li> <li>• warunki na jakich umowa jest świadczona.</li> </ul>
<b>W5.12</b>	Moduł musi umożliwiać alertowanie wyznaczonych osób lub grup pracowników Zamawiającego o wygaśnięciu okresu obowiązywania umowy serwisowej i gwarancyjnej.
<b>Moduł raportowania (W6)</b>	
<b>W6.1</b>	Moduł musi umożliwiać tworzenie raportów zarejestrowanych zgłoszeń oraz filtrowanie ich co najmniej według: kategorii, jednostki organizacyjnej Zamawiającego, statusu zgłoszenia, priorytetu zgłoszenia, użytkownika.
<b>W6.2</b>	Moduł musi umożliwiać tworzenie raportów przedstawiających rozkład zgłoszeń w czasie według dowolnego atrybutu, z dokładnością do jednego dnia roboczego.
<b>W6.3</b>	Moduł musi umożliwiać tworzenie raportów czasu pracy użytkowników w ramach realizacji zgłoszeń.
<b>W6.4</b>	Moduł musi umożliwiać automatyczne tworzenie raportów, szablonów raportów, harmonogramu raportów oraz przysyłanie raportów do użytkowników za pomocą poczty elektronicznej.
<b>W6.5</b>	Moduł musi umożliwiać zarządzanie uprawnieniami dostępu użytkowników do modułu raportowania.
<b>W6.6</b>	Moduł musi umożliwiać wykonywanie zapytań SQL do bazy danych oprogramowania poprzez interfejs webowy oprogramowania.
<b>W6.7</b>	Moduł musi umożliwiać generowanie raportów oraz ich eksportowanie do plików w formatach PDF, XLS i HTML.

## 2. Wymagania techniczne

<b>Symbol</b>	<b>Opis</b>
<b>T1.1</b>	Oprogramowanie musi mieć możliwość działania w architekturze minimum dwu warstwowej (baza danych, aplikacja) z możliwością instalacji na odrębnych maszynach wirtualnych lub fizycznych. Wymagania sprzętowe Oprogramowania Help Desk nie mogą być większe niż: <ul style="list-style-type: none"> <li>- środowisko zwirtualizowane VMWare vSphere 5.5,</li> <li>- system operacyjny Windows 2008 R2 Server lub Linux,</li> <li>- 4 vCPU Intel Xeon 2.0 GHz,</li> <li>- 8 GB RAM,</li> <li>- 100 GB pamięci masowej.</li> </ul>
<b>T1.2</b>	Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu Umowy musi dostarczyć wszelkie oprogramowanie niezbędne do prawidłowej pracy Oprogramowania Help Desk, w tym na przykład oprogramowanie bazodanowe.
<b>T1.3</b>	Oprogramowanie Help Desk musi spełniać wymagania wydajnościowe <ol style="list-style-type: none"> <li>1. czas zalogowania do systemu dla użytkownika &lt; 4s (czas liczony dla otwartej przeglądarki po wybraniu adresu url),</li> <li>2. czas otwarcia okna nowego zgłoszenia &lt; 2s,</li> <li>3. czas zapisania zgłoszenia &lt; 4s.</li> </ol> przy symultanicznym dostępie co najmniej 50 użytkowników przy założeniu wypełnienia bazy danych co najmniej następującą liczbą rekordów: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 7000 użytkowników Oprogramowania Help Desk,</li> </ol>

	<p>2. 3000 elementów konfiguracji w bazie zasobów,</p> <p>3. 3000 zgłoszeń, zawierających w pełni wypełnione pola zgłoszenia i dotyczących w równych proporcjach wszystkich analizowanych procesów biznesowych Zamawiającego.</p>
<b>T1.4</b>	Oprogramowanie musi posiadać interfejs graficzny, dostępny poprzez przeglądarkę internetową, umożliwiający jego edycję w celu dostosowania do wymagań użytkownika. Treść musi być prezentowana domyślnie w języku polskim.
<b>T1.5</b>	Oprogramowanie musi posiadać interfejs w języku polskim.
<b>T1.6</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać dostęp dla administratorów i zarządzanie systemem przez przeglądarkę internetową.
<b>T1.7</b>	Oprogramowanie musi wspierać popularne przeglądarki internetowe: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, w wersjach aktualnych na dzień dostarczenia oprogramowania oraz dostęp z urządzeń mobilnych opartych na systemie Android lub iOS poprzez dedykowaną aplikację.
<b>T1.8</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać utworzenie kont dla minimum 50 serwisantów i ich jednoczesną pracę w systemie.
<b>T1.9</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać przechowywanie informacji o co najmniej 4000 elementów konfiguracji w bazie zasobów.
<b>T1.10</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać integrację z domeną Active Directory z wykorzystaniem mechanizmu SSO oraz katalogiem LDAP wraz ze wsparciem dla pojedynczego logowania do aplikacji.
<b>T1.11</b>	Oprogramowanie musi pracować w środowisku systemu operacyjnego Microsoft Windows oraz Linux w wersjach 32 i 64 bitowej.
<b>T1.12</b>	Oprogramowanie musi współpracować z następującymi typami baz danych: Microsoft SQL, POSTGRESQL.
<b>T1.13</b>	Baza danych Oprogramowania Help Desk musi przyjąć nieograniczoną liczbę zgłoszeń z uwzględnieniem zakładanego przez jej producenta ograniczenia jej rozmiaru, lecz nie mniejszego niż 100 GB.
<b>T1.14</b>	Oprogramowanie musi umożliwiać realizację połączeń z aplikacją poprzez bezpieczny kanał komunikacji, oparty na protokole https oraz certyfikatach kwalifikowanych lub innym równoważnym rozwiązaniu