**INSTYTUT TECHNIKI BUDOWLANEJ**

ul. Filtrowa 1

00-611 WARSZAWA

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

na:

**Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego.**

TO-250-18IT/18

**Ogłoszenie o niniejszym postępowaniu zostało zamieszczone**

**w Biuletynie Zamówień Publicznych w dniu 31.10.2018 r. pod nr 643650-N-2018**

Zatwierdził:

ZASTĘPCA DYREKTORA

ds. Organizacyjno-Administracyjnych

mgr Joanna Krzemińska

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

Warszawa, dnia 30.10.2018

 Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia zawiera:

Rozdział I: Instrukcja dla Wykonawców (IW).

Rozdział II: Formularz Oferty oraz inne formularze.

II.1 – FORMULARZ „OFERTA”

II.2– formularz „Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia”

II.3 – FORMULARZ „OŚWIADCZENIE o spełnianiu warunków udziału W postępowaniu”

II.4 – FORMULARZ „WYKAZ OSÓB”

ii.5 – FORMULARZ „dOŚWIADCZENIE”

II.6 – FORMULARZ „INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ”

Rozdział III: Szczegółowy Opis przedmiotu zamówienia.

Rozdział IV: Istotne dla stron postanowienia umowy.

Rozdział V: KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH NA PODSTAWIE PRZEPISÓW PRAWA

Niniejsza Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia zwana jest w dalszej treści „Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia”, „SIWZ” lub „Specyfikacją”.

**ROZDZIAŁ I Instrukcja dla Wykonawców.**

1. Zamawiający.

Nazwa: Instytut Techniki Budowlanej

Adres: 00-611 Warszawa, ul. Filtrowa 1;

Telefon: /+48 22/ 825 04 71, fax /+48 22/ 825 52 86.

Adres strony internetowej: [www.itb.pl](http://www.itb.pl)

2. Oznaczenie postępowania.

Postępowanie, którego dotyczy niniejsza SIWZ oznaczone jest znakiem: TO-250-18IT/18. Wykonawcy powinni we wszelkich kontaktach z Zamawiającym powoływać się na wyżej podane oznaczenie.

3. Tryb postępowania.

* 1. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (t.j. [Dz.U. z 2017 r. poz. 1579](https://sip.legalis.pl/document-view.seam?documentId=mfrxilrtg4ytcmzyhezta) i 2018) z zastosowaniem procedury opisanej w art. 24aa (zwanej: dalej „procedurą odwróconą”).
	2. Ilekroć w niniejszej SIWZ zastosowane jest pojęcie „ustawa” lub „Pzp”, należy przez to rozumieć ustawę Prawo zamówień publicznych, o której mowa w pkt 3.1.

4. Przedmiot zamówienia.

4.1. Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego.

4.2. Właściwe dla przedmiotu zamówienia nazwy i kody określone we Wspólnym Słowniku Zamówień: 72260000-5 – Usługi w zakresie oprogramowania

72267000-4 – Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

71356300-1 – Usługi wsparcia technicznego

72250000-2 – Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

72230000-6 – Usługi w zakresie rozbudowy oprogramowania

4.3. Szczegółowe określenie zakresu przedmiotu zamówienia zawarte jest w Rozdziale III niniejszej SIWZ.

4.4. Miejsce dostawy: ITB, Warszawa ul. Filtrowa 1.

4.5. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.

4.6. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.

4.7 Wykonawca jest obowiązany wskazać w ofercie części zamówienia, które zamierza powierzyć podwykonawcom wraz z podaniem firm podwykonawców.

5. Termin realizacji zamówienia.

Zamawiający wymaga, aby zamówienie było realizowane przez 24miesiące od dnia zawarcia umowy.

6. Podstawy do wykluczenia oraz warunki udziału w postępowaniu, które muszą spełniać Wykonawcy.

6.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy niepodlegający wykluczeniu na podstawie art. 24 ust.1 ustawy Pzp i spełniający warunki udziału w postępowaniu określone poniżej w pkt 6.2.

6.2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:

**a) kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów**

Zamawiający nie precyzuje w tym zakresie żadnych wymagań, których spełnianie Wykonawca zobowiązany jest wykazać w sposób szczególny.

**b) zdolności technicznej lub zawodowej :**

A. Wykonawca musi wykazać, iż w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zrealizował co najmniej jedno podobne zamówienie tj. świadczył usługi serwisu lub rozwoju systemu informatycznego przez okres 1 roku o wartości minimum 150.000,00 PLN netto za rok.

Przez jedną usługę Zamawiający rozumie usługę świadczoną w ramach jednej umowy.

Niepokrywające się okresy usługi serwisu i rozwoju systemu informatycznego realizowane w ramach jednej umowy sumują się.

Zamawiający dopuszcza bezpośrednie świadczenie usług rozwoju i serwisu na rzecz różnych podmiotów realizowanych w ramach jednej umowy np. umowy serwisowe zawarte z producentem urządzeń/systemu w ramach której będą świadczone usługi na rzecz podmiotów posiadających urządzenia/system producenta.

W przypadku usług, których wykonywania jeszcze nie zakończono, Zamawiający uzna spełnienie warunku, gdy do upływu terminu składania ofert zarówno wartość dotychczas świadczonych usług jak i ich czas trwania spełnią minimalne wymogi wskazane w ww. warunku.

B. Wykonawca musi wykazać iż dysponuje osobami zdolnymi do realizacji zamówienia publicznego.

Warunek ten zostanie spełniony, jeśli Wykonawca wykaże że dysponuje lub będzie dysponował na czas realizacji zamówienia osobami zdolnymi wykonać zamówienie, tj. posiadającymi następujące doświadczenie i kwalifikacje. Zamawiający nie dopuszcza łączenia ról.

Niezbędne doświadczenie i kwalifikacje:

**Kierownik Zespołu - Liczba osób: co najmniej 1**

Wymagania:

* posiada co najmniej 3-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie kierowania zespołem świadczącym usługi opieki serwisowej dla systemu informatycznego nabyte poprzez uczestnictwo w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert w co najmniej 2 projektach informatycznych

**Specjalista ds. wdrożenia: Liczba osób: co najmniej 1**

Wymagania:

* w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert odpowiadał za przeprowadzenie wdrożeń systemów (dotyczy wdrożeń zakończonych), w co najmniej 2 projektach informatycznych, w tym co najmniej 1 wdrożenie dotyczyło środowisk zwirtualizowanych;

**Programista - Liczba osób: co najmniej 1**

Wymagania:

* posiada doświadczenie w programowaniu przy użyciu powszechnie stosowanych języków programowania, oraz technologii XML, nabyte poprzez uczestnictwo w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert w co najmniej 2 projektach informatycznych;

**Specjalista ds. baz danych - Liczba osób: co najmniej 1**

Wymagania:

* posiada doświadczenie w administrowaniu i eksploatacji baz danych MS SQL, MySQL, Oracle nabyte poprzez uczestnictwo w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert w co najmniej 2 projektach informatycznych;

**c) sytuacji ekonomicznej lub finansowej**

O zamówienie mogą się ubiegać wykonawcy, którzy spełnią warunki udziału w postępowaniu dotyczące sytuacji ekonomicznej lub finansowej, a mianowicie są ubezpieczeni od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną w wysokości co najmniej 300.000,00 PLN.

6.3. Zgodnie z art. 22a ustawy Pzp, Wykonawca w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu, może polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest do udowodnienia Zamawiającemu, iż 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 podmiotu powinno być złożone razem z dokumentem potwierdzającym umocowanie osoby/ osób podpisującej/ych przedmiotowe zobowiązanie.

W celu oceny, czy Wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z podmiotami trzecimi gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, Zamawiający żąda przedłożenia dokumentów, które określają:

* zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu,
* sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia,
* zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia,

Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13-22 oraz ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy.

Ocena powyższych okoliczności będzie następowała w oparciu o dokumentu wskazane w punkcie 7.1 SIWZ.

6.4 Uwaga! Zgodnie z art. 22a ust. 4 ustawy Pzp wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi do których te zdolności są wymagane a więc będą wykonywać usługi objęte niniejszym postępowaniem.

6.5. Żaden z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (spółki cywilne/konsorcja) nie może podlegać wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 lub ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy Pzp, natomiast warunki udziału określone w pkt. 6.2 w postępowaniu Wykonawcy muszą spełniać łącznie.

6.6. Ocena spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia będzie dokonana na podstawie dokumentów i oświadczeń wymaganych w pkt. 7 niniejszej Instrukcji dla Wykonawców.

7. Dokumenty i oświadczenia wymagane na potwierdzenie braku podstaw do wykluczenia Wykonawcy z postępowania i spełniania warunków udziału w postępowaniu

7.1. Do oferty każdy Wykonawca musi dołączyć aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w zakresie braku podstaw do wykluczenia zgodne z treścią formularza zamieszczonego w Rozdziale II.2 SIWZ (Formularz „Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia”) oraz oświadczenie w zakresie spełniania warunków udziału w postępowaniu zgodne z treścią formularza zamieszczonego w Rozdziale II.3 SIWZ (Formularz „Oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu”).

7.2. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełnienia - w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby - warunków udziału w postępowaniu zamieszcza odpowiednio informacje o tych podmiotach w oświadczeniach, o których mowa w pkt 7.1.

7.3. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia następujących oświadczeń lub dokumentów:

7.3.1. Wykaz wykonanych usług serwisu lub rozwoju systemu informatycznego w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, o których mowa w punkcie 6.2.b) punkt A. według formularza zamieszczonego w Rozdziale II.5 SIWZ (Formularz ”Doświadczenie”) oraz załączenie dowodów określających czy te usługi zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. Pod pojęciem usług serwisu lub rozwoju systemu informatycznego Zamawiający rozumie zamówienia potwierdzające spełnianie opisanych w punkcie 6.2.b) pkt. A. warunków.

 Uwaga! W przypadku wykazywania się doświadczeniem w wykonywaniu usług serwisu lub rozwoju systemu których wykonywania jeszcze nie zakończono, Zamawiający żąda załączenia referencji bądź innych dokumentów potwierdzających ich należyte wykonywanie wydanych nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

7.3.2 wykaz osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia potwierdzający warunek wskazany w punkcie 6.2.b) punkt B. SIWZ, według Formularza zamieszczone w Rozdziale II.4 (Formularz „Wykaz osób”) wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.

7.3.3 potwierdzających, że wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez zamawiającego np. polisy.

7.4 W zakresie nie określonym punktem 7.3 Zamawiający w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału i braku podstaw do wykluczenia oprze się na oświadczeniach wskazanych w punkcie 7.1

7.5. Zgodnie z art. 24 ust. 11 ustawy, Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o których mowa w art. 86 ust. 5 Pzp (oraz w pkt. 12.4 SIWZ), przekaże Zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 Pzp, sporządzone zgodnie z treścią formularza zamieszczonego w Rozdziale II.6 (Formularz ”*Informacja dotycząca przynależności do grupy kapitałowej”*). Oświadczenie powinno być złożone w siedzibie Zamawiającego w oryginale. Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

7.6. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, oświadczenia i dokumenty wymienione w punkcie 7.1, 7.5 składa każdy z Wykonawców. Oświadczenia z pkt 7.1 mają wstępnie potwierdzać spełnianie warunków udziału w postępowaniu i brak podstaw wykluczenia. Dokumenty wymienione w punkcie 7.3. powinni przedłożyć Wykonawcy wspólnie (łącznie lub Lider Konsorcjum) lub ten spośród Wykonawców składających wspólną ofertę, który potwierdza spełnienie danego warunku udziału w postępowaniu.

7.7. Oświadczenia i dokumenty, o których mowa w pkt 6.3 i 7.1 powinny zostać złożone w oryginale. Pełnomocnictwa powinny zostać złożone w oryginale lub kopii poświadczonej notarialnie. Pozostałe dokumenty należy złożyć w oryginale lub kopii poświadczonej przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem (wymagane poświadczenie każdej zapisanej strony dokumentu).

7.8. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.

7.9. Do oferty należy załączyć ponadto:

* + 1. Pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia).
		2. Pełnomocnictwo do podpisania oferty (o ile prawo do podpisania oferty nie wynika z innych dokumentów złożonych wraz z ofertą).

8. Sposób porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami.

8.1. Wszelkie oświadczenia, pytania, wnioski, zawiadomienia oraz inne informacje Zamawiający oraz Wykonawcy będą przekazywać sobie pisemnie, faksem (nr faksu Zamawiającego: /+48 22/ 825 52 86) lub mailem. Zamawiający wymaga niezwłocznego potwierdzenia faksem lub mailem faktu otrzymania oświadczenia, pytania, wniosku, zawiadomienia czy informacji przesłanej faksem lub mailem. Zaleca się, aby potwierdzenie zostało dokonane na otrzymanym faksie lub mailu wraz z informacją: „otrzymałem”, datą i podpisem osoby upoważnionej oraz odesłane faksem lub mailem do Zamawiającego. Zamawiający na żądanie Wykonawcy będzie dokonywał analogicznych potwierdzeń.

8.2. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął do zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.

8.3. Zamawiający nie zamierza zwoływać zebrania wszystkich Wykonawców.

8.4. Informacje będą udzielane w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach od 1000 do 1400.

8.5. Osoby upoważnione do kontaktów z Wykonawcami: Katarzyna Pogodzińska; tel. 22 57 96 319, email: k.pogodzinska@itb.pl ; Zbigniew Szczurek; tel. 22 57 96 409, email: z.szczurek@itb.pl

9. Termin, do którego Wykonawca będzie związany złożoną ofertą.

9.1. Termin związania ofertą wynosi 30 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

9.2. Wykonawca, samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego, może przedłużyć termin związania ofertą, z tym, że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie terminu, o którym mowa w pkt 9.1. o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

10. Opis sposobu przygotowania ofert.

10.1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, a oferta musi obejmować całość zamówienia. Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej.

10.2. Oferta wraz z załącznikami do niej powinna być podpisana zgodnie z zasadami reprezentacji obowiązującymi Wykonawcę. Ponadto, oferta powinna być sporządzona zgodnie z treścią formularza „OFERTA”, którego wzór zamieszczono w Rozdziale II.1 i załącznikami do niego.

10.3. Do oferty należy załączyć wymagane dokumenty, oświadczenia i pełnomocnictwa wymienione w punktach 6.3 (jeśli podmiot korzysta z potencjału podmiotu trzeciego), 7.1 i 7.9.

10.4. Oferta, oświadczenia i dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie załączników do niniejszej SIWZ, powinny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami, co do treści oraz opisu kolumn i wierszy.

10.5. Oferta, oświadczenia i dokumenty powinny być sporządzone w formie pisemnej (ręcznie lub w postaci wydruku komputerowego), w języku polskim, w formie zapewniającej pełną czytelność treści.

10.6. Wszelkie zmiany w treści oferty, a w szczególności każde przerobienie, przekreślenie, uzupełnienie, nadpisanie, przesłonięcie korektorem, etc. musi być parafowane lub podpisane przez Wykonawcę – w przeciwnym wypadku nie będzie ono uwzględnione.

10.7. Wszystkie strony oferty wraz z załącznikami zawierające jakąkolwiek treść powinny być kolejno ponumerowane oraz ze sobą połączone, z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w pkt 10.9. W treści oferty powinna być umieszczona informacja o ilości stron oferty wraz z załącznikami do oferty.

10.8. Oferta powinna zawierać spis załączników.

10.9. W przypadku, gdyby oferta zawierała informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca powinien w sposób niebudzący wątpliwości zastrzec, które spośród zawartych w ofercie informacji stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa oraz wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje te winny być umieszczone w osobnym wewnętrznym opakowaniu, kartki winny być ze sobą połączone, a strony ponumerowane z zachowaniem ciągłości numeracji, o której mowa w pkt 10.7.

10.10. Ofertę wraz z pozostałymi oświadczeniami i dokumentami należy umieścić w opakowaniu uniemożliwiającym odczytanie jego zawartości bez uszkodzenia tego opakowania. Opakowanie winno być oznaczone nazwą (firmą) i adresem Wykonawcy, zaadresowane do Zamawiającego na adres:

Instytut Techniki Budowlanej, ul. Filtrowa 1, 00-611 Warszawa

 oraz opisane:

Oferta:

**„Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego.”**

 „**Nie otwierać przed 08.11.2018 r. godz. 11.00”**

10.11. Wymagania określone w pkt 10.7. – 10.10. nie stanowią treści oferty i ich niespełnienie nie będzie skutkować odrzuceniem oferty, lecz wszelkie negatywne konsekwencje mogące wyniknąć z niezachowania tych wymagań będą obciążały Wykonawcę.

10.12. Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wprowadzić zmiany do złożonej oferty lub wycofać ofertę. Oświadczenia o wprowadzonych zmianach lub wycofaniu oferty winny być doręczone Zamawiającemu na piśmie pod rygorem nieważności przed upływem terminu składania ofert. Oświadczenia winny być opakowane tak, jak oferta, a opakowanie winno zawierać odpowiednio dodatkowe oznaczenie wyrazem: „ZMIANA” lub „WYCOFANIE”.

11. Miejsce i termin składania ofert.

11.1. Oferty powinny być złożone w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Filtrowej 1 w pokoju nr 27 „Kancelaria”, w terminie do dnia 08.11.2018 r. godz. 10.30.

11.2. Oferta otrzymana przez Zamawiającego po terminie składania ofert zostanie niezwłocznie zwrócona Wykonawcy bez otwierania.

12. Miejsce, termin i tryb otwarcia ofert.

12.1. Oferty zostaną otwarte w siedzibie Instytutu Techniki Budowlanej w Warszawie przy ul. Filtrowej 1, w pokoju nr 149, w dniu 08.11.2018 r. godz. 11.00.

12.2. Otwarcie ofert jest jawne.

12.3. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia. W trakcie otwarcia ofert Zamawiający odczyta nazwę (firmę) oraz adres Wykonawcy, którego oferta jest otwierana oraz informacje dotyczące ceny oferty, terminu wykonania zamówienia i warunków płatności zawartych w ofercie.

12.4. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieści na stronie internetowej informacje dotyczące:

1) kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia;

2) firm oraz adresów Wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie;

3) ceny, terminu wykonania zamówienia i warunków płatności zawartych w ofertach.

13. Opis sposobu obliczenia ceny oferty.

13.1. Wykonawca poda cenę oferty na Formularzu „Oferta”.

13.2. Cena oferty powinna uwzględniać wszelkie koszty związane z prawidłową realizacją zamówienia w tym podatki, opłaty i inne ewentualne obciążenia, a także koszty transportu, instalacji, uruchomienia jak i wszystkich czynności niezbędnych do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia, zgodnie z rozdziałem III niniejszej SIWZ.

 Cu: Cena za świadczenie Usług Serwisowych dla Systemu w okresie 24 miesięcy

 Cpur: Cena za Pakiet Usług Rozwojowych w łącznym wymiarze wynoszącym 1000 godzin

 do wykorzystania przez Zamawiającego w okresie 24miesięcy

 Cena oferty = Cu + Cpur

13.3. Cena oferty musi być wyrażona w złotych polskich z dokładnością do jednego grosza (do dwóch miejsc po przecinku).

14. Informacje o trybie kwalifikacji Wykonawców i oceny ofert.

14.1. Z uwagi na skorzystanie przez Zamawiającego z procedury odwróconej, Zamawiający najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. Oznacza to, że Zamawiający w toku czynności oceny ofert nie dokona podmiotowej oceny wszystkich Wykonawców (ocena spełniania warunków udziału w postępowaniu, braku podstaw do wykluczenia). W pierwszej kolejności zostanie dokonana ocena ofert pod kątem przesłanek odrzucenia oferty (art. 89 ust. 1 Pzp) oraz kryteriów oceny ofert opisanych w SIWZ, po czym dopiero wyłącznie w odniesieniu do Wykonawcy, którego oferta zostanie oceniona jako najkorzystniejsza (uplasuje się na najwyższej pozycji rankingowej), Zamawiający dokona oceny podmiotowej Wykonawcy, tj. zbada oświadczenia i dokumenty, które były wymagane do złożenia wraz z ofertą, a następnie wezwie do przedłożenia oświadczeń lub dokumentów zgodnie z postanowieniami pkt. 7.3, w trybie art. 26 ust. 2 Pzp.

14.2. W toku dokonywania badania i oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych przez nich ofert. Niedopuszczalne jest prowadzenie między Zamawiającym a Wykonawcą negocjacji dotyczących złożonej oferty oraz, z zastrzeżeniem art. 87 ust. 2 ustawy, dokonywanie jakiejkolwiek zmiany w jej treści.

14.3. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

15. Kryteria wyboru oferty najkorzystniejszej.

15.1. Przy dokonywaniu wyboru oferty najkorzystniejszej Zamawiający stosować będą następujące kryteria:

1) Cena – 90 %

3) Jakość – 10 %

15.2. Zamawiający dokona oceny ofert na podstawie kryteriów określonych powyżej w oparciu o zasady określone poniżej:

1. Kryterium CENA – 90 %
Oferta otrzyma zaokrągloną do dwóch miejsc po przecinku liczbę punktów wynikającą z działania:

C = Cmin / C(b) \* 90 pkt

gdzie:

C - liczba punktów jakie otrzyma dana oferta za kryterium "Cena";

Cmin - najniższa cena spośród wszystkich ważnych i nieodrzuconych ofert będących sumą cen Cu + Cpur, zgodnie z punktem 13.2;

C(b) - cena oferty badanej wedle wskazań punktu 13.2

1. Kryterium JAKOŚĆ – 10 %

Podkryterium:Maksymalny Czas Reakcji dla Awarii

Zamawiający wymaga, aby okres od przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego dotyczącego Awarii do przystąpienia do jego realizacji przez Wykonawcę nie był dłuższy niż 4 godziny. Oferta Wykonawcy, który zaoferuje dłuższy Maksymalny Czas Reakcji dla Awarii lub nie złoży oświadczenia o oferowanym Maksymalnym Czasie Reakcji dla Awarii zostanie odrzucona. Zamawiający będzie oceniał zaoferowanie krótszego Maksymalnego Czasu Reakcji dla Awarii od wymaganego. Zaoferowanie Maksymalnego Czasu Reakcji dla Awarii wynoszącego 2 godziny będzie premiowane uzyskaniem 2,5 punktów; 1 godzina 5 punktów. Maksymalnie można uzyskać 5 punktów w kryterium dodatkowym Maksymalny Czas Reakcji dla Awarii.

Podkryterium:Maksymalny Czas Usunięcia Awarii

Zamawiający wymaga, aby okres od przystąpienia do realizacji Zgłoszenia Serwisowego dotyczącego Awarii do przekazania rezultatów prac przez Wykonawcę nie był dłuższy niż 24 godziny. Oferta Wykonawcy, który zaoferuje dłuższy Maksymalny Czas Naprawy dla Awarii lub nie złoży oświadczenia o oferowanym Maksymalnym Czasie Naprawy dla Awarii zostanie odrzucona. Zamawiający będzie oceniał zaoferowanie Maksymalnego Czasu Naprawy dla Awarii w terminie krótszym od wymaganego. Zaoferowanie Maksymalnego Czasu Naprawy dla Awarii wynoszącego 20 godzin będzie premiowane uzyskaniem 2,5 punktów, 16 godzin 5 punktów. Maksymalnie można uzyskać 5 punktów w kryterium dodatkowym Maksymalny Czas Naprawy dla Awarii.

Punkty w kryterium Jakość zostaną przyznane wg następującego wzoru:

 J= P (Cr) + P (Cu)

Gdzie

J – liczba punktów w kryterium Jakość uzyskana przez daną ofertę

P (Cr) – liczba punktów przyznana badanej ofercie za deklarowany Maksymalny Czas Reakcji dla Awarii

P (Cu) - liczba punktów przyznana badanej ofercie za deklarowany Maksymalny Czas Usunięcia Awarii

 **Oferta zostanie oceniona według wzoru:**

 **P = C + J**

15.3 Zamówienie zostanie udzielone temu Wykonawcy, którego oferta spełni wymogi SIWZ i uzyska największą liczbę punktów (P) w ostatecznej ocenie punktowej.

15.4 Jeżeli nie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z najniższą ceną, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych.

15.5. Z wybranym Wykonawcą zawarta zostanie umowa na warunkach określonych w Rozdziale IV SIWZ.

15.6. Nie przewiduje się aukcji elektronicznej.

16. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty najkorzystniejszej w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego

16.1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.

16.2. Zamawiający zawiadomi o wyniku postępowania wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty.

16.3. Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana, Zamawiający wskaże miejsce i termin podpisania umowy. Umowa podpisana zostanie w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty. Zamawiający może zawrzeć umowę przed upływem terminów (art.94 ust.2 ustawy Pzp), o których mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli w niniejszym postępowaniu zostanie złożona tylko jedna oferta.

16.4. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może zbadać, czy nie podlega wykluczeniu oraz czy spełnia warunki udziału w postępowaniu Wykonawca, który złożył ofertę najwyżej ocenioną spośród pozostałych ofert.

16.5. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana, zobowiązany będzie, po uprawomocnieniu się decyzji o wyborze jego oferty a przed podpisaniem umowy, przedłożyć Zamawiającemu:

1. Informację o osobach, które będą podpisywały umowę ze strony Wykonawcy, przekazania innych danych odnoszących się do Wykonawcy, jakie zostaną zawarte w umowie (w szczególności numeru konta bankowego, na jakie następować będą płatności).
2. Umowę regulującą zasady współpracy Wykonawców składających wspólną ofertę, stwierdzającą solidarną odpowiedzialność wszystkich Wykonawców za realizację zamówienia oraz zawierającą upoważnienie dla jednego z Wykonawców do składania i przyjmowania oświadczeń wobec Zamawiającego w imieniu wszystkich Wykonawców, a także do otrzymywania należnych płatności (dotyczy Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia). Treść dokumentu będzie podlegała akceptacji przez Zamawiającego.
3. Pełnomocnictwo do podpisania umowy, o ile upoważnienie to nie wynika z dokumentów złożonych wraz z ofertą.
4. Oryginału lub kopii umowy poświadczonej za zgodność z oryginałem dotyczącej przeniesienia praw autorskich/udzielenia licencji w ww. zakresie w przypadku w którym Wykonawca nie jest producentem oprogramowania.

16.6. O terminie na przedłożenie dokumentów, o których mowa w pkt. 16.5, Wykonawca zostanie powiadomiony przez Zamawiającego odrębnym pismem.

**17. Pouczenie o środkach ochrony prawnej (Dział VI ustawy Pzp).**

* 1. Wykonawcy i innemu podmiotowi przysługują środki ochrony prawnej jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy.
	2. Środki ochrony prawnej przysługują również organizacjom zrzeszającym Wykonawców, wpisanym na listę organizacji uprawnionych do wnoszenia środków ochrony prawnej, prowadzoną przez Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych pod warunkiem, że dotyczą ogłoszenia o zamówieniu lub specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
	3. Odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:

1) opisu sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu;

2) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;

3) odrzucenia oferty odwołującego;

4) opisu przedmiotu zamówienia;

5) wyboru oferty najkorzystniejszej;

* 1. Odwołanie wnosi się w terminie 5 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych lub zamieszczenia SIWZ na stronie internetowej.
	2. Wykonawca może w terminie przewidzianym do wniesienia odwołania poinformować Zamawiającego o niezgodnej z przepisami ustawy czynności podjętej przez niego lub zaniechania czynności, do której on zobowiązany na podstawie ustawy, na które nie przysługuje odwołanie na podstawie art. 180 ust. 2.
	3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej (dalej zwaną Izbą) w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej, podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu lub równoważnego środka, spełniającego wymagania dla tego rodzaju podpisu.
	4. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, określać żądanie, zawierać zwięzłe przytoczenie zarzutów oraz okoliczności faktycznych i prawnych uzasadniających wniesienie odwołania.
	5. Odwołanie podlega rozpoznaniu, jeżeli:
	6. nie zawiera braków formalnych z zastrzeżeniem art. 187 ust. 3 i 4 ustawy,
	7. uiszczono wpis.
	8. 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.
	9. Zgłoszenie przystąpienia doręcza się Prezesowi Izby w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu, a kopię przesyła się Zamawiającemu oraz Wykonawcy wnoszącemu odwołanie.
	10. Odwołujący oraz Wykonawca wezwany do przystąpienia do postępowania odwoławczego nie mogą następnie korzystać ze środków ochrony prawnej wobec czynności Zamawiającego wykonanych zgodnie z wyrokiem Izby lub sądu albo na podstawie art. 186 ust 2 i 3 ustawy.
	11. Izba rozstrzyga odwołanie na zasadach określonych w art. 188-192 ustawy.
	12. Orzeczenie Izby, po stwierdzeniu przez sąd jego wykonalności, ma moc prawną na równi z wyrokiem sądu.
	13. Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu zgodnie z rozdziałem 3 Działu VI ustawy.

**ROZDZIAŁ II.1 Formularz „Oferta”**

|  |  |
| --- | --- |
| (pieczęć Wykonawcy/ów) | **OFERTA** |

Do:

Instytut Techniki Budowlanej

ul. Filtrowa 1

00-611 Warszawa

Nawiązując do ogłoszenia o postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **„Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego”.**

**MY NIŻEJ PODPISANI**

działając w imieniu i na rzecz

*{nazwa (firma) i dokładny adres Wykonawcy/ów}*

będącego małym lub średnim przedsiębiorstwem • TAK • NIE */zaznaczyć właściwe/*

Uwaga:

Definicja małego i średniego przedsiębiorcy znajduje się w art. 105 i 106 Ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2015 r. poz. 584 ze zmianami).

1. **SKŁADAMY OFERTĘ** na wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu znak (dalej „SIWZ”) **TO-250-18IT/18**.
2. **OŚWIADCZAMY,** że zapoznaliśmy się z SIWZ i uznajemy się za związanych określonymi w niej postanowieniami i zasadami postępowania.
3. **OŚWIADCZAMY,** że sposób reprezentacji Wykonawcy/Wykonawców dla potrzeb niniejszego zamówienia jest następujący: ...................................................................................................................

*{wypełniają jedynie przedsiębiorcy składający wspólnie ofertę – spółki cywilne lub konsorcja}*

1. **ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** do realizacji zamówienia na warunkach określonych w Rozdziale III SIWZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia w okresie **24 miesięcy** od daty zawarcia umowy.
2. **Oferujemy :**

**Cenę za świadczenie Usług Serwisowych dla Systemu** w wysokości ryczałtowej .................. **zł netto/miesięcznie** (słownie złotych: .........................................................................), która powiększona o ………% podatku VAT daje w wyniku cenę: ....................... **zł brutto/miesięcznie**, (słownie złotych: ...................................................................................................................................).

**Cena łączna za świadczenie Usług Serwisowych** (24 miesiące x stawka miesięczna) wynosi netto: ....................... zł, (słownie złotych: .......................................................................................), powiększona o ………% podatku VAT daje w wyniku cenę brutto ………………... zł (słownie złotych:…………………………………………………………………………………….………..).

**Cenę jednostkową w Pakiecie Usług Rozwojowych** w łącznym wymiarze wynoszącym 1000 godzin do wykorzystania przez Zamawiającego w okresie 24 miesięcy w wysokości ………… **zł netto/h** (słownie złotych:........................................................................) która, powiększona o ………% podatku VAT daje w wyniku cenę ………………... **zł brutto/h** (słownie złotych:........................................................................).

**Cena łączna za Pakiet Usług Rozwojowych** (1000 h x cena jednostkowa zł/h) wynosi netto: ....................... zł, (słownie złotych: ..........................................................................................................), powiększona o ………% podatku VAT daje w wyniku cenę brutto ………………... zł (słownie złotych:…………………………………………………………………………………….………..).

**Co daje łączną cenę za realizację** **zamówienia** **w okresie 24 miesięcy w kwocie**: (suma łącznych cen: za świadczenie Usług Serwisowych i za Pakiet Usług Rozwojowych) **…………………………………………………………….. zł netto (słownie złotych:...............................................................) tj. ………………………………………….. zł brutto (słownie złotych:...............................................................).**

1. **OŚWIADCZAMY**, iż wybór mojej oferty będzie\* / nie będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego.

Wskazuje następujące nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazuje ich wartość bez kwoty podatku:

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

1. **DEKLARUJEMY:**

 Maksymalny Czas Reakcji dla Awarii : ……………………..(do wyboru 1 godzina / 2 godziny / 4 godziny)

 Maksymalny Czas Naprawy dla Awarii : ……………………(do wyboru - 16 godzin / 20 godzin / 24 godziny**)**

1. ***ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ*** *do przekazania Zamawiającemu* *oryginału lub kopii umowy poświadczonej za zgodność z oryginałem dotyczącej przeniesienia praw autorskich/udzielenia licencji w zakresie wskazanym w treści OPZ\*\**
2. **ZAMÓWIENIE ZREALIZUJEMY** sami\* / z udziałem następujących firm podwykonawców (proszę podać, o ile są znani) …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………, którzy wykonywać będą następujące części zamówienia\*: ............................................................................................................................................................... ........................……………………………………………………………………………………………………………………………………
3. **OŚWIADCZAMY,** że zapoznaliśmy się z istotnymi postanowieniami umowy określonymi w SIWZ i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w SIWZ, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
4. **AKCEPTUJEMY** warunki płatności określone przez Zamawiającego w istotnych dla stron postanowieniach umowy.
5. **OŚWIADCZAMY**, iż – za wyjątkiem informacji i dokumentów zawartych w ofercie, oraz w dokumentach złożonych wraz z ofertą, na stronach nr od \_\_\_\_ do \_\_\_\_ - niniejsza oferta oraz wszelkie załączniki do niej są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
6. **UWAŻAMY SIĘ** za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w SIWZ, tj. przez okres 30 dni.
7. **WSZELKĄ KORESPONDENCJĘ** w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na poniższy adres: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
8. **OFERTĘ** niniejszą wraz z załącznikami składamy na \_\_\_\_\_\_ kolejno ponumerowanych stronach.
9. **wraz z ofertą** składamy następujące oświadczenia i dokumenty:
	1. Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (Rozdział II., formularz „Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu”).
	2. Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia (Rozdział II.3, formularz „Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia”).
	3. …………………………………………………………………………….

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

*(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

\*-niepotrzebne skreślić.

\*\*-dotyczy tylko Wykonawcy nie będącego producentem oprogramowania.**ROZDZIAŁ II.2 Formularz „OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA”**

|  |  |
| --- | --- |
| (pieczęć Wykonawcy/ów) | **OŚWIADCZENIE****o braku podstaw do wykluczenia, na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych** |

**MY NIŻEJ PODPISANI**

działając w imieniu i na rzecz

*{nazwa (firma) i dokładny adres Wykonawcy oraz NIP/PESEL, KRS/CEiDG w zależności od podmiotu }*

składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **„Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego”** znak TO-250-18IT/18, **OŚWIADCZAMY**, że nie podlegamy wykluczeniu z przedmiotowego postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 ani 24 ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy Pzp.

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

*(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**Ponadto oświadczamy jak poniżej:**

Oświadczamy\*, że zachodzą w stosunku do nas podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. …………. ustawy Pzp *(podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24 ust. 1 pkt 13-14, 16-20, ust. 5 pkt 1 i 8).* Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze: ……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

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

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

 *(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**Oświadczenie dotyczące podmiotu, na którego zasoby powołuje się Wykonawca:**

Oświadczamy\*, że w stosunku do następującego/ych podmiotu/tów, na którego/ych zasoby powołuję się w niniejszym postępowaniu, tj.: …………………………………………………………… *(podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)* nie zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia.

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

 *(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**Oświadczenie dotyczące podawanych informacji:**

Oświadczamy, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia Zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

 *(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**\* -** *Zastosować jeśli dotyczy.*

**ROZDZIAŁ II.3 FORMULARZ „OŚWIADCZENIE o spełnianiu warunków udziału W postępowaniu”**

|  |  |
| --- | --- |
| (pieczęć Wykonawcy/ów) | **OŚWIADCZENIE****o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych** |

**MY NIŻEJ PODPISANI**

działając w imieniu i na rzecz

*{nazwa (firma) i dokładny adres Wykonawcy/ów oraz NIP/PESEL, KRS/CEiDG w zależności od podmiotu }*

składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **„Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego”** znak TO-250-18IT/18, **OŚWIADCZAMY**, iż spełniamy warunki udziału określone w przedmiotowym postępowaniu.

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

*(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**Ponadto oświadczamy jak poniżej:**

Oświadczamy\*, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez Zamawiającego w pkt. *6.2 lit. b/c\*\**, polegamy na zasobach następującego/ych podmiotu/ów: ………………………………………………………………………………………………………………………………

..……………………………………………………………………………………………………………….……………………………………..,

w następującym zakresie: …………………………………………

**…………………………………………………………………………………………………………………** (*wskazać podmiot i określić odpowiedni zakres dla wskazanego podmiotu*).

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

*(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**Oświadczenie dotyczące podawanych informacji:**

Oświadczamy, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia Zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

…………….……………………*,* dnia ………..…… 2018 roku …………………..…………………………………………

*(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**\* -** *Zastosować jeśli dotyczy.*

*\*\* - niepotrzebne skreślić.*

**ROZDZIAŁ II.4 FORMULARZ „WYKAZ OSÓB:**

*(pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)*

**POTENCJAŁ KADROWY**

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **„Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego”** znak TO-250-18IT/18, oświadczamy, że skierujemy do realizacji ww. zamówienia następujące osoby:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Nazwisko i imię** | **Opis doświadczenia/kwalifikacji potwierdzający spełnienia warunku wskazanego w punkcie 6.2 b) B. SIWZ** | **Podstawa dysponowania** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 |  |  |  |

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

*(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**ROZDZIAŁ II.5 Formularz „Doświadczenie”**

|  |  |
| --- | --- |
| (pieczęć Wykonawcy/ów) | **DOŚWIADCZENIE** |

Składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **„Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego”** znak TO-250-18IT/18, oświadczamy, że zrealizowaliśmy w ciągu ostatnich 3 lat następujące podobne zamówienia:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis zamówienia** | **Data realizacji****[dd,mm,rrrr]** | **Wartość netto****zamówienia w PLN** | **Nazwa Wykonawcy lub podmiotu udostępniającego doświadczenie\*** | **Nazwa i adres Zamawiającego (odbiorcy)** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

Załączam dokumenty potwierdzające należyte wykonanie dostaw wyżej wymienionych.

\*Wykonawca skreśla lub usuwa, jeżeli w kol. 5 tabeli oświadczy, że wymieniane w tabeli zamówienia zostały samodzielnie (bez udziału podwykonawców) przez niego (poszczególnych członków konsorcjum) wykonane.

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

*(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**Rozdział II.6 FORMULARZ „INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY**

**KAPITAŁOWEJ”**

Wzór oświadczenia dotyczącego art. 24 ust. 11 ustawy Pzp

|  |  |
| --- | --- |
| (pieczęć Wykonawcy/ów) | **INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ** |

**MY NIŻEJ PODPISANI**[[1]](#footnote-1)

działając w imieniu i na rzecz

*{nazwa (firma) i dokładny adres Wykonawcy }*

składając ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na „Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego” znak TO-250-18IT/18 oświadczamy, że:

1) *nie należymy do grupy kapitałowej o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp\**

*2) należymy do grupy kapitałowej następujących Wykonawców ubiegających się o przedmiotowe zamówienie*\*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| LP. | Nazwa podmiotu | Adres głównej siedziby |
|  |  |  |

Jednocześnie w załączeniu do niniejszego oświadczenia przedstawiamy dowody, że powiązania ze wskazanymi powyżej Wykonawcami nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia.

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

*(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**Oświadczenie dotyczące podawanych informacji:**

Oświadczamy, że wszystkie informacje podane w niniejszym oświadczeniu są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia Zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

...................................., dnia ................ 2018 roku ...................................................

 *(podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy)*

**ROZDZIAŁ III SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)**

**Przedmiotem zamówienia jest:**

Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow, którego producentem jest WebChili Sp. z o.o., eksploatowanego przez Zamawiającego w jego infrastrukturze technicznej na podstawie niewyłącznej licencji uprawniającej do korzystania na użytek własny z Systemu ChiliWorkflow w wersji skompilowanej w postaci kodu wynikowego.

WebChili Sp. z o.o. posiada wyłączne autorskie prawa majątkowe do oprogramowania *ChiliWorkflow* wraz z kodami źródłowymi i posiada wyłączne prawo do wprowadzania go do obrotu oraz udzielania licencji na jego wykorzystanie.

Wykonawca nie będący producentem ma obowiązek uzyskać przeniesienie praw autorskich/licencję na okres realizacji zamówienia od firmy WebChili Sp. z o.o. w zakresie umożliwiającym prawidłowe wykonanie umowy a w szczególności obejmujących następujące pola eksploatacji:

* wykorzystanie w zakresie koniecznym dla prawidłowej eksploatacji utworu (programu), w tym do realizacji celów, zadań i inwestycji przez Zamawiającego w dowolnym miejscu i czasie w dowolnej liczbie;
* przetwarzanie, dokonywanie edycji, modyfikacji, poprawek uaktualnień itp.;
* wprowadzenie do pamięci komputera
* nieograniczone utrwalanie i zwielokrotnianie dowolnymi technikami
* rozpowszechnianie, w tym: wprowadzanie do obrotu, ekspozycja, publikowanie części lub całości, opracowania, w dowolnej formie w przestrzeni publicznej i internetowej;
* udostępnianie użytkownikom lub innym podmiotom prawa publicznego i prywatnego wraz z prawem do eksploatacji utworu.

Wykonawca nie będący producentem ma obowiązek uzyskania kodu źródłowego w zakresie niezbędnym do dokonywania ww. czynności.

Przed podpisaniem umowy Wykonawca nie będący producentem zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu oryginału lub kopii umowy poświadczonej za zgodność z oryginałem dotyczącej przeniesienia praw autorskich/udzielenia licencji w ww. zakresie. Zamawiający ma prawo do zgłoszenia wiążących uwag do treści przedłożonej umowy w przypadku nie zagwarantowania praw a Wykonawca ma obowiązek uwzględnić te uwagi w stopniu umożliwiającym prawidłowe wykonanie zamówienia. Wykonawca w ciągu 7 dni ma obowiązek przedłożyć umowę uwzględniającą takie zastrzeżenia.

W przypadku braku przedłożenia umowy dotyczącej praw autorskich/udzielenia licencji lub nieuwzględnienia zastrzeżeń Zamawiający uzna zarówno iż Wykonawca odmówił podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie jak i że zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

Zamawiający nie wymaga zatrudniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób na podstawie umów o pracę w celu wykonywania czynności w zakresie realizacji zamówienia.

Przedmiot zamówienia będzie realizowany na warunkach określonych w Umowie Świadczenia Usług Asysty, której wzór zawiera Rozdział IV SIWZ. Terminy pisane wielka literą mają znaczenie przypisane im w Umowie, o której mowa w zdaniu poprzednim.

Na przedmiot zamówienia składa się:

1. Świadczenie Usług Serwisowych dla Systemu w okresie 24 miesięcy w zakresie następujących modułów funkcjonalnych Systemu:
	* + - * Internetowa platforma uruchomieniowa
				* Administrator - Akceptacje
				* Administrator - Aplikacje
				* Administrator - Grupy
				* Administrator - Historia logowań
				* Administrator - Historia synchronizacji
				* Administrator - Jednostki organizacyjne
				* Administrator - Komunikat dla użytkowników
				* Administrator - Konfiguracja
				* Administrator - Rejestr osób
				* Administrator - RWA
				* Administrator - Użytkownicy
				* Normalizacja
				* Nieobecności / Zastępstwa / Upoważnienia
				* Modelowanie procesów
				* Metody badawcze
				* Laboratoria
				* Kontakty
				* Karty czasu pracy
				* Kancelaria ITB
				* Kalendarz
				* Galeria zdjęć
				* Edytor klas dokumentów
				* Dokumenty zharmonizowane
				* Dokumenty ITB
				* Aktualności
				* Obsługa dokumentów i procesów ITB

Proces: Wnioski - Konferencje

Proces: Wnioski - Szkolenie

Proces: Normalizacja - Ankieta powszechna

Proces: Normalizacja - Procesy normalizacyjne

Proces: Akceptacja rabatu zlecenia badawczego

Proces: Wniosek o zakup aparatury

Proces: Obieg faktury zakupowej

Proces: Zlecenie (wniosek) zakupu

* + - * + Ustawienia
				+ Konfiguracja ustawień użytkownika
				+ Przelogowanie na użytkownika
				+ Tablica ogłoszeń
				+ RejZlec - Rejestr tematów i zleceń
				+ Rejestr projektów
				+ Rejestr kontrahentów
				+ Rejestr dokumentów
				+ Prace statutowe
				+ Ogłoszenia

Usługi Serwisowe to ogół usług świadczonych przez Wykonawcę, mających na celu utrzymanie bieżącej sprawności Systemu, polegających na obsłudze Zgłoszeń Serwisowych i naprawie Błędów Systemu, na które składa się:

* + - * + obsługa Zgłoszeń Serwisowych na zasadach określonych w Procedurze Serwisowej, stanowiącej załącznik nr 1 do Umowy;
				+ usuwanie Błędów Systemu;
				+ monitorowanie poprawności działania i konfiguracji Systemu;
				+ konsultowanie na prośbę Zamawiającego planowanych przez Zamawiającego zmian w Infrastrukturze Technicznej Zamawiającego;
				+ przeprowadzanie kontroli poprawności wyników przetwarzania danych w Systemie na żądanie Zamawiającego;
				+ utrzymywanie repozytorium z aktualną konfiguracją i wersją Systemu wdrożoną przez Wykonawcę.
1. Zapewnienie Pakietu Usług Rozwojowych w łącznym wymiarze wynoszącym 1000 godzin do wykorzystania przez Zamawiającego w okresie 24miesięcy.

Usługi Rozwojowe to ogół usług świadczonych przez Wykonawcę na podstawie Zgłoszeń Prac Dodatkowych, mających na celu rozwijanie Systemu, polegających na dostosowaniu lub zmianie zakresu funkcjonalnego Systemu, na które składa się:

* + - * + obsługa Zgłoszeń Prac Dodatkowych na zasadach określonych w Procedurze Serwisowej, stanowiącej załącznik nr 1 do Umowy;
				+ realizacja prac rozwojowych, w zakresie i na warunkach uprzednio uzgodnionych z Zamawiającym w trybie roboczym, polegających na dostosowywaniu lub zmianie zakresu funkcjonalnego Systemu;
				+ instalacja uaktualnień Systemu związanych z wykonanymi pracami rozwojowymi;
				+ dodatkowe szkolenia lub zdalne konsultacje dla użytkowników Systemu;
				+ udzielanie pomocy, porad i wyjaśnień związanych z bieżącą eksploatacją Systemu;
				+ prace dotyczące modyfikacji zawartości baz danych, które Zamawiający może wykonać samodzielnie przy pomocy aplikacji lub związane z importem danych do Systemu;
				+ aktualizowanie Systemu w związku z wdrażaniem zmian technologicznych;
				+ prace będące rezultatem nieprawidłowego działania Infrastruktury Technicznej Zamawiającego lub niewłaściwej eksploatacji Systemu bądź będące rezultatem błędów popełnionych przy obsłudze Systemu;
				+ odtwarzanie bazy danych i konfiguracja Systemu na podstawie udostępnionej przez Zamawiającego kopii zapasowej;
				+ opracowywanie analiz i dokumentacji;
				+ wykonywanie wszelkich zleconych przez Zamawiającego prac związanych ze świadczeniem Usług Asysty w godzinach wykraczających poza Czas Świadczenia Asysty.
	1. **Zamawiający nie przewiduje w ramach umowy dalszego korzystania z Usług Rozwojowych po wykorzystaniu 1000 godzin świadczenia tych usług przez Wykonawcę.**

**Rozdział IV ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA UMOWY**

zawartej w dniu ............................ w Warszawie pomiędzy:

**Instytutem Techniki Budowlanej** z siedzibą w Warszawie, ul. Filtrowa 1,
00-611 Warszawa, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla m. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000158785, NIP:525-000-93-58,REGON: 000063650 reprezentowanym przez:

……………………………………………………………

……………………………………………………………,

zwanym w dalszej treści Umowy „**Zamawiającym**”

oraz

………………………………………………………………………………………………………………, reprezentowaną przez:

……………………………………………………………

……………………………………………………………,

zwaną dalej „**Wykonawcą”**

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”, a osobno „**Stroną**”, następującej treści:

Dotyczy postępowania:

**„Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego”.**

**Definicje**

**§. 1.**

* 1. Użyte w Umowie określenia oznaczają:
	2. **Umowa** –niniejsza umowa wraz z załącznikami;
	3. **System** – system informatyczny *ChiliWorkflow,* którego producentem jest firma *WebChili Sp. z o.o.*, wdrożony w Infrastrukturze Technicznej Zamawiającego w zakresie następujących modułów funkcjonalnych:
		+ - * Internetowa platforma uruchomieniowa
				* Administrator - Akceptacje
				* Administrator - Aplikacje
				* Administrator - Grupy
				* Administrator - Historia logowań
				* Administrator - Historia synchronizacji
				* Administrator - Jednostki organizacyjne
				* Administrator - Komunikat dla użytkowników
				* Administrator - Konfiguracja
				* Administrator - Rejestr osób
				* Administrator - RWA
				* Administrator - Użytkownicy
				* Normalizacja
				* Nieobecności / Zastępstwa / Upoważnienia
				* Modelowanie procesów
				* Metody badawcze
				* Laboratoria
				* Kontakty
				* Karty czasu pracy
				* Kancelaria ITB
				* Kalendarz
				* Galeria zdjęć
				* Edytor klas dokumentów
				* Dokumenty zharmonizowane
				* Dokumenty ITB
				* Aktualności
				* Obsługa dokumentów i procesów ITB

Proces: Wnioski - Konferencje

Proces: Wnioski - Szkolenie

Proces: Normalizacja - Ankieta powszechna

Proces: Normalizacja - Procesy normalizacyjne

Proces: Akceptacja rabatu zlecenia badawczego

Proces: Wniosek o zakup aparatury

Proces: Obieg faktury zakupowej

Proces: Zlecenie (wniosek) zakupu

* + - * + Ustawienia
				+ Konfiguracja ustawień użytkownika
				+ Przelogowanie na użytkownika
				+ Tablica ogłoszeń
				+ RejZlec - Rejestr tematów i zleceń
				+ Rejestr projektów
				+ Rejestr kontrahentów
				+ Rejestr dokumentów
				+ Prace statutowe
				+ Ogłoszenia
	1. **Usługi Serwisowe** – ogół usług świadczonych przez Wykonawcę, mających na celu utrzymanie bieżącej sprawności Systemu, polegających na obsłudze Zgłoszeń Serwisowych i naprawie Błędów Systemu;
	2. **Usługi Rozwojowe** – ogół usług świadczonych przez Wykonawcę na podstawie Zgłoszeń Prac Dodatkowych, mających na celu rozwijanie Systemu, polegających na dostosowaniu lub zmianie zakresu funkcjonalnego Systemu;
	3. **Usługi Asysty** – łącznie Usługi Serwisowe i Usługi Rozwojowe;
	4. **Infrastruktura Techniczna Zamawiającego** - wszelkiego rodzaju sprzęt komputerowy, infrastruktura teleinformatyczna, oprogramowanie aplikacyjne, oprogramowanie systemowe oraz narzędziowe (w szczególności system plikowy i motor bazy danych) niezbędne do prawidłowego działania i korzystania z Systemu, za których udostępnienie i prawidłowe działanie odpowiada Zamawiający;
	5. **Błąd Systemu** (został podzielony na 2 grupy: Awaria i Wada - reakcja Systemu, użytkowanego we właściwych warunkach eksploatacji na prawidłowe działanie użytkownika, polegająca na wykonaniu procedur w sprzeczności z dokumentacją lub zakresem funkcjonalnym Systemu, a nie powodowaną przez co najmniej jedną z następujących przyczyn:
* błąd lub nieprawidłowe działanie lub niedostępność jakiegokolwiek elementu wchodzącego w skład Infrastruktury Technicznej Zamawiającego,
* zastosowanie Systemu w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
* błędne wprowadzenie danych przez użytkownika,
* użytkowanie Systemu na sprzęcie komputerowym nie spełniającym minimalnych parametrów zapisanych w dokumentacji producenta Systemu, a w szczególności parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk przez producenta Systemu,
* użytkowanie Systemu w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją klimatyzacyjną i zasilaniem elektrycznym,
* działanie wirusa komputerowego,
* niewłaściwa (tj. niezgodna z zapisami dokumentacji producenta Systemu) parametryzacja oprogramowania aplikacyjnego lub oprogramowania systemowego lub motoru bazy danych, z którymi współpracuje System, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę;
* modyfikacja lub ingerencja w System w sposób inny niż w oparciu o gotowe mechanizmy dostępne w ramach dostarczonego Systemu bądź jakakolwiek modyfikacja lub ingerencja w zapisy na poziomie bazy danych przez Zamawiającego lub osoby trzecie, z wyłączeniem uzasadnionej sytuacji, w której modyfikacja była wykonana po uprzednim zgłoszeniu do Wykonawcy planowanych do wykonania modyfikacji w celu autoryzacji i uzyskaniu akceptacji tych modyfikacji przez Wykonawcę;
* zmiana w systemach dziedzinowych eksploatowanych przez Zamawiającego lub osoby trzecie, z którymi współpracuje System,
* wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym System został zintegrowany, w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji,
* działanie Siły Wyższej,
* niewykonanie przez Zamawiającego uaktualnień oprogramowania systemowego i aplikacyjnego zalecanych przez ich producentów;
* brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji oprogramowania przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja oprogramowania mimo pojawiania się błędów (dotyczy także dzienników pracy oprogramowania aplikacyjnego),
* niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń producentów oprogramowania systemowego i aplikacyjnego w zakresie ich eksploatacji,
* użytkowanie Systemu ze złamaniem warunków licencyjnych nałożonych na Zamawiającego,
* Przerwa Serwisowa;

**1.8 Awaria** - Błąd Systemu, potwierdzony przez administratora Systemu po stronie Zamawiającego, której efektem jest co najmniej jedno z poniższych:

* brak możliwości zalogowania się do Systemu przez wszystkich użytkowników końcowych Systemu,
* brak możliwości zarejestrowania lub edycji konta użytkownika w Systemie przez wszystkich użytkowników końcowych Systemu posiadających stosowne uprawnienia,
* brak możliwości zmiany uprawnień dla konta użytkownika w Systemie przez wszystkich użytkowników końcowych Systemu posiadających stosowne uprawnienia,
* brak możliwości uruchomienia któregokolwiek z modułów funkcjonalnych Systemu przez wszystkich użytkowników końcowych Systemu posiadających stosowne uprawnienia,
* brak możliwości wykonania kolejnych kroków w procesie zamodelowanym w całości przez Wykonawcę (bez żadnych późniejszych zmian wprowadzonych w procesie przez Zamawiającego) przez wszystkich użytkowników końcowych Systemu posiadających stosowne uprawnienia,
* brak możliwości przyjęcia pisma w module Kancelarii przez wszystkich użytkowników końcowych Systemu posiadających stosowne uprawnienia,
* brak możliwości zarejestrowania sprawy lub zlecenia w module RejZlec przez wszystkich użytkowników końcowych Systemu posiadających stosowne uprawnienia
* brak możliwości integracji z systemem zewnętrznym na poziomie:
	+ - kontrahentów
		- umów pochodzących z modułu RejZlec
		- faktur zakupowych

pod warunkiem, że brak możliwości integracji nie wynika z błędnych danych i/lub nieprawidłowości działania systemu zewnętrznego bądź Infrastruktury Technicznej Zamawiającego.

* 1. **Wada** – Błąd Systemu nie mająca charakteru Awarii;
	2. **Czas Reakcji** – okres od przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego do przystąpienia do jego realizacji przez Wykonawcę;
	3. **Czas Naprawy** – okres od przystąpienia do realizacji Zgłoszenia Serwisowego do przekazania rezultatów prac przez Wykonawcę;
	4. **Czas Świadczenia Asysty** – od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
	5. **Przerwa Serwisowa** – uzgodniony między Stronami czas planowanej niedostępności Systemu dla Zamawiającego, koniecznej dla świadczenia przez Wykonawcę określonych usług objętych zakresem Umowy, w tym przeprowadzenia prac konserwacyjnych i administratorskich;
	6. **System Zdalnej Pomocy –** udostępniona przez Wykonawcę aplikacja internetowa do przyjmowania i obsługi Zgłoszeń, będąca podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie realizacji Usług Asysty;
	7. **Zgłoszenie** – informacja przekazana przez Zamawiającego do Wykonawcy zgodnie z procedurą serwisową stanowiącą Załącznik nr 1 Umowy;
	8. **Zgłoszenie Serwisowe –** Zgłoszenie dotyczące Błędu Systemu;
	9. **Zgłoszenie Prac Dodatkowych –** Zgłoszenie nie będące Zgłoszeniem Serwisowym;
	10. **Okres Rozliczeniowy –** każdy 3 miesięczny okres obowiązywania Umowy;
	11. **Siła Wyższa** - Wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, trzęsienia ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, wybuchy lub wypadki transportowe.

**Przedmiot umowy i obowiązki Stron**

**§. 2.**

Przedmiotem Umowy jest świadczenie Usług Asysty (w tym zapewnienie Pakietu Usług Rozwojowych w łącznym wymiarze wynoszącym 1000 godzin do wykorzystania przez Zamawiającego) w okresie 24 miesięcy (……… Okresów Rozliczeniowych) tj. od dnia ……………… do dnia ………………, co Zamawiający zleca a Wykonawca przyjmuje do wykonania na warunkach określonych w Umowie.

**§. 3.**

* 1. Do obowiązków Wykonawcy wykonywanych w ramach Usług Serwisowych i wynagrodzenia określonego w §. 6 ust. 1 należy:
		1. obsługa Zgłoszeń Serwisowych na zasadach określonych w Załączniku nr 1;
		2. usuwanie Błędów Systemu;
		3. monitorowanie poprawności działania i konfiguracji Systemu;
		4. konsultowanie na prośbę Zamawiającego planowanych przez Zamawiającego zmian w Infrastrukturze Technicznej Zamawiającego;
		5. przeprowadzanie kontroli poprawności wyników przetwarzania danych w Systemie na żądanie Zamawiającego;
		6. utrzymywanie repozytorium z aktualną konfiguracją i wersją Systemu wdrożoną przez Wykonawcę;
		7. pozostawanie w gotowości na realizację Usług Rozwojowych zleconych Wykonawcy przez Zamawiającego, na zasadach i warunkach opisanych w ust. 3.
	2. Usługi Serwisowe nie obejmują usuwania jakichkolwiek skutków i nieprawidłowości działania Systemu oraz innego oprogramowania współpracującego z Systemem wynikających z nieprawidłowej instalacji sprzętu lub oprogramowania oraz niewłaściwego lub niedostatecznego administrowania infrastrukturą sprzętową lub sieciową przez Zamawiającego.
	3. Do obowiązków Wykonawcy wykonywanych w ramach Usług Rozwojowych i wynagrodzenia określonego w §. 6 ust. 2 należą wszystkie czynności wykraczające poza listę określoną ust. 1, a w szczególności zlecone przez Zamawiającego:
		1. obsługa Zgłoszeń Prac Dodatkowych na zasadach określonych w Załączniku nr 1;
		2. realizacja prac rozwojowych, w zakresie i na warunkach uprzednio uzgodnionych z Zamawiającym w trybie roboczym, polegających na dostosowywaniu lub zmianie zakresu funkcjonalnego Systemu;
		3. instalacja uaktualnień Systemu związanych z wykonanymi pracami rozwojowymi;
		4. dodatkowe szkolenia lub zdalne konsultacje dla użytkowników Systemu;
		5. udzielanie pomocy, porad i wyjaśnień związanych z bieżącą eksploatacją Systemu;
		6. prace dotyczące modyfikacji zawartości baz danych, które Zamawiający może wykonać samodzielnie przy pomocy aplikacji lub związane z importem danych do Systemu;
		7. aktualizowanie Systemu w związku z wdrażaniem zmian technologicznych;
		8. prace będące rezultatem nieprawidłowego działania Infrastruktury Technicznej Zamawiającego lub niewłaściwej eksploatacji Systemu bądź będące rezultatem błędów popełnionych przy obsłudze Systemu;
		9. odtwarzanie bazy danych i konfiguracja Systemu na podstawie udostępnionej przez Zamawiającego kopii zapasowej;
		10. opracowywanie analiz i dokumentacji;
		11. wykonywanie wszelkich prac związanych ze świadczeniem Usług Asysty w godzinach wykraczających poza Czas Świadczenia Asysty, a zleconych dodatkowo przez Zamawiającego.
	4. Niezależnie od powyższego Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy.

**§. 4.**

Zamawiający zobowiązany jest do:

* + 1. ścisłego współdziałania z Wykonawcą;
		2. wykorzystywania Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem;
		3. zgłaszania wszystkich zauważonych nieprawidłowości w pracy Systemu, nie później niż następnego dnia roboczego po ich ujawnieniu;
		4. przestrzegania procedury serwisowej określonej w Załączniku nr 1;
		5. zapewnienie Wykonawcy dostępu do zasobów i informacji potrzebnych do wykonania usług stanowiących przedmiot Umowy, a w szczególności zapewnienia bezpiecznego, zdalnego dostępu z prawami administratora do Infrastruktury Technicznej Zamawiającego, w której działa System;
		6. niezwłocznego informowania Wykonawcy o wszystkich zdarzeniach mogących mieć wpływ na realizację przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, a w szczególności konsultowanie z Wykonawcą wszelkich zmian w Infrastrukturze Technicznej Zamawiającego;
		7. utrzymywania aktualnej, pełnowartościowej kopii bezpieczeństwa oraz cyklicznej archiwizacji (co najmniej raz dziennie) danych generowanych przez System w sposób uzgodniony z Wykonawcą;
		8. przywracania działania Systemu oraz odtworzenie danych i konfiguracji Systemu na podstawie ostatniej kopii bezpieczeństwa i wytycznych Wykonawcy, w przypadku wystąpienia awarii wymagającej takich czynności;
		9. terminowego regulowania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Wykonawcy.

**Zasady współpracy**

**§. 5.**

* 1. Zarówno Zamawiający, jak i Wykonawca wyznaczają do kontaktów roboczych podczas wykonywania Przedmiotu Umowy następujące osoby, zwane **Kierownikami Umowy**, z uwzględnieniem ich funkcji oraz zakresu odpowiedzialności:
		1. odpowiedzialnym ze strony Zamawiającego za realizację Umowy jest ……………………, – Kierownik Umowy, e-mail: ……………………, tel.: ……………………,
		2. odpowiedzialnym ze strony Wykonawcy za realizację Umowy jest ……………………, – Kierownik Umowy, e-mail: ……………………,, tel.: ……………………,.
	2. Kierownicy Umowy są uprawnieni do podejmowania decyzji w zakresie bieżących spraw związanych z realizacją przedmiotu Umowy, a w szczególności realizacji procedur opisanych w Załączniku nr 1 do Umowy.
	3. Wszelkie zastrzeżenia Zamawiającego odnośnie realizacji Przedmiotu Umowy mogą być zgłaszane jedynie przez Kierownika Umowy i muszą być przekazane w formie pisemnej, nie wyłączając komunikacji elektronicznej.
	4. Strony mogą w każdym czasie dokonać zmiany osób, wymienionych w ust. 1. W takim przypadku strona poda drugiej stronie na piśmie imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej i telefon nowego Kierownika Umowy oraz datę, od której nowy Kierownik Umowy przejmie przypisane mu obowiązki. Zmiana w tym zakresie nie powoduje konieczności zawarcia przez Strony aneksu do Umowy.

**Wynagrodzenie i płatności**

**§. 6.**

* 1. Za Usługi Serwisowe określone w §. 3 ust. 1, świadczone przez Wykonawcę w okresie obowiązywania Umowy, Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy stałe, zryczałtowane wynagrodzenie netto w wysokości **…………… zł/miesiecznie** (słownie złotych: ………………………………………….), co po doliczeniu … % VAT daje kwotę brutto **……….. zł/miesięcznie**.
	2. Za Usługi Rozwojowe określone w §. 3 ust. 3, świadczone przez Wykonawcę w okresie obowiązywania Umowy, Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie obliczane **według stawki za jedną roboczogodzinę** w wysokości netto ………… zł (słownie złotych: …………………………………….), co po doliczeniu … % podatku VAT, daje kwotę brutto ………. zł (słownie złotych: ……………………………….).

W ramach tego wynagrodzenia Zamawiającemu przysługuje Pakiet Usług Rozwojowych w **łącznym wymiarze wynoszącym 1000 godzin** do wykorzystania przez Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy co daje łączną wartość netto ……. zł (słownie złotych: …………………………………….), a po doliczeniu … % podatku VAT, daje kwotę brutto ……….zł (słownie złotych: ……………………………….).;

* 1. Za świadczenie Usług Asysty w godzinach wykraczających poza Czas Świadczenia Asysty, realizowanych przez Wykonawcę na podstawie uprzedniego Zgłoszenia Zamawiającego, Wykonawca otrzymywać będzie dodatkowe wynagrodzenie obliczane według stawki netto za jedną roboczogodzinę określonej w § 6. ust. 2 za każdą godzinę świadczenia usług poza Czasem Świadczenia Asysty.
	2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 płatne będzie przez Zamawiającego na podstawie faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę do 10-go dnia każdego miesiąca, w terminie 14 dni od dnia przesłania Zamawiającemu faktury w formie elektronicznej na adres mailowy wskazany z ust. 7 poniżej.
	3. Wynagrodzenie określone w ust. 2 płatne będzie przez Zamawiającego w równych ratach za każdy Okres Rozliczeniowy na podstawie faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę do 10-go dnia każdego Okresu Rozliczeniowego, w terminie 14 dni od dnia przesłania Zamawiającemu faktury w formie elektronicznej na adres mailowy wskazany z ust. 6 poniżej.
	4. Wynagrodzenie określone w ust. 3 płatne będzie przez Zamawiającego na podstawie faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę w dniu zakończenia usługi, w terminie 14 dni od dnia przesłania Zamawiającemu faktury w formie elektronicznej na adres mailowy wskazany w ust. 7 poniżej.
	5. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu Zamawiającego i przekazywania ich przez Wykonawcę w formie elektronicznej na adres e-mail faktura@itb.pl oraz adres email Kierownika Umowy Zamawiającego.
	6. Płatności będą przekazywane przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
	7. Za datę zapłaty uważać się będzie potwierdzoną przez bank Wykonawcy datę wpływu środków na rachunek bankowy Wykonawcy.
	8. Kwoty wynagrodzenia, o których mowa powyżej będą każdorazowo powiększone o należny podatek VAT.
	9. W przypadku opóźnienia Zamawiającego z zapłatą choćby części wynagrodzenia należnego Wykonawcy w związku z realizacją Umowy, trwającego co najmniej 7 dni, Wykonawca może wstrzymać się z wykonywaniem wszelkich prac i świadczeniem wszelkich usług wynikających z Umowy (w tym również podejmowania czynności zmierzających do usuwania wad Systemu w ramach ustawowej odpowiedzialności za wady) z winy Zamawiającego aż do dnia zapłaty przez Zamawiającego całej zaległości wraz z odsetkami, o których mowa w § 7 ust. 2.
	10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za żadne skutki opisanego w ust. 10 wstrzymania się z wykonywaniem prac oraz świadczeniem Usług Asysty, w tym za powstałe opóźnienia w realizacji Zgłoszeń lub w usuwaniu Błędów Systemu. Takie opóźnienia nie będą stanowiły podstawy do naliczenia przez Zamawiającego kar umownych określonych w Umowie ani podstawy do odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego.

**Kary umowne i odpowiedzialność**

**§. 7.**

1. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę, z jego wyłącznej winy, terminów wyznaczonych dla Zgłoszeń Serwisowych przez Czas Naprawy, Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w następującej wysokości:
	1. w odniesieniu do Czasu Naprawy Awarii – kara umowna w wysokości 350,00 zł. (słownie: trzysta pięćdziesiąt złotych) za każde 4 godziny zwłoki po upływie maksymalnego Czasu Naprawy Awarii, przewidzianego w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy;
	2. w odniesieniu do Czasu Naprawy Wady – kara umowna w wysokości 350,00 zł. (słownie: trzysta pięćdziesiąt złotych) za każde 8 godzin zwłoki po upływie maksymalnego Czasu Naprawy Wady, przewidzianego w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy;

ale nie więcej niż do wysokości 100% wynagrodzenia netto Wykonawcy za świadczenie Usług Serwisowych za jeden Okres Rozliczeniowy, z zastrzeżeniem pozostałych postanowień niniejszego paragrafu.

1. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w płatności wynagrodzenia, należnego Wykonawcy w związku z realizacją Umowy, Wykonawca będzie uprawniony do naliczenia, a Zamawiający zobowiązuje się zapłacić, odsetki maksymalne od opóźnionej płatności, należne od dnia następnego po dniu wymagalności należności do dnia wpływu środków na rachunek bankowy Wykonawcy.
2. Każda ze Stron zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, do wysokości rzeczywiście poniesionej i udokumentowanej szkody, przy czym całkowita, łączna odpowiedzialność każdej ze Stron z tytułu Umowy, wliczając w to naliczone kary umowne, nie może w żadnym wypadku przekroczyć 300% wynagrodzenia netto Wykonawcy za świadczenie Usług Serwisowych za jeden Okres Rozliczeniowy.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
4. skutki przerw w funkcjonowaniu Systemu lub szkody wynikające z uszkodzenia lub nieprawidłowego funkcjonowania Infrastruktury Technicznej Zamawiającego;
5. skutki przerw w świadczeniu Usług Asysty wskutek nieterminowego regulowania przez Zamawiającego zobowiązań wobec Wykonawcy;
6. skutki nieprawidłowej obsługi Systemu przez Zamawiającego;
7. za szkody wynikłe na skutek okoliczności, na które nie miał wpływu, a które uniemożliwiły lub utrudniły wykonanie postanowień niniejszej Umowy.
8. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu wykonywania Umowy obejmuje jedynie straty rzeczywiste i nie obejmuje utraconych korzyści.
9. W żadnym wypadku Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zastępczego wykonania Umowy.
10. Za sposób wykorzystania Systemu oraz otrzymane wyniki i związane z tym skutki, jak również za pracę Infrastruktury Technicznej Zamawiającego i związane z tym skutki, odpowiedzialność ponosi wyłącznie Zamawiający.

**Poufność informacji**

**§. 8.**

1. Dla celów niniejszej umowy Informacje Poufne oznaczają:
2. wszelkie propozycje, plany, informacje, procedury, techniki, tajemnice handlowe, wzory, programy komputerowe, dane finansowe, dane osobowe, wiedzę techniczną i metody operacyjne oraz dane klientów i partnerów biznesowych strony ujawniającej te dane (dalej: "Strona Ujawniająca") w związku z negocjacjami lub wykonywaniem niniejszej Umowy;
3. wszelkie inne informacje lub dane oznaczone jako poufne przez Stronę Ujawniającą.
4. Informacje Poufne nie obejmują jakichkolwiek informacji, które:
5. były wcześniej znane drugiej Stronie, mającej dostęp do danych dotyczących Strony Ujawniającej (dalej: "Strona Otrzymująca");
6. Strona Otrzymująca uzyskała w sposób zgodny z prawem, zanim zostały jej przekazane przez Stronę Ujawniającą;
7. są lub staną się powszechnie znane na skutek innych okoliczności niż niedozwolone działanie Strony Otrzymującej z naruszeniem niniejszej Umowy;
8. zostaną zgodnie z prawem uzyskane przez Stronę Otrzymującą od osoby trzeciej, która zgodnie z wiedzą Strony Otrzymującej jest uprawniona do ujawnienia ich Stronie Otrzymującej;
9. zostaną niezależnie opracowane przez Stronę Otrzymującą bez naruszenia niniejszej Umowy.
10. Strony potwierdzają, że wszelkie Informacje Poufne Strony Ujawniającej, o ile nie zostanie to inaczej uzgodnione pomiędzy Stronami na piśmie, pozostają wyłączną własnością Strony Ujawniającej lub prawa do nich przysługują wyłącznie Stronie Ujawniającej.
11. Strona Otrzymująca zobowiązuje się do zachowania w poufności i ochrony przed nieuprawnionym ujawnieniem Informacji Poufnych Strony Ujawniającej, z taką samą starannością, z jaką chroni poufność własnych informacji tego typu, w szczególności:
12. Informacje Poufne nie mogą być przekazywane ani ujawniane żadnej osobie trzeciej, bez każdorazowej uprzedniej pisemnej zgody Strony Ujawniającej. Powyższe zastrzeżenie nie dotyczy przekazania Informacji Poufnych w niezbędnym zakresie współpracownikom, audytorom i doradcom Stron, za których działania Strony zobowiązują się odpowiadać jak za działania własne;
13. Informacje Poufne nie mogą być wykorzystywane ani rozpowszechniane w ramach organizacji Strony Otrzymującej, z wyjątkiem wykorzystywania i/lub rozpowszechniania wyłącznie w zakresie koniecznym dla celów współpracy Stron lub realizacji zobowiązań Strony Otrzymującej wynikających z łączących Strony umów;
14. Informacje Poufne nie mogą być kopiowane lub reprodukowane bez pisemnej zgody Strony Ujawniającej, chyba że jest to konieczne do realizacji zobowiązań Strony Otrzymującej wynikających z Umowy;
15. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dobiera i stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające należyte bezpieczeństwo i ochronę otrzymanych Informacji Poufnych.
16. Niezależnie od jakichkolwiek odmiennych postanowień niniejszej Umowy, Strona Otrzymująca ma prawo ujawniać Informacje Poufne, o ile będzie to wymagane przepisami prawa. Jeżeli Strona Otrzymująca będzie zobowiązana do ujawnienia Informacji Poufnych na podstawie przepisów prawa, Strona Otrzymująca zobowiązuje się do poinformowania o tym Strony Ujawniającej niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o takim wymogu (o ile będzie to zgodnie z prawem możliwe), aby umożliwić Stronie Ujawniającej, zgodnie z jej wyborem i na jej koszt, podjęcie działań mających na celu ograniczenie zakresu ujawnianych informacji.
17. Strony potwierdzają, że fakt zawarcia niniejszej Umowy oraz Przedmiot Umowy mogą być ujawniane osobom trzecim, a Wykonawca zastrzega sobie prawo do reklamowania swojej działalności poprzez wykorzystania logo oraz danych identyfikujących Zamawiającego, w tym znaków towarowych, w celach marketingowych, poprzez ich rozpowszechnianie i podanie do wiadomości publicznej w dowolnej formie na stronach internetowych, w materiałach reklamowych, marketingowych i handlowych - na co Zamawiający wyraża zgodę.

**Czas obowiązywania umowy**

**§. 9.**

* 1. Umowa zostaje zawarta na czas określony, tj. 24 miesięcy z mocą obowiązującą od daty …………… do dnia …………….
	2. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy jedynie w przypadku uporczywego, rażącego naruszania jej postanowień przez drugą Stronę.
	3. Rozwiązanie Umowy, o którym mowa w ust. 2, następuje za 1 miesięcznym wypowiedzeniem, dokonanym ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
	4. Warunkiem złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy jest uprzednie wezwanie drugiej Strony, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, do usunięcia naruszeń w odpowiednim terminie, nie krótszym jednak, niż 21 dni, zawierającym zawiadomienie drugiej Strony o zamiarze wypowiedzenia Umowy.
	5. W przypadku odstąpienia przez którąkolwiek ze Stron od realizacji zleconych przez Zamawiającego Usług Rozwojowych, odstąpienie następuje ze skutkiem od chwili złożenia oświadczenia o tym odstąpieniu.

**Postanowienia końcowe**

**§. 10.**

1. Strony oświadczają, że ich celem jest rozstrzyganie wszelkich ewentualnych sporów dotyczących treści i wykonywania niniejszej Umowy w drodze polubownej. Jeżeli wypracowanie rozwiązania polubownego nie będzie możliwe w terminie 30 dni od daty otrzymania przez jedną ze Stron pisemnego wezwania drugiej Strony do rozstrzygnięcia sporu, Strony poddadzą spór rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę powoda.
2. Jeżeli Strony nie uzgodnią inaczej w formie pisemnej, to wszelkie zawiadomienia w ramach niniejszej umowy będą dokonywane w formie pisemnej i przesyłane do siedzib Stron na podany w tej umowie adres lub na inny adres, który jedna ze Stron może podać drugiej Stronie na piśmie w czasie obowiązywania Umowy. Kierownicy Umowy mogą dokonywać wymiany informacji i zawiadomień związanych z bieżącym wykonywaniem Umowy, w trybie i na sposób przez siebie uzgodniony, nie wyłączając komunikacji elektronicznej.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają dla swej ważności zgody obu Stron i formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Lista załączników:

1/ Załącznik nr 1 - Procedura serwisowa

2/ Załącznik nr 2 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

3/ Załącznik nr 3 - Klauzula Informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych na podstawie przepisów prawa

**Zamawiający Wykonawca**

**Załącznik Nr 1 do Umowy nr TO-250-18IT/18**

**Procedura serwisowa**

1. Wszelka komunikacja pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym w ramach świadczenia Usług Asysty, w tym przekazywanie Zgłoszeń (w szczególności Zgłoszeń Serwisowych), potwierdzanie ich przyjęcia, raportowanie postępów prac oraz informowanie o ich zakończeniu, powinna być wymieniana pomiędzy Kierownikiem Umowy Zamawiającego lub innymi upoważnionymi pracownikami Zamawiającego i asystą Wykonawcy za pośrednictwem Systemu Zdalnej Pomocy.
2. Kierownik Umowy Wykonawcy, najpóźniej w pierwszym dniu obowiązywania Umowy, przekaże Zamawiającemu dane kontaktowe do asysty Wykonawcy.
3. Kierownik Umowy Zamawiającego, najpóźniej w pierwszym dniu obowiązywania Umowy, przekaże Wykonawcy listę maksymalnie 3-ech osób upoważnionych przez Zamawiającego do kontaktów z asystą Wykonawcy.
4. Zgłoszenie Serwisowe przekazane przez Zamawiającego powinno zawierać co najmniej:
	1. opis Błędu Systemu oraz, gdy jest to możliwe, „zrzut” ekranu dokumentujący wystąpienie Błędu Systemu,
	2. wskazanie miejsca w Systemie, w którym wystąpił Błąd Systemu,
	3. opis okoliczności wystąpienia Błędu Systemu, w szczególności opis czynności wykonywanych przez użytkownika Systemu poprzedzających wystąpienie Błędu Systemu,
	4. imię i nazwisko upoważnionej przez Zamawiającego osoby zgłaszającej wystąpienie Błędu Systemu.
5. Przyjęcie Zgłoszenia Serwisowego zostanie potwierdzone przez asystę Wykonawcy w sposób określony w pkt 1. W przypadku braków lub nieścisłości w Zgłoszeniu Serwisowym, o którym mowa w pkt. 4, asysta Wykonawcy bez zbędnej zwłoki doda do Zgłoszenia Serwisowego stosowny komentarz z prośbą o uzupełnienie brakujących informacji przez Zamawiającego. Zgłoszenie Serwisowe uważa się za przyjęte w momencie uzupełnienia brakujących informacji.
6. Na podstawie informacji przedstawionych przez Zamawiającego w Zgłoszeniu Wykonawca określi wstępną diagnozę problemu i podejmuje dalsze czynności, które prowadzić będą do:
	1. zdalnego rozwiązania problemu i na tym obsługa Zgłoszenia zostaje zamknięta,
	2. potwierdzenia wystąpienia Błędu Systemu wymagającego interwencji Wykonawcy i nadania Zgłoszeniu statusu Zgłoszenia Serwisowego,
	3. stwierdzenia, iż Zgłoszenie dotyczy świadczenia Usług Rozwojowych i nadania Zgłoszeniu statusu Zgłoszenia Prac Dodatkowych,
	4. stwierdzenia, iż zgłoszony problem nie jest Błędem Systemu zgodnie z definicją Umowy i nadania Zgłoszeniu statusu Zgłoszenia Prac Dodatkowych.
7. Procedura obsługi przez asystę Wykonawcy Zgłoszeń określonych w pkt 6. b)-d) wygląda następująco:
	1. analiza zagadnienia (określenie stopnia złożoności problemu oraz zakresu prac do wykonania, określenie terminu i sposobu realizacji Zgłoszenia),
	2. uzgodnienie zakresu realizacji z upoważnionymi pracownikami Zamawiającego (m.in. zakres i sposób realizacji prac, termin realizacji, koszt, ew. uczestnictwo pracowników Zamawiającego) – tylko w przypadku określonym w pkt 6.c) i d),
	3. przystąpienie do realizacji,
	4. zdalne usunięcie Błędu Systemu lub realizacja zleconych prac,
	5. przekazanie rezultatów prac do Zamawiającego, w tym przekazanie poprawionej wersji Systemu do testów,
	6. ustalenie z Zamawiającym terminu wykonania aktualizacji Systemu,
	7. wykonanie aktualizacji Systemu w środowisku produkcyjnym,
	8. zakończenie Zgłoszenia,
	9. zamknięcie Zgłoszenia.
8. Każdorazowo po wykonaniu Zgłoszenia Zamawiający powiadomiony zostanie w sposób określony w pkt 1 o jego zakończeniu i rodzaju wykonanych prac.
9. Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia Zgłoszenia (lub innym terminie uzgodnionym przez obie Strony) potwierdzi w sposób określony w pkt 1 wykonanie Zgłoszenia przez asystę Wykonawcy lub złoży zastrzeżenia. Niepotwierdzenie wykonania Zgłoszenia lub niezłożenie zastrzeżeń w tym okresie oznacza przyjęcie przez Zamawiającego prac bez zastrzeżeń i daje Wykonawcy prawo do jednostronnego zamknięcia Zgłoszenia, o czym Zamawiający zostanie poinformowany w sposób określony w pkt 1. Ewentualne prace wykonane przez asystę Wykonawcy w ramach zasadnej reklamacji będą realizowane nieodpłatnie.
10. Maksymalny Czas Reakcji asysty Wykonawcy w odpowiedzi na wystąpienie Błędu Systemu, zależny jest od jego rodzaju i wynosi :
	1. dla Awarii – …… godzin,
	2. dla Wady – 8 godzin.
11. Maksymalny Czas Naprawy zależny jest od rodzaju Błędu Systemu i wynosi :
	1. dla Awarii – …… godzin,
	2. dla Wady – 80 godzin.

Czas Naprawy będzie możliwie najkrótszy. Jeżeli analiza Błędu Systemu wykaże, że jego usunięcie wymaga czasu dłuższego aniżeli określony w niniejszym punkcie, Strony wspólnie określą inny termin usunięcia Błędu Systemu.

1. W przypadku gdy:
	1. Zamawiający nie poinformuje Wykonawcy o ujawnieniu Błędu Systemu najpóźniej następnego dnia roboczego po jego ujawnieniu, Czasy Naprawy Błędu Systemu ulegnie przedłużeniu o czas niezbędny na przywrócenie spójności i poprawności danych w Systemie,
	2. wskutek nieterminowego regulowania przez Zamawiającego zobowiązań Wykonawca wstrzyma świadczenie Asysty, Czasy Naprawy oraz terminy realizacji innych Zgłoszeń ulegają zawieszeniu do momentu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych płatności wobec Wykonawcy.
2. Wszystkie terminy dotyczące Czasu Reakcji i Czasu Naprawy określone w Umowie i towarzyszących jej załącznikach biegną jedynie w Czasie Świadczenia Asysty i dotyczą wyłącznie czasu pracy Wykonawcy.

**Załącznik Nr 2 do Umowy nr TO-250-18IT/18**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

**§ 1**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. Administrator danych (jest nim Instytut Techniki Budowlanej) powierza Podmiotowi przetwarzającemu (jest nim wykonawca wyłoniony w wyniku postępowania), w trybie art. 28 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r*,* (zwanego w dalszej części ,,Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w Umowie w przedmiocie: „*Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego*” *oraz w* niniejszym załączniku.

2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie
z Umową, niniejszym załącznikiem, Rozporządzeniem oraz innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.

3.  Podmiot przetwarzający oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.

**§ 2**

**Zakres i cel przetwarzania danych**

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie Umowy dane osobowe zwykłe

pracowników, współpracowników oraz klientów ITB.

2. Powierzone przez Administratora danych dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu realizacji zlecenia w przedmiocie: „*Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego.”*

**§ 3**

**Sposób wykonania umowy w zakresie przetwarzania danych osobowych**

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu
z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.

2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.

3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane osobowe w celu realizacji niniejszej umowy.

4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które zostały upoważnione do przetwarzania powierzonych danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno
w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.

5. Podmiot przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa wszelkie pozyskane w celu realizacji umowy dane osobowe oraz wszelkie ich istniejące kopie chyba, że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazuje przechowywanie tych danych.

6.  Podmiot przetwarzający, w miarę możliwości pomaga Administratorowi danych w niezbędnym zakresie wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków dotyczących bezpieczeństwa danych osobowych, o których mowa w art. 32-36 Rozporządzenia.

7. Podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych zgłasza je Administratorowi danych w ciągu 48 godzin.

**§ 4**

**Prawo kontroli**

1. Administrator danych zgodnie z art. 28 Rozporządzenia ma prawo kontroli czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczaniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
2. Administrator danych będzie realizować prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego i z minimum 48 godzinnym jego uprzedzeniem.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli
w terminie wskazanym przez Administratora danych nie dłuższym niż 7 dni.
4. Podmiot przetwarzający udostępnia Administratorowi danych wszelkie informacje niezbędne do wykazania obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

**§ 5**

**Podpowierzenie**

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe objęte Umową i niniejszym załącznikiem do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy, po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Administratora danych (o której mowa w art. 28 Rozporządzenia).
2. Podwykonawca powinien spełniać te same gwarancje i obowiązki, jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszym załączniku.
3. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na podstawie uprzedniej pisemnej zgody Administratora danych chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku, przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielenia takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
4. Podmiot przetwarzający ponosi pełna odpowiedzialność wobec Administratora danych za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.

**§ 6**

**Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego**

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią niniejszego załącznika, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do poinformowania Administratora danych
o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych określonych w niniejszym załączniku, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych osobowych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania przez Podmiot przetwarzający tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez organ nadzorczy. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Administratora danych.

**§ 7**

**Czas obowiązywania**

Postanowienia niniejszego załącznika obowiązują przez cały okres obowiązywania Umowy
z zastrzeżeniem **§ 8 ust 1 i 3.**

**§ 8**

**Rozwiązanie/kary umowne**

1. Administrator danych może rozwiązać postanowienia niniejszego aneksu ze skutkiem natychmiastowym, gdy Podmiot przetwarzający:
	1. pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich
	w terminie wskazanym przez Administratora;
	2. przetwarza powierzone mu dane osobowe w sposób niezgodny z niniejsza umową;
	3. powierzy przetwarzanie danych osobowych podwykonawcy bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Administratora danych.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10.000 zł brutto w przypadku ziszczenia się okoliczności wskazanych w ustępie 1 pkt a-c za każdy stwierdzony przypadek. Przepisy § 8 ust 8 i 10 Umowy stosuje się odpowiednio.
3. Ziszczenie się okoliczności wskazanych w ustępie 1 może skutkować również odstąpieniem Zamawiającego od Umowy z winy Wykonawcy i zapłatą kary umownej w wysokości 35.000 zł brutto. Prawo do odstąpienia może być realizowane w terminie 30 dni od daty ziszczenia się okoliczności stanowiących jego podstawę.

**§ 9**

**Zasady zachowania poufności**

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora danych i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”).
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora danych innym celu niż wykonanie Umowy chyba, że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.
3. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia, aby środki łączności wykorzystywane do odbioru, przekazywania oraz przechowywania danych poufnych gwarantowały zabezpieczenie danych poufnych w tym w szczególności danych osobowych powierzonych do przetwarzania, przed dostępem osób trzecich nieupoważnionych do zapoznania się z ich treścią.

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

Wykonawca Zamawiający

**Załącznik Nr 3 do Umowy nr TO-250-18IT/18**

**KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH NA PODSTAWIE PRZEPISÓW PRAWA**

na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.

**„Świadczenie Usług Serwisowych i Usług Rozwojowych dla Systemu ChiliWorkflow w zakresie modułów posiadanych przez Zamawiającego”**

**Instytut Techniki Budowlanej (ITB)** z siedzibą przy ul. Filtrowej 1, 00-611 Warszawa (dalej: „ITB”) przetwarza dane zawarte w ofertach w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, znajdujące się w publicznie dostępnych rejestrach (Krajowy Rejestr Sądowy, Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej RP, Krajowy Rejestr Karny) w celu prowadzenia postępowań w sprawie zamówienia publicznego na postawie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579, z późn. zm.). Wśród tych informacji mogą pojawić się dane, które na gruncie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 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 (dalej: „Ogólne Rozporządzenie” lub „RODO”), mają charakter danych osobowych.

W świetle powyższego ITB informuje, że:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Instytut Techniki Budowlanej.

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych osobowych: Instytut Techniki Budowlanej; 00-611 Warszawa, ul. Filtrowa 1; telefon (22) 579 466; adres email: iod@itb.pl

Dane osobowe zawarte w ofertach są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze. Celem przetwarzania danych osobowych jest prowadzenie postępowań o zamówienie publiczne. Przetwarzanie danych osobowych na potrzeby ww. postępowań mieści się w zakresie działalności statutowej ITB.

Wszczęcie postępowania prowadzi do tego, że powstaje dokumentacja dotycząca tegoż postępowania, którą mamy obowiązek przechowywać przez określony czas. Dlatego będziemy przetwarzać Pani/Pani dane w celu archiwizacji w interesie publicznym na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, by zrealizować obowiązek określony w art. 5 ust. 1 i art. 34 ust. 1 pkt 1 z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym.

Nie jest też wykluczone, że hipotetycznie zdarzy się taka sytuacja, że o przekazanie Pani/Pana danych osobowych zgromadzonych w postępowaniu zwrócą się do nas w przyszłości podmioty publiczne – np. sądy czy prokuratura – w przypadku których będziemy mieli prawny obowiązek przekazania im danych – tu podstawą przetwarzania danych będzie również art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnieni pracownicy ITB. Mogą to być również inne podmioty publiczne – np. sądy lub prokuratura, organy administracji, które zwrócą się do nas ze stosownym wnioskiem o udostępnienie danych, a przepisy prawa zobowiązują nas do jego realizacji. Z wnioskiem o dostęp do materiałów archiwalnych mogą się zwrócić również do nas inne podmioty, w tym osoby fizyczne – jednak gdy nie będziemy mieli prawnego obowiązku udostępnienia im dotyczących Pani/Pana materiałów archiwalnych, ewentualne udostępnienie nastąpi tylko za Pani/Pana zgodą, o którą wystąpimy w odrębnej korespondencji.

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres:

1. przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego,
2. jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata - przez cały czas trwania umowy.

Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.

Ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących niniejszego postępowania narusza przepisy RODO.

Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Jest Pan/Pani zobowiązana do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie niemożliwość oceny ofert i zawarcia umowy.

Dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały profilowaniu i zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji.

1. Uwaga: w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, oświadczenie składa w oryginale odrębnie każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.

\*niepotrzebne skreślić [↑](#footnote-ref-1)