



CBA/F-WZP/ 241/2016

Centralne Biuro Antykorupcyjne  
00-583 Warszawa  
Al. Ujazdowskie 9

REGON: 140610454  
NIP: 701 – 00 – 25 - 324

„ZATWIERDZAM”

Sprawa nr 1/ZP/CBA/2016/EMi

Dyrektor Biura Finansów  
Centralnego Biura Antykorupcyjnego

Daniel Art

## **SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SIWZ)**

Dotyczy: przetargu nieograniczonego o wartości powyżej równowartości 135.000 euro, na realizację zamówienia pn.: **usługa serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP.**

---

Warszawa, dnia 2.02.2016 r.

Zamawiający zaprasza do udziału w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego pn.: **usługa serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP**, zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunkach Zamówienia, zwanej dalej SIWZ.

## I. INFORMACJE OGÓLNE

1. Do udzielenia przedmiotowego zamówienia stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.) zwanej dalej ustawą Pzp oraz akty wykonawcze wydane na jej podstawie.
2. Do czynności podejmowanych przez Zamawiającego i Wykonawców w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2014 r. poz. 121 z późn. zm.), jeżeli przepisy ustawy Pzp nie stanowią inaczej.
3. Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzi się w języku polskim (art. 9 ust. 2 ustawy Pzp). Zamawiający dopuszcza wykorzystanie języka obcego w zakresie określonym w art. 11 ustawy z dnia 7 października 1999r. o języku polskim (t.j. Dz. U. 2011 r. Nr 43, poz. 224 z późn. zm.).

## II. NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Centralne Biuro Antykorupcyjne  
Al. Ujazdowskie 9  
00-583 Warszawa  
Regon: 140610454

Adres do korespondencji:  
BIURO FINANSÓW CBA,  
Wydział Zamówień Publicznych  
ul. Poleczki 3  
02-822 Warszawa  
tel.: 22 437 13 49, fax: 22 437 13 90,  
e-mail: [zamowieniapubliczne@cba.gov.pl](mailto:zamowieniapubliczne@cba.gov.pl)

Informacje związane z przedmiotowym postępowaniem objęte ustawowym wymogiem publikacji na stronie internetowej Zamawiającego będą udostępniane pod adresem: [www.cba.gov.pl](http://www.cba.gov.pl)

## III. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

1. Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego, w którym w odpowiedzi na publiczne ogłoszenie o zamówieniu, oferty mogą składać wszyscy zainteresowani Wykonawcy.
2. Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej, o której mowa w art. 91a – 91c ustawy Pzp.

#### IV. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest **usługa serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP** na zasadach określonych w niniejszym dokumencie w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania umowy.  
Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, stanowi załącznik nr 1 do niniejszej SIWZ.
  2. Przedmiot zamówienia określony został we Wspólnym Słowniku Zamówień kodem: **kod CPV 72250000-2, 72590000-7**
  3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
  4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
  5. Zamawiający przewiduje możliwości udzielenia zamówienia uzupełniającego o którym mowa w art. 67 ust. 1 pkt. 6 ustawy Pzp, do wysokości 50%.
  6. Zgodnie z art. 30 ustawy Pzp, Zamawiający dopuszcza rozwiązania równoważne opisywanym. Wskazanie równoważności oferowanego przedmiotu zamówienia spoczywa na Wykonawcy.
  7. Zamawiający dopuszcza powierzenie zamówienia podwykonawcom Wykonawcy. W takim wypadku Wykonawca ma obowiązek (zgodnie z art. 36b ustawy Pzp) zawrzeć w ofercie:
    - a) części zamówienia, której wykonanie zamierzają powierzyć podwykonawcy,
    - b) nazwę (firm) podwykonawców, na których zasoby wykonawca powołuje się na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby wykonawca powoływał się w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, wykonawca jest obowiązany wykazać zamawiającemu, iż proponowany inny podwykonawca lub wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenia zamówienia.
- Brak powyższych informacji w ofercie oznaczać będzie, że Wykonawca nie będzie korzystał z podwykonawstwa przy realizacji zamówienia.
8. Ilekroć w dalszych postanowieniach Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, mowa jest o przedmiocie zamówienia bez bliższego oznaczenia, należy przez to rozumieć przedmiot zamówienia opisany niniejszym rozdziałem, oraz w załącznikach do SIWZ.

#### V. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia: **36 miesięcy od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 1.04.2016 r.**

## VI. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW:

1. O zamówienie może się ubiegać Wykonawca, który spełnia warunki określone w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, oraz nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ustawy Pzp.
  - a) posiada wiedzę i doświadczenie, tj. w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, świadczył minimum jedną usługę obejmującą równocześnie świadczenie usług serwisu, zarządzania systemem teleinformatycznym, oraz świadczenie usług bieżących konsultacji w zakresie funkcjonowania systemu - doświadczenie musi dotyczyć produktu SAP.

oraz nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ustawy Pzp.

Zgodnie z zapisami art. 26 ust. 2b ustawy Pzp. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów (w formie oryginału) do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonaniu zamówienia.

Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów zgodnie z art. 26 ust. 2b, odpowiada solidarnie z wykonawcą za szkodę zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

2. Zamawiający oceni, czy Wykonawca spełnia warunki, o których mowa w ust. 1 na podstawie złożonego wraz z ofertą (zgodnie z art. 44 ustawy Pzp) oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu i na podstawie złożonych wraz z ofertą dokumentów żądanych przez Zamawiającego potwierdzających spełnianie tych warunków, o których mowa w rozdziale VII SIWZ.
3. Jeżeli Wykonawca nie wykaże spełniania warunków udziału w postępowaniu, z zastrzeżeniem art. 26 ust. 3 ustawy Pzp, to Zamawiający wykluczy Wykonawcę odpowiednio na podstawie art. 24 ust. 2 pkt. 4 ustawy Pzp.

## **VII. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY**

Zgodnie z przepisami ustawy Pzp oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2013 r. *w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane* (Dz. U. 2013r. poz. 231.), Wykonawca wraz z ofertą musi złożyć następujące dokumenty:

**1. W celu wykazania spełnienia przez Wykonawcę warunków o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, których opis sposobu oceny spełnienia został dokonany w ogłoszeniu o zamówieniu, Zamawiający żąda następującego dokumentu:**

1.1. **Wykazu wykonanych**, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, głównych usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz z załączeniem dowodów czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie - zalecana treść wykazu - załącznik nr 6 do SIWZ.

Dowodami, o których mowa powyżej są:

- 1) poświadczenie, w odniesieniu do nadal wykonywanych usług okresowych lub ciągłych poświadczenie powinno być wydane nie wcześniej niż 3 m-ce przed upływem terminu składania ofert,
- 2) oświadczenie Wykonawcy, jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa w pkt 1).

W przypadku, gdy Zamawiający jest podmiotem na rzecz którego usługi wskazane w wykazie o którym mowa w pkt. 1.1. zostały wcześniej wykonane, Wykonawca nie ma obowiązku przedkładania ww. dowodów.

1.2. Jeżeli Wykonawca, wykazując spełnienie warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2 b ustawy, Zamawiający, w celu oceny, czy Wykonawca będzie dysponował zasobami innych podmiotów w stopniu niezbędnym dla należytego wykonania zamówienia oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, żąda wraz z ofertą dokumentów dotyczących w szczególności:

- 1) zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu,
- 2) sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia,
- 3) charakteru stosunku, jaki będzie łączył wykonawcę z innym podmiotem,
- 4) zakresu i okresu udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia.

(przykładowy wzór dokumentu stanowi załącznik nr 7 do SIWZ)

**2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia wykonawcy w okolicznościach o których mowa w art. 24 ust. 1 oraz 24b ust. 3 ustawy Pzp, Zamawiający żąda następujących dokumentów:**

- 2.1 Oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia (zalecana treść - załącznik nr 3 do SIWZ);
- 2.2 Aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert,
- 2.3 Aktualnego zaświadczenia właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że wykonawca nie zalega z opłaceniem podatków, lub zaświadczenia że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert,
- 2.4 Aktualnego zaświadczenia właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzającego, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia zdrowotne i społeczne lub potwierdzenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert,
- 2.5 Aktualnej informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4 – 8 ustawy, wystawionej nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert
- 2.6 Aktualnej informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy wystawionej nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert.
- 2.7 Aktualnej informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 10, 11 ustawy wystawionej nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert.
- 2.8 Listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej albo informację o tym, że nie należy do grupy kapitałowej ( załącznik nr 4 do SIWZ).

### **3. Ponadto Wykonawca musi złożyć:**

- 3.1 wypełniony Formularz ofertowy (zalecaną treść formularza zawiera załącznik nr 2 do SIWZ).
- 3.2 Oświadczenie Wykonawcy (treść oświadczenia zawiera załącznik nr 5 do SIWZ).

### **4. Wykonawca mający siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej:**

Zamiast dokumentów wymienionych w pkt 2.2, 2.3, 2.4, 2.6 składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:

- nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości - wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,
- nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,
- nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie - wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

Zamiast dokumentu wymienionego w pkt 2.5 i 2.7 składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego miejsca zamieszkania albo zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4 – 8, 10 i 11 ustawy Pzp - wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

Jeżeli w kraju miejsca zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa powyżej, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przed notariuszem, przy zachowaniu terminu wystawienia wymaganego dla tego rodzaju dokumentu.

### **5. Wymagana forma składanych dokumentów:**

- 1) dokumenty należy przedstawić w formie oryginałów albo kopii poświadczonych przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz w przypadku innych podmiotów, kopie dokumentów są poświadczane za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub te podmioty.
- 2) wszelkie czynności Wykonawcy związane ze złożeniem wymaganych dokumentów (w tym m.in.: składanie oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy, poświadczanie kserokopii dokumentów za zgodność z oryginałem) muszą być dokonywane przez upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy,

- 3) w przypadku dokonywania czynności związanych ze złożeniem wymaganych dokumentów przez osobę(y) nie wymienioną(e) w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) Wykonawcy do oferty należy dołączyć stosowne pełnomocnictwo w formie oryginału lub kopii poświadczonej notarialnie za zgodność z oryginałem,
- 4) poświadczenie za zgodność z oryginałem winno być sporządzone w sposób umożliwiający identyfikację podpisu,
- 5) dokumenty sporządzone w języku obcym należy złożyć wraz z ich tłumaczeniem na język polski.

W przypadku nie spełnienia warunków określonych w rozdziale VI Wykonawca zostanie wykluczony z postępowania, a jego oferta zostanie odrzucona zgodnie z art. 89 ust. 1 pkt. 5 ustawy Pzp. O wykluczeniu z postępowania Wykonawca zostanie powiadomiony zgodnie z art. 24 ust. 3 ustawy Pzp.

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

1. Osobą uprawnioną przez Zamawiającego do porozumiewania się z Wykonawcami jest Pani Edyta Miros - Wydział Zamówień Publicznych CBA tel. 22 437 13 49
2. Zamawiający urzęduje w dniach od poniedziałku do piątku w godz. od 8.15 do 16.15 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
3. Wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający oraz Wykonawcy przekazywać będą w formie pisemnej lub faksem z zachowaniem zasad określonych w ustawie Pzp. Zamawiający wymaga, aby wszelkie pisma związane z postępowaniem były kierowane na adres do korespondencji określony w rozdziale II niniejszej SIWZ.
4. Korespondencja przesyłana za pomocą faksu po godzinach urzędowania (tj., która wpłynie do Zamawiającego po godzinie 16:15) zostanie zarejestrowana w następnym dniu pracy Zamawiającego.
5. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Zamawiający niezwłocznie udzieli wyjaśnień, jednak nie później niż na 6 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 specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął po upływie terminu składania wniosku, o którym mowa powyżej lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o udzielenie wyjaśnień treści SIWZ.



## IX. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM:

1. Przystępując do przetargu, Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium, zaznaczając cel wpłaty, w wysokości 35.500,00 zł (słownie: trzydzieści pięć tysięcy pięćset zł).
2. Forma wnoszenia wadium.  
Wadium może być wniesione w jednej lub kilku następujących formach, w:
  - pieniądzu,
  - poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym,
  - gwarancjach bankowych,
  - gwarancjach ubezpieczeniowych,
  - poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w 9art. 6 b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. Nr 109, poz. 1158 z późn. zm.).
3. Wadium wnoszone w pieniądzu Wykonawca wpłaca przelewem na podany niżej rachunek bankowy Zamawiającego (kserokopię dokumentu potwierdzającego dokonanie powyższej operacji Wykonawca winien dołączyć do oferty):

<p>Centralne Biuro Antykorupcyjne 92 1010 1010 0095 9513 9120 0000 z dopiskiem <b>nr sprawy 1/ZP/CBA/2016/EMi</b></p>
---

4. Wadium wnosi się przed upływem terminu składania ofert, tj. wadium musi być złożone lub wpłynąć na rachunek Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert i musi obejmować cały okres związania ofertą.
5. Wadium wniesione w jednej z form określonych w pkt 2 (z wyłączeniem formy pieniężnej), należy złożyć w formie oryginału w Biurze Finansów CBA przy ul. Poleczki 3 w Warszawie (w dniach od poniedziałku do piątku, w godz. 9.00-15.00).
6. Dokumenty, o których mowa w pkt 5, muszą być podpisane przez przedstawiciela Gwaranta. Podpis winien być sporządzony w sposób umożliwiający jego identyfikację, np. złożony wraz z imienną pieczętką lub czytelny (z podaniem imienia i nazwiska). Z treści gwarancji winno wynikać bezwarunkowe zobowiązanie Gwaranta do wypłaty Zamawiającemu pełnej kwoty wadium w okolicznościach określonych w art. 46 ust. 4a oraz w art. 46 ust. 5 ustawy Prawo zamówień publicznych na każde pisemne żądanie zgłoszone przez Zamawiającego w terminie związania ofertą.
7. Wykonawca, który nie zabezpieczy złożonej oferty wadium w wymaganej formie zostanie wykluczony z postępowania na podstawie art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy Pzp, a jego oferta zostanie uznana za odrzuconą (art. 24 ust. 4 ustawy Pzp).

8. Zamawiający dokona zwrotu wadium lub zatrzyma wadium na zasadach określonych w ustawie Pzp.

#### **X. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ:**

Termin związania ofertą wynosi 60 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

#### **XI. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY:**

1. Wykonawcy przedstawią ofertę zgodnie z wymaganiami określonymi w niniejszej SIWZ poprzez wypełnienie i podpisanie formularza ofertowego (zalecaną treść formularza stanowi załącznik nr 2 do SIWZ).
2. Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę we własnym imieniu lub w imieniu innego Wykonawcy (ów).
3. Oferta wraz ze wszystkimi załącznikami - pod rygorem jej odrzucenia - musi być sporządzona w języku polskim (zgodnie z art. 9 ust. 2 ustawy Pzp). Oferta musi być podpisana przez osobę(y) upoważnioną(e) do reprezentowania Wykonawcy wobec osób trzecich.
4. Zgodnie z art. 23 ustawy Pzp Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia (np. w formie konsorcjum) pod warunkiem, że ustanowią oni pełnomocnika określając zgodnie z art. 23 ust. 2 zakres jego uprawnień wobec Zamawiającego, a złożona przez nich oferta spełniać będzie następujące wymagania:
  - a) wraz z ofertą Wykonawcy wspólnie ubiegający się o zamówienie przedłożą dokument (np. pełnomocnictwo), określający co najmniej: strony występujące wspólnie oraz wskazujący pełnomocnika Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia,
  - b) po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty (przed podpisaniem umowy), Zamawiający wymagać będzie przedłożenia umowy regulującej współpracę Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia,
  - c) oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie musi być podpisana w taki sposób, aby prawnie zobowiązywała wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia,
  - d) każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, musi oddzielnie udokumentować fakt, że nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ustawy Pzp poprzez złożenie dokumentów określonych w rozdziale VII pkt 2.
  - e) w odniesieniu do wymogów określonych w art. 22 ust.1 ustawy Pzp Zamawiający będzie brał pod uwagę łączne uprawnienia Wykonawców do wykonywania czynności/działalności wchodzących w zakres zamówienia, ich łączny potencjał techniczny, kadrowy, kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie, a także ich łączną sytuację ekonomiczną i finansową, które zostaną potwierdzone poprzez złożenie dokumentów wymienionych w rozdz. VII pkt. 1.

- f) wszelka korespondencja dokonywana będzie wyłącznie z pełnomocnikiem,
  - g) wypełniając dokumenty powołujące się na Wykonawcę, w miejscu „nazwa i adres Wykonawcy” należy wpisać dane dotyczące pełnomocnika.
  - h) z treści formularza ofertowego powinno wynikać, że oferta składana jest w imieniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, w miejsce „pełna nazwa Wykonawcy, adres, ...” należy wpisać nazwy Wykonawców i dane umożliwiające ich identyfikację.
5. Oferta i załączniki do oferty (oświadczenia Wykonawcy, zaświadczenia z organów administracji publicznej oraz inne dokumenty) muszą być podpisane przez upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy (w sposób zgodny z opisany w rozdziale VII niniejszej SIWZ - Forma składanych dokumentów).
  6. Zamawiający zaleca, by każda strona oferty (wraz z załącznikami do oferty) była ponumerowana kolejnymi numerami, a oferta wraz z załącznikami była zestawiona w sposób uniemożliwiający jej samoistną dekompletację oraz uniemożliwiający zmianę jej zawartości bez widocznych śladów naruszenia.
  7. Wszelkie poprawki lub zmiany w treści oferty (w tym w załącznikach do oferty) muszą być parafowane (lub podpisane) własnoręcznie przez osobę(y) upoważnioną(e). Parafka (podpis) winna być naniesiona w sposób umożliwiający identyfikację podpisu (np. wraz z imienną pieczętką osoby sporządzającej parafkę).
  8. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 96 ust. 3 ustawy Pzp protokół postępowania jest jawny, z zastrzeżeniem art. 8 ust. 3 ustawy Pzp.
  9. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty. Wykonawcy zobowiązują się nie podnosić jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu względem Zamawiającego.
  10. Zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy Pzp, Wykonawca ma prawo zastrzec informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Zastrzeżenie musi zostać dokonane nie później niż w terminie składania ofert. Wykonawca jest również zobowiązany do wykazania, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje zawarte w ofercie, stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, należy oznaczyć klauzulą: „Dokument stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji” i wydzielić w formie załącznika. Zamawiający nie ujawnia informacji stanowiących „tajemnicę przedsiębiorstwa”, a Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy Pzp.

## **XII. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT:**

### **1. Miejsce i termin składania ofert:**

- a) Ofertę wraz ze wszystkimi wymaganymi oświadczeniami i dokumentami, należy umieścić w zamkniętej kopercie, zabezpieczonej w sposób gwarantujący zachowanie poufności jej treści oraz zabezpieczającej jej nienaruszalność do terminu otwarcia ofert.
- b) Koperta powinna być zaadresowana w następujący sposób:

**Biuro Finansów Centralnego Biura Antykorupcyjnego  
ul. Poleczki 3, 02-822 Warszawa**

Przetarg nr 1/ZP/CBA/2016/EMi

Nie otwierać przed dniem 14.03.2016 r.

- c) Koperta poza oznakowaniem jak wyżej powinna być opatrzona dokładną nazwą i adresem Wykonawcy.
- d) Ofertę należy złożyć do **dnia 14.03.2016 r. do godz. 10:30** w Biurze Finansów CBA, 02-822 Warszawa, ul. Poleczki 3, w godz. 8.30 – 15.30 (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
- e) Konsekwencje złożenia oferty niezgodnie z ww. opisem (np. potraktowanie oferty jako zwykłej korespondencji i nie dostarczenie jej na miejsce składania ofert w terminie określonym w SIWZ) ponosi Wykonawca.
- f) Oferta złożona po terminie zostanie zwrócona Wykonawcy po upływie terminu do wniesienia odwołania.

**Miejsce i tryb otwarcia ofert**

Publiczna sesja otwarcia ofert odbędzie się w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Poleczki 3, **w dniu 14.03.2016 r. o godz. 11:00.**

**2. Modyfikacja i wycofanie oferty:**

- a) Wykonawca może wprowadzić zmianę do treści złożonej oferty pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmiany przed terminem składania ofert. Zmiana do oferty musi być dokonana według zasad obowiązujących przy składaniu oferty, tj. musi być złożona w zamkniętej kopercie odpowiednio oznakowanej z dopiskiem „ZMIANA”.
- b) Koperty oznakowane dopiskiem „ZMIANA” zostaną otwarte przy otwieraniu oferty Wykonawcy, który wprowadził zmiany. Po stwierdzeniu poprawności procedury dokonania zmiany zawartość koperty zostanie dołączona do oferty.
- c) Wykonawca ma prawo wycofać ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie (oświadczenie) o wycofaniu oferty przed terminem składania ofert. Wycofanie oferty z postępowania nastąpi poprzez złożenie pisemnego powiadomienia (oświadczenia) w kopercie opatrzonej napisem „WYCOFANIE” - według takich samych zasad, jakie obowiązują przy wprowadzaniu zmian do oferty.

**UWAGA:**

Do składanego oświadczenia (zmiana lub wycofanie oferty) należy dołączyć stosowny dokument potwierdzający prawo osoby podpisującej oświadczenie do występowania w imieniu Wykonawcy.

### **XIII. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY OFERTOWEJ ORAZ INFORMACJA O WALUCIE, W JAKIEJ BĘDĄ PROWADZONE ROZLICZENIA MIĘDZY ZAMAWIAJĄCYM A WYKONAWCĄ:**

1. Przez łączną cenę oferty brutto należy rozumieć cenę w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. 2014 r., poz. 915).
2. Wartość oferty brutto podana w Formularzu ofertowym, obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją umowy, z uwzględnieniem podatku od towarów i usług VAT, innych opłat i podatków oraz kosztów ponoszonych przez Wykonawcę w związku z realizacją umowy.
3. Jeżeli w postępowaniu zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego na podstawie przepisów o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek odprowadzić zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Wykonawca, składając ofertę, zobowiązany jest do poinformowania 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,
- wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

4. Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą dokonywane będą w złotych polskich.

### **XIV. OPIS KRYTERIÓW Z PODANIEM ICH ZNACZENIA I SPOSOBU OCENY OFERT:**

W odniesieniu do Wykonawców, którzy spełnią warunki udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego Zamawiający dokona oceny ofert nieodrzuconych na podstawie poniższych kryteriów:

Oceniane kryterium i jego znaczenie:

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa kryterium</b>	<b>Waga w %</b>	<b>Sposób oceny</b>
1.	Cena (C)	90	Wg. wzoru
2.	Termin usunięcia awarii (T)	10	Wg. opisu

#### **1. Sposób obliczenia punktów w odniesieniu do danego kryterium**

- a) Kryterium **Cena**:

$C = (\text{cena ofertowa minimalna} / \text{cena ofertowa badana}) \times \text{waga kryterium} (90)$

b) Kryterium **Termin usunięcia awarii:**

Wykonawca w Formularzu Ofertowym zobowiązany jest podać termin usunięcia awarii. Na podstawie wskazanych danych, Wykonawcom zostaną przyznane punkty :

Termin usunięcia awarii 5 dni roboczych, HRPY 3 dni robocze: 0 punktów

Termin usunięcia awarii 4 dni robocze, HRPY 2 dni robocze: 5 punktów

Termin usunięcia awarii 3 dni robocze, HRPY 1 dzień roboczy: 10 punktów

**Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta Wykonawcy, który uzyska największą ilość punktów, tj.**

$$C_n = C + T$$

**Zasady wyboru oferty i udzielenia zamówienia:**

Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w ustawie Pzp i niniejszej SIWZ oraz uzyska najwyższą liczbę punktów obliczoną według powyższego wzoru.

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

1. Zamawiający po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty zawiadomi pisemnie o wynikach postępowania wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty.
2. Zamawiający poinformuje Wykonawcę, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą, o terminie i miejscu zawarcia umowy.
3. Przed zawarciem umowy Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego, których oferta została uznana za najkorzystniejszą, w wypadku dołączenia do oferty pełnomocnictwa, (o którym mowa w art. 23 ust. 2 ustawy Pzp) tylko do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, przedłożą stosowne pełnomocnictwo do podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego. Ponadto, przed podpisaniem umowy, Zamawiający wymagać będzie przedłożenia umowy regulującej współpracę Wykonawców występujących wspólnie.

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

1. Przed podpisaniem umowy Zamawiający będzie wymagał od Wykonawcy, którego oferta została wybrana, wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 10 % ceny brutto podanej w ofercie.
2. Forma wnoszenia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.  
Zabezpieczenie może być wnoszone w następujących formach:
  - w pieniądzu,

- w poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
  - w gwarancjach bankowych,
  - w gwarancjach ubezpieczeniowych,
  - w poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6 b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. Nr 109, poz. 1158 z późn. zm.).
3. W przypadku wnoszenia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formie gwarancji, treść gwarancji podlega, przed podpisaniem umowy, zaopiniowaniu przez Centralne Biuro Antykorupcyjne, kontakt poprzez osobę uprawnioną przez Zamawiającego do porozumiewania się z Wykonawcami wskazaną w rozdziale VII niniejszej SIWZ.
  4. Gwarancja musi być podpisana przez przedstawiciela Gwaranta. Podpis winien być sporządzony w sposób umożliwiający jego identyfikację, np. złożony wraz z imienną pieczętą lub czytelny (z podaniem imienia i nazwiska).
  5. Szczegóły dotyczące wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy zostaną podane Wykonawcy, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą po rozstrzygnięciu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
  6. Zamawiający dokona zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania umowy w sposób określony w projekcie umowy, który stanowi załącznik nr 8 do niniejszej SIWZ.

## **XVII. ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI ZAWARTEJ UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO:**

Umowa na wykonanie zamówienia zostanie zawarta na warunkach określonych w Projekcie umowy – Załącznik nr 8 do SIWZ.

## **XVIII. WARUNKI DOKONANIA ZMIAN POSTANOWIEŃ ZAWARTEJ UMOWY:**

1. Strony przewidują możliwość dokonywania zmian w treści umowy w stosunku do treści oferty Wykonawcy w przypadku:
  - a) zmiany wynagrodzenia w przypadku ustawowej zmiany stawki podatku od towarów i usług,
  - b) zmiany wynagrodzenia w przypadku ustawowej zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3–5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. Nr 200, poz. 1679, z późn. zm.),
  - c) zmiany wynagrodzenia w przypadku ustawowej zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne– jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, a Wykonawca złoży nie później niż 30 dni od dnia w życie przepisów

dokonujących tych zmian, wniosek o dokonanie zmiany treści umowy oraz należyście udokumentuje, że wprowadzone zmiany mają wpływ na koszty realizacji umowy przez Wykonawcę.

2. Wszelkie postanowienia oraz zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

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

1. Wykonawcom przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Pzp.

2. Odwołanie w przedmiotowym postępowaniu przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której był zobowiązany na podstawie ustawy.

3. Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia.

4. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu oraz wobec postanowień SIWZ wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub SIWZ na stronie internetowej.

5. Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt. 3 i 4 wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

6. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

#### Załączniki do specyfikacji istotnych warunków zamówienia, stanowiące jej integralną część:

Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 – Formularz ofertowy,

Załącznik nr 3 – Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia,

Załącznik nr 4 – Informacja dotycząca Grupy kapitałowej, art. 26 ust. 2d ustawy Pzp,

Załącznik nr 5 – Oświadczenie Wykonawcy

Załącznik nr 6 – Wykaz wykonanych usług

Załącznik nr 7 – Zobowiązanie w trybie art. 26 ust. 2b ustawy Pzp

Załącznik nr 8 – Projekt umowy



## Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest „Usługa serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP”

### 1. Słownik terminów.

**Asysta Techniczna** - Usługa świadczona przez Wykonawcę, producenta oprogramowania lub podmiot przez niego uprawniony, polegająca na usuwaniu ujawnionych i jeszcze nieujawnionych błędów w instalacji Zamawiającego, a także na zapewnianiu aktualizacji wersji Oprogramowania i udostępnianiu Zamawiającemu tych wersji.

**Awaria** – działanie Systemu niezgodne z przeznaczeniem, dokumentacją i powszechnie obowiązującym prawem;

**Czas usunięcia awarii** – czas w jakim Wykonawca zobowiązany jest usunąć zgłoszoną awarię, liczony od zgłoszenia awarii do jej usunięcia;

**Dzień Roboczy** – dni od poniedziałku do piątku włącznie, w godzinach od 8.15 do 16.15 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie RP.

**Usunięcie awarii** – przywrócenie działania Systemu zgodnie z przeznaczeniem, obowiązującym prawem i Dokumentacją;

**Miejsce Instalacji Systemu** - siedziby Zamawiającego w Warszawie;

**Usługi Konsultacyjne** - Usługa uzupełniająca konsultanta, której gotowość zapewnia Wykonawca, deklarując niezmienną w okresie obowiązywania Umowy stawkę za godzinę.

**Konsultant** – osoba, wyznaczona przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu umowy, posiadająca minimum 2 letnie doświadczenie obejmujące wdrożenie lub administrację w danym module oprogramowania

**Oprogramowanie** - Oprogramowanie Standardowe i Oprogramowanie Dedykowane

**Oprogramowanie Dedykowane** – Programy komputerowe wdrożone u Zamawiającego w ramach rozszerzenia lub modyfikacji funkcjonalności Oprogramowania Standardowego;

**Oprogramowanie Standardowe** – Programy komputerowe firmy SAP, Microsoft oraz HP określone w punkcie 3;

**Rozwiązanie Zastępcze** – tymczasowe rozwiązanie, nie będące usunięciem Awarii, pozwalające Użytkownikom na korzystanie z funkcjonalności Systemu;

**SAP.COM** – Środowisko sprzętowo – programowe eksploatowane u Zamawiającego, obejmujące sprzęt oraz oprogramowanie określone w punkcie 3.1;

**SAP.ERP** – Oprogramowanie firmy SAP zainstalowane u Zamawiającego, obejmujące następujące moduły: HR-PA, HR-PY, FI, FI-AA, FI-CO, BW, FM, MM, BASIS;

**System** – Oprogramowanie wraz ze współpracującymi z nim bazami danych, systemami operacyjnymi oraz innymi komponentami programowo – sprzętowymi, wdrożone u Zamawiającego na podstawie odrębnych umów (opis komponentów oprogramowania i licencji znajduje się w dalszej części niniejszego dokumentu);

**Urządzenia** – sprzęt, na którym zainstalowane jest Oprogramowanie Dedykowane i Oprogramowanie Standardowe.

**Wsparcie Producenta** – usługi wsparcia Oprogramowania Standardowego oferowane przez SAP AG na poziomie SAP Standard Support.

## 2. Opis przedmiotu zamówienia.

Przedmiotem zamówienia jest zakup serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP na zasadach określonych w niniejszym dokumencie w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania umowy. Wymienione wyżej usługi będą realizowane w Miejscu Instalacji Systemu lub zdalnie poprzez kontakt telefoniczny lub e-mail w okresie obowiązywania umowy.

## 3. Charakterystyka Systemu

Wykaz licencji i oprogramowania Systemu

3.1 Licencje Microsoft składające się z:

- Exchange server 2010 OLP NL Gov – 1 licencja
- Exchange Standard CAL 2010 OLP NL GOV DvcCAL– 2 x 500 licencji
- WinSvrEnt 2008 R2 OLP NL Gov – 2 licencje
- WinSvrStd 2008R2 OLP NL Gov – 3 licencje
- WinSvrCAL 2008 OLP NL GovDvcCAL –250 licencji

3.2 Wykaz pozostałych licencji posiadanych przez Zamawiającego:

- SAP ERP package (SAP ECC 6.0) - 1 licencja  
(zawiera 5 licencji SAP Application Prof. User)
- SAP Application Developer User - 2 licencje
- SAP Application Prof. User - 89 licencji
- Payroll Processing (liczba pozycji listy płac) - 1000 rekordów
- Bazadanych MS SQL Server Enterprise Edition - 1 licencja
- HP Data protector

Zamawiający zastrzega, że usługa serwisowania sprzętu będącego elementem systemu nie jest przedmiotem niniejszego postępowania.

Zamawiający udostępni Wykonawcy posiadaną dokumentację i kody źródłowe Systemu po podpisaniu Umowy.

## 4. Usługi Serwisowe

### 4.1 Zakres Usług Serwisowych

4.1.1 Zamawiający wymaga zapewnienia świadczeń jakie dostępne są dla licencjobiorców Oprogramowania Standardowego w ramach Wsparcia Producenta na poziomie SAP Standard Support w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania umowy. Zakres usługi SAP Standard Support opisany jest w załączniku nr 1 do OPZ.

4.1.2 Usuwanie awarii w ciągu ..... (max. 5 dni) roboczych od momentu zgłoszenia, w przypadku modułu HRPY ..... (max. 3 dni) robocze. Wykonawca może zastosować rozwiązanie zastępcze (tymczasowe rozwiązanie, nie będące usunięciem awarii, pozwalające na korzystanie z funkcjonalności systemu), wówczas termin usunięcia awarii przedłuży się do 14 dni kalendarzowych.

- 4.1.3 W przypadku błędów spowodowanych nieprawidłowo wprowadzonymi danymi Wykonawca udzieli wyjaśnień odnośnie sposobu naprawy, w terminie 7 dni kalendarzowych, natomiast korekta danych będzie należała do Zamawiającego.
- 4.1.4 Płatność za Usługi Serwisowe nastąpi w transzach płatnych z góry proporcjonalnie za każde 6 miesięcy świadczenia usługi.

#### **4.2 Forma usunięcia awarii.**

- 4.2.1 Wykonawca musi zapewnić środowisko dewelopersko – testowe, odpowiadające konfiguracyjnie (w obszarze oprogramowania SAP) środowisku produkcyjnemu Zamawiającego.
- 4.2.2 Wykonawca musi zapewnić dostępność środowiska dewelopersko – testowego, o którym mowa powyżej, do usługi SAP Solution Manager.
- 4.2.3 Wykonawca zapewni wsparcie techniczne w zakresie czynności umożliwiających stwierdzenie miejsc i przyczyn nieprawidłowego działania Systemu, realizowane telefonicznie lub w Miejscu Instalacji Systemu.
- 4.2.4 Po zawarciu umowy – w terminie 7 dni - Wykonawca musi udostępnić Zamawiającemu internetowy system przyjmowania i obsługi Zgłoszeń serwisowych (portal zgłoszeniowy).
- 4.2.5 Wykonawca musi zapewnić by usługa była realizowana zgodnie z zasadami określonymi w procedurach przekazywania i obsługi zgłoszeń serwisowych.
- 4.2.6 Jeśli realizacja usługi tego wymaga, Wykonawca wyśle Zamawiającemu informacje o poprawkach
- 4.2.7 Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania zgłoszeń (zakładanie spraw) w imieniu Zamawiającego do OSS w zakresie oprogramowania standardowego SAP.

### **5. Usługi Asysty Technicznej**

#### **5.1 Usługi Asysty Technicznej** realizowane będą w Miejscu Instalacji Systemu i obejmować będą:

- 5.1.1 Dostęp do serwisów internetowych producenta oprogramowania SAP,
- 5.1.2 Aktualizację oprogramowania na wniosek Zamawiającego, w tym:
  - 5.1.2.1 Opracowywanie poprawek w zakresie Oprogramowania Dedykowanego w celu dostosowania funkcjonalności Systemu do zmian przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w terminie 30 dni kalendarzowych od daty przekazania przez Zamawiającego wniosku
  - 5.1.2.2 Asystę Wykonawcy podczas instalacji w Systemie aktualizacji, poprawek lub modyfikacji Oprogramowania,
  - 5.1.2.3 Dostarczenie każdorazowo po przeprowadzeniu aktualizacji instrukcji obsługi systemu lub aktualizacji obecnej instrukcji wraz z aktualizacją dokumentacji,
  - 5.1.2.4 Wsparcie w monitorowaniu stanu Systemu po wdrożeniu zmian,
- 5.1.3 Wykonawca będzie prowadził dostępny dla Zamawiającego w ramach usługi Portalu Zgłoszeniowego rejestr usług wykonywanych w ramach zlecanych usług konsultacyjnych.
- 5.1.4 Zapewnienie świadczeń jakie dostępne są dla licencjobiorców Oprogramowania Standardowego w ramach Wsparcia Producenta na

- poziomie SAP Standard Support w okresie 36 miesięcy od dnia podpisania umowy.
- 5.1.5 Wykonawca zapewnia Zamawiającemu usługi konsultacyjne w obszarze związanym z funkcjonowaniem Systemu SAP.
  - 5.1.6 Wykonawca zobowiązuje się do udzielania Zamawiającemu wszelkiego typu konsultacji i porad w zakresie zagadnień związanych z funkcjonowaniem Oprogramowania, narzędziowego i aplikacyjnego wchodzącego w skład Systemu.
  - 5.1.7 Wykonawca zobowiązuje się do udzielania porad przez konsultanta posiadającego stosowną wiedzę i umiejętności poprzez: kontakt telefoniczny lub mailowy - w Dni Robocze.
  - 5.1.8 W obszarze BASIS i COM Wykonawca zobowiązany jest wykonać raz na 1 rok następujące czynności (w terminie każdorazowo uzgodnionym z Zamawiającym):
    - 5.1.8.1 Optymalizacja systemu SAP, mająca na celu poprawę wydajności oraz zapewnienie bezawaryjnej pracy Systemu.
    - 5.1.8.2 Optymalizacja baz danych, mająca na celu poprawę wydajności oraz zapewnienie bezawaryjnej pracy Systemu.
    - 5.1.8.3 Optymalizacja systemów operacyjnych, mająca na celu poprawę wydajności oraz zapewnienie bezawaryjnej pracy Systemu.
    - 5.1.8.4 Realizacja prac związanych z aktualizacją wersji Systemu oprogramowania SAP oraz oprogramowania do backupu danych.
    - 5.1.8.5 Sporządzenie kopii zapasowej Systemu przed przystąpieniem do zmiany lub aktualizacji Systemu, a w przypadku zaistnienia takiej potrzeby odtworzenie Systemu z tej kopii.
    - 5.1.8.6 Rekomendowanie Zamawiającemu modyfikacji, modernizacji lub rozbudowy Systemu oraz środowiska technicznego, z którego korzysta System, mającej na celu: uniknięcie Błędów, zwiększenie funkcjonalności, zwiększenie stabilności lub wydajności Systemu.
  - 5.1.9 Płatność za Usługi Asysty Technicznej nastąpi w transzach płatnych z góry proporcjonalnie za każde 6 miesięcy świadczenia usługi.

## **6. W ramach Usług Konsultacyjnych Wykonawca zapewni:**

- 6.1 Dostępność usług konsultanta, projektanta lub programisty posiadającego stosowne umiejętności i wiedzę oraz znajomość budowy Systemu i Dokumentacji umożliwiające wykonanie określonych modyfikacji i prac rozwojowych;
- 6.2 Realizację zleconych przez Zamawiającego prac związanych z modernizacją, rozwojem systemu wsparciem użytkowników w ramach realizacji prac w poszczególnych obszarach funkcjonalnych oraz aktualizację dokumentacji.
- 6.3 Wykonawca zobowiązany jest do uzgodnienia z Zamawiającym zakresu i wymiaru prac oraz terminów realizacji.
- 6.4 Realizacja usługi wykonywanej w ramach Usług Konsultacyjnych rozpocznie się po podpisaniu przez upoważnionych Zamawiającego „Zlecenia Pracy”.
- 6.5 Płatność za prace zrealizowane w ramach „Zlecenia Pracy” będzie następowała po dokonaniu odbioru tych prac przez Zamawiającego.
- 6.6 Odbiór realizacji prac wykonanych na podstawie zlecenia o którym mowa w punkcie 6.4 odbywał się będzie na podstawie „Protokołu odbioru Zlecenia Pracy”.

- 6.7 Koszt prac zrealizowanych w ramach „Zlecenia Pracy” będzie obliczany na podstawie iloczynu godzin pracy konsultanta i kwoty (koszt godziny pracy konsultanta) podanej w ofercie Wykonawcy wybranego w postępowaniu.
- 6.8 Wykonawca wyznaczy osoby i przekaże Zamawiającemu ich dane telefoniczne i mailowe w celu ułatwienia komunikacji w ramach realizacji usługi.
- 6.9 Zamawiający wyznaczy osoby i przekaże Wykonawcy dane telefoniczne i mailowe na potrzeby realizacji procesów związanych ze świadczeniem usługi.
- 6.10 Limit łącznego czasu Usług Konsultacyjnych wykonywanych przez Wykonawcę w ramach Umowy wynosi 2360 godzin w okresie obowiązywania umowy.

## **7. Procedury przekazywania i obsługi zgłoszeń serwisowych**

- 7.1 Wykonawca udostępni Zamawiającemu internetowy system przyjmowania i obsługi Zgłoszeń serwisowych (Portal Zgłoszeniowy).
- 7.2 Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia instruktażu dla wyznaczonych przez Zamawiającego Użytkowników oraz do przekazania instrukcji użytkownika Portalu Zgłoszeniowego.
- 7.3 Wszystkie zgłoszenia przekazywane będą do Portalu Zgłoszeniowego za pośrednictwem formatki internetowej.
- 7.4 Zgłoszenia serwisowe będą kierowane do Wykonawcy wyłącznie przez wyznaczone przez Zamawiającego osoby.
- 7.5 Zgłoszenia serwisowe mogą być również zgłaszane e-mailem, z zastrzeżeniem, że najpóźniej tego samego dnia, takie zgłoszenie będzie potwierdzone przez zarejestrowanie tego zgłoszenia w Portalu Zgłoszeniowym. W szczególnych przypadkach Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pośrednictwem telefonu, FAX'u lub w drodze pisemnej korespondencji.
- 7.6 W celu świadczenia Usług, na żądanie Wykonawcy Zamawiający zapewni upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy:
  - 7.6.1 Posiadaną przez Zamawiającego dokumentację,
  - 7.6.2 Dostęp do odpowiednich stanowisk komputerowych lub serwera z udziałem i pod nadzorem kompetentnego personelu Zamawiającego.
- 7.7 W razie uzasadnionej potrzeby świadczenia usług, Zamawiający zapewni przedstawicielom Wykonawcy miejsce do pracy, jeżeli wykonanie czynności serwisowych będzie musiało zostać wykonane w Miejscu Instalacji Systemu.
- 7.8 Jeżeli wyłączenie Oprogramowania będzie konieczne dla prawidłowego świadczenia Usług przez Wykonawcę, Wykonawca każdorazowo w uzgodnieniu z Zamawiającym dokonają czynności wyłączenia Oprogramowania.
- 7.9 Wykonawca zapewni, aby każde zgłoszenie tworzone w Portalu Zgłoszeniowym zawierało informacje dotyczące przebiegu jego realizacji, w tym co najmniej:
  - 7.9.1 datę i godzinę zgłoszenia, przyjęcia do realizacji, rozwiązania i zakończenia realizacji,
  - 7.9.2 imię i nazwisko zgłaszającego,
  - 7.9.3 opis problemu,
  - 7.9.4 numer unikatowy zgłoszenia,
  - 7.9.5 temat i opis zgłoszenia oraz moduł/obszar którego dotyczy,
  - 7.9.6 możliwość dodawania załączników w postaci plików elektronicznych,
  - 7.9.7 status realizacji zgłoszenia.

- 7.10 Przyjęcie Zgłoszenia potwierdzone będzie przez Wykonawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail potwierdzający).
- 7.11 Wykonawca będzie odpowiedzialny za monitorowanie procesu rozwiązywania wszystkich otwartych Zgłoszeń. W przypadku braku rozwiązania Awarii w gwarantowanym czasie, Wykonawca zawiadomi o zaistniałym fakcie przedstawicieli po stronie Zamawiającego oraz wyjaśni powody opóźnienia. W takim przypadku przedstawiciele Zamawiającego oraz Wykonawcy ustalą dalszy sposób postępowania.
- 7.12 Po zrealizowaniu usługi, fakt wykonania usługi zostanie zarejestrowany w Portalu Zgłoszeniowym, a realizacja usługi wymaga potwierdzenia przez wyznaczone osoby po stronie Zamawiającego.
- 7.13 Po potwierdzeniu rozwiązania problemu przez wyznaczone osoby po stronie Zamawiającego Wykonawca zamyka zgłoszenie. Zamknięcie zgłoszenia potwierdzone jest przez Wykonawcę za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail zamykający).
- 7.14 Wykonawca odpowiada za gromadzenie i zarządzanie całością dokumentacji dotyczącej Zgłoszeń serwisowych związanych ze świadczonymi na rzecz Zamawiającego usługami. Cały proces świadczenia usług jest szczegółowo rejestrowany w systemach obsługiwanych przez Wykonawcę.
- 7.15 W przypadku, gdy zgłoszenie serwisowe zostanie zarejestrowane w portalach zgłoszeniowych Wykonawcy i przyjęte przez Wykonawcę:
  - 7.15.1 w godzinach pomiędzy 16:15 a 00:00 Dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8:15 następnego Dnia roboczego;
  - 7.15.2 w godzinach pomiędzy 0:00 a 8:15 Dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8:15 danego Dnia roboczego;
  - 7.15.3 w dniu ustawowo czy dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.15 najbliższego Dnia roboczego.
- 7.16 Wykonawca wyznaczy osoby i przekaże Zamawiającemu ich dane telefoniczne i mailowe w celu ułatwienia komunikacji w ramach realizacji usługi.
- 7.17 Zamawiający wyznaczy osoby i przekaże Wykonawcy dane telefoniczne i mailowe na potrzeby realizacji procesów związanych ze świadczeniem usługi.
- 7.18 Wykonawca udostępni w sieci Internet autorską usługę Portalu Zgłoszeniowego na potrzeby świadczenia usługi oraz przeszkoli z jego obsługi osoby o których mowa w pkt.7.16.
- 7.19 Wykonawca zobowiązany będzie do przesyłania Zamawiającemu na koniec każdego miesiąca/kwartalu raportu z wykonanych zlecanych usług konsultacyjnych i usług konsultacyjnych z uwzględnieniem stanu wykorzystania limitu godzin. Format raportu zostanie zdefiniowany z Wykonawcą po zawarciu umowy.
- 7.20 Wykonawca musi zapewnić środowisko dewelopersko – testowe, odpowiadające konfiguracyjnie (w obszarze oprogramowania SAP) środowisku produkcyjnemu Zamawiającego.
- 7.21 Wykonawca zapewni wsparcie techniczne w zakresie czynności umożliwiających stwierdzenie miejsc i przyczyn nieprawidłowego działania Systemu, realizowane telefonicznie lub w Miejscu Instalacji Systemu.
- 7.22 Przed przystąpieniem do odbiorów Wykonawca musi udostępnić Zamawiającemu internetowe systemy przyjmowania i obsługi Zgłoszeń serwisowych (portale zgłoszeniowe).

- 7.23 Wykonawca musi zapewnić by usługa była realizowana w ten sposób, że zgłoszenia serwisowe będą dokonywane za pomocą portalu zgłoszeniowego, zgodnie z zasadami określonymi poniżej.
- 7.24 Wszystkie zgłoszenia będą przekazywane elektronicznie, z wykorzystaniem usługi portalu zgłoszeniowego dostępnej w sieci Internet.
- 7.25 Zgłoszenia serwisowe będą kierowane do Wykonawcy wyłącznie przez wyznaczone przez Zamawiającego osoby.
- 7.26 Zgłoszenia serwisowe mogą być również zgłaszane mailem, z zastrzeżeniem, że najpóźniej tego samego dnia, takie zgłoszenie będzie potwierdzone przez zarejestrowanie tego zgłoszenia w portalu zgłoszeniowym. W szczególnych przypadkach Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pośrednictwem telefonu, FAX'u lub w drodze pisemnej korespondencji z zastrzeżeniem godzin pracy portalu zgłoszeniowego.
- 7.27 Osoby dokonujące zgłoszenia serwisowego, powinny określić priorytet awarii w Zgłoszeniu serwisowym według swojej najlepszej wiedzy. Zamawiający musi udzielić Wykonawcy innych posiadanych przez Zamawiającego informacji, koniecznych do zdiagnozowania lub usunięcia zgłoszonego problemu.

(pieczęć Wykonawcy)

**FORMULARZ OFERTOWY  
do przetargu 1/ZP/CBA/2016/EMi**

**1. Dane dotyczące Wykonawcy:**

– Pełna nazwa

.....  
.....

– adres, nr telefonu i faksu, e-mail

.....  
.....

- Imiona, nazwiska osoby/osób upoważnionych do kontaktu ze strony Wykonawcy

.....

- nr konta bankowego na który należy zwrócić wadium

.....

My niżej podpisani, w odpowiedzi na ogłoszenie o zamówieniu w przetargu nieograniczonym oświadczamy, że zapoznaliśmy się z SIWZ i nie wnosimy do niej żadnych zastrzeżeń oraz, że zamówienie będzie realizowane zgodnie z wszystkimi wymaganiami Zamawiającego określonymi w SIWZ.

2. Oferujemy realizację zamówienia zgodną z opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załączniki do SIWZ, za kwotę

za łączną cenę .....zł brutto.

*(Ceny należy podać z zaokrągleniem do dwóch miejsc po przecinku)*

(słownie złotych...../100)

**Na powyższą cenę składają się:**

Wynagrodzenie brutto za świadczenie usług Serwisu za okres 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od 01.04.2016 r. wynosi:

..... PLN (słownie: ..... /100 PLN)

*(Ceny należy podać z zaokrągleniem do dwóch miejsc po przecinku)*



Wynagrodzenie brutto za świadczenie Usługi Asysty Technicznej za okres 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od 01.04.2016 r. wynosi:

..... PLN (słownie: ..... /100 PLN)  
(Ceny należy podać z zaokrągleniem do dwóch miejsc po przecinku)

Stawka łączna wynagrodzenia brutto za 2360 roboczogodzin usług Konsultacyjnych, wynosi:

..... PLN (słownie: ..... /100 PLN)  
(Ceny należy podać z zaokrągleniem do dwóch miejsc po przecinku)

**Termin usunięcia awarii** .....(max. 5 dni) roboczych, HRPY .....(max. 3 dni) dni robocze

3. W przypadku powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego wystąpi on w następującym zakresie:

Nazwa (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania obowiązku podatkowego	Wartość wskazanych usług bez kwoty podatku

4. Potwierdzamy realizację zamówienia w terminie wskazanym w SIWZ.

5. Przyjmujemy zasady płatności określone w projekcie umowy stanowiącym załącznik do SIWZ.

6. Oświadczamy, że nie zamierzamy/zamierzamy powierzyć\* wykonanie części zamówienia podwykonawcom w zakresie: .....

7. Oświadczamy, że polegamy na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych, następujących podmiotów które **będą brały** udział w realizacji części zamówienia\*.....  
.....

8. Oświadczamy, że polegamy na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych, następujących podmiotów które **nie będą brały** udziału w realizacji części zamówienia\*.....  
.....

9. W razie wybrania naszej oferty zobowiązujemy się do zawarcia umowy na warunkach zawartych w SIWZ oraz miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego;

10. Załącznikami do niniejszego formularza stanowiącymi integralną część oferty są:

1. ....

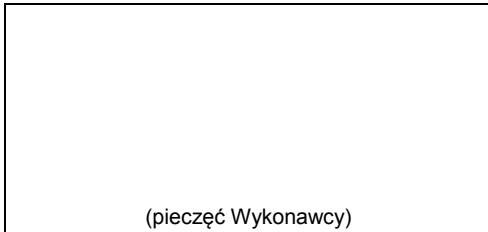
2. ....

....., dn. ....

.....

(podpis i pieczęć upoważnionego przedstawiciela)

\* niepotrzebne skreślić



## OŚWIADCZENIE

**Dotyczy postępowania nr 1/ZP/CBA/2016/EMi**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne

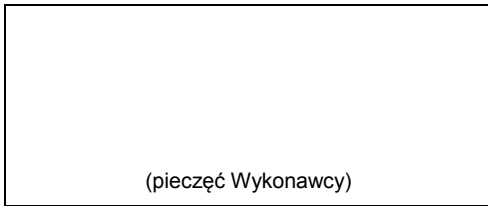
**pn.: usługa serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP**

oświadczamy, że:

nie ma podstaw do wykluczenia nas z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.

....., dn. ....

.....  
(podpis i pieczęć upoważnionego przedstawiciela)



**LISTA PODMIOTÓW NALEŻĄCYCH  
DO TEJ SAMEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ**

**Dotyczy postępowania nr 1/ZP/CBA/2016/EMi**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne

**pn.: usługa serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów  
dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP**

1. Składamy listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w przepisach art. 24 ust. 2 pkt 5) ustawy Pzp.\*

<b>L.p.</b>	<b>Nazwa podmiotu</b>	<b>Siedziba</b>

....., dn. ....

.....  
(podpis i pieczęć upoważnionego przedstawiciela)

2. Oświadczamy, że nie należymy do żadnej grupy kapitałowej, o której mowa w przepisach art. 24 ust. 2 pkt 5) ustawy Pzp.\*

....., dn. ....

.....  
(podpis i pieczęć upoważnionego przedstawiciela)

\* niepotrzebne skreślić

(pieczęć Wykonawcy)

## OŚWIADCZENIE

**Dotyczy postępowania nr 1/ZP/CBA/2016/EMi**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne

**pn: usługa serwisu i aktualizacji systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP**

oświadczamy, że posiadamy prawo do świadczenia usług serwisowych na Oprogramowanie SAP (w zakresie SAP ERP) w Polsce, przy wykorzystaniu Globalnej Sieci Serwisowej SAP, potwierdzone umową partnerską z firmą SAP AG lub prawem do serwisu – ważnym certyfikatem SAP Partner Center of Expertise (PCoE)\* – udzielonym przez firmę SAP AG lub SAP Polska Sp. z o.o.

....., dn. ....

.....  
(podpis i pieczęć upoważnionego przedstawiciela)

\* niepotrzebne skreślić

**Wykaz wykonanych usług**

dotyczy postępowania nr 1/ZP/CBA/2016/EMi

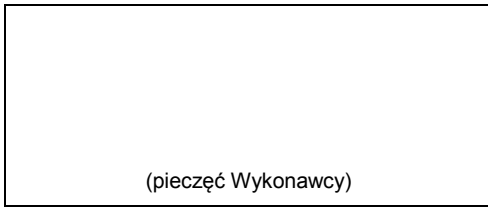
**Oświadczam**, że w okresie trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie należycie wykonałem, następujące dostawy:.

Lp.	Zamawiający/ Odbiorcy Nazwa, adres, telefon kontaktowy	Przedmiot usługi	Wartość (brutto) w PLN	Okres realizacji zadania	
				od	do
1					
2					

Na potwierdzenie powyższego załączam dowody, czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie

....., dn. ....

.....  
(podpis i pieczęć upoważnionego przedstawiciela)



## ZOBOWIĄZANIE

w trybie art. 26 ust. 2b ustawy Pzp  
dotyczy postępowania nr 1/ZP/CBA/2016/EMi

Zgodnie z art. 26 ust. 2b ustawy Pzp, ja niżej podpisany .....,  
działając w imieniu i na rzecz .....,  
zobowiązuję się do oddania firmie .....  
do dyspozycji niezbędnych zasobów wiedzy, doświadczenia, potencjału  
technicznego oraz osoby zdolne do wykonania zamówienia, w stopniu niezbędnym dla  
należytego wykonania zamówienia na następujących zasadach:

1) Zakres dostępnych zasobów

.....  
.....

2) Sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez wykonawcę, przy  
wykonywaniu zamówienia

.....  
.....

3) Charakter stosunku, jaki będzie łączył wykonawcę z innym podmiotem

.....  
.....

4) Zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia

.....  
.....

....., dn. ....

.....  
(podpis i pieczęć upoważnionego przedstawiciela)

**Umowa serwisowa**  
**Nr .....**

zawarta w dniu ..... roku w Warszawie

Stronami niniejszej Umowy są:

Zamawiający:

Skarb Państwa – Szef Centralnego Biura Antykorupcyjnego, z siedzibą w Alejach Ujazdowskich 9, 00-583 Warszawa, NIP 701-002-53-24, REGON: 140610454, zwany dalej „Zamawiającym” reprezentowany przez .....

oraz

.....

zwani dalej łącznie „Stronami”, a oddzielnie „Stroną”

Niniejsza Umowa została zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, sprawa nr 1/ZP/CBA/2016/EMi

**Definicje**

Ilekoć poniższe pojęcia zostaną napisane w Umowie wielką literą, Strony nadają im znaczenie wskazane w definicjach:

**Asysta Techniczna** - usługa świadczona przez Wykonawcę, producenta oprogramowania lub podmiot przez niego uprawniony, polegająca na usuwaniu ujawnionych i jeszcze nieujawnionych błędów w instalacji Zamawiającego, a także na zapewnianiu aktualizacji wersji Oprogramowania i udostępnianiu Zamawiającemu tych wersji;

**Awaria** – działanie Systemu niezgodne z przeznaczeniem, dokumentacją lub powszechnie obowiązującym prawem;

**Czas usunięcia Awarii** – czas w jakim Wykonawca zobowiązany jest usunąć zgłoszoną Awarię, liczony od zgłoszenia Awarii do jej usunięcia;

**Dzień Roboczy** – dni od poniedziałku do piątku włącznie, w godzinach od 8.15 do 16.15 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie RP.

**Usunięcie Awarii** – przywrócenie działania Systemu zgodnie z przeznaczeniem, obowiązującym prawem i dokumentacją;

**Miejsce Instalacji Systemu** - siedziby Zamawiającego w Warszawie;

**Usługi Konsultacyjne** - usługa uzupełniająca konsultanta, której gotowość zapewnia Wykonawca, deklarując niezmienną w okresie obowiązywania Umowy stawkę za godzinę;

**Konsultant** – osoba, wyznaczona przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu umowy, posiadająca minimum 2 letnie doświadczenie obejmujące wdrożenie lub administrację w danym module oprogramowania

**Oprogramowanie** - Oprogramowanie Standardowe i Oprogramowanie Dedykowane;

**Oprogramowanie Dedykowane** – Programy komputerowe wdrożone u Zamawiającego w ramach rozszerzenia lub modyfikacji funkcjonalności Oprogramowania Standardowego;

**Oprogramowanie Standardowe** – Programy komputerowe firmy SAP, Microsoft oraz HP określone w punkcie 3 załącznika nr 1;

**Rozwiązanie Zastępcze** – tymczasowe rozwiązanie, nie będące usunięciem Awarii,



pozwalające Użytkownikom na korzystanie z funkcjonalności Systemu;

**SAP.COM** – Środowisko sprzętowo – programowe eksploatowane u Zamawiającego, obejmujące sprzęt oraz oprogramowanie określone w punkcie 3.1 załącznika nr 1;

**SAP.ERP** – Oprogramowanie firmy SAP zainstalowane u Zamawiającego, obejmujące następujące moduły: HR-PA, HR-PY, FI, FI-AA, FI-CO, BW, FM, MM, BASIS;

**System** – Oprogramowanie wraz ze współpracującymi z nim bazami danych, systemami operacyjnymi oraz innymi komponentami programowo – sprzętowymi, wdrożone u Zamawiającego na podstawie odrębnych umów (opis komponentów oprogramowania i licencji znajduje się w dalszej części niniejszego dokumentu);

**Urządzenia** – sprzęt, na którym zainstalowane jest Oprogramowanie Dedykowane i Oprogramowanie Standardowe;

**Wsparcie Producenta** – usługi wsparcia Oprogramowania Standardowego oferowane przez SAP AG na poziomie SAP Standard Support.

## § 1

### Przedmiot Umowy

1. Zgodnie z niniejszą Umową Zamawiający zleca a Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego usługi serwisu i aktualizacji Systemu wraz ze wsparciem konsultantów dla wdrożonego u Zamawiającego systemu klasy ERP w okresie 36 miesięcy od zawarcia Umowy, jednak nie wcześniej niż od 01.04.2016 r. Wymienione wyżej usługi będą realizowane w Miejscu Instalacji Systemu lub zdalnie poprzez kontakt telefoniczny lub e-mail w okresie obowiązywania Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji niniejszej Umowy zgodnie z najlepszą wiedzą, zachowaniem należytej staranności profesjonalisty oraz rzetelnie i terminowo. Wykonawca oświadcza, że posiada wszelkie wymagane przepisami prawa uprawnienia, zezwolenia i zgody na realizację niniejszej Umowy.
3. Wykonawca odpowiedzialny jest za działania oraz zaniechania działania osób trzecich, z których pomocą, świadczy lub świadczył usługi na rzecz Zamawiającego jak za własne działania oraz zaniechania działań.
4. Zamawiający udostępni Wykonawcy posiadaną dokumentację i kody źródłowe Systemu po podpisaniu Umowy.
5. Zamawiający wymaga aby Wykonawca w ramach własnych zasobów uruchomił środowisko dewelopersko-testowe, zgodne pod względem konfiguracji i funkcjonalności ( w obszarze oprogramowania SAP) z Systemem Zamawiającego.  
Zamawiający wymaga aby wszelkie zmiany w systemie były poprzedzone testami Wykonawcy w jego środowisku dewelopersko-testowym.

## § 2

### Procedury realizacji Usług

1. Zakres Usług oraz procedury realizacji obsługi serwisu objętej niniejszą Umową, zostały szczegółowo opisane w Załączniku nr 1 i 2 do niniejszej Umowy.
2. Procedury realizacji obsługi usług zostaną uzgodnione z Zamawiającym w trybie roboczym po zawarciu Umowy.

### § 3

#### Cennik usług serwisu

1. Cennik usług serwisu objętych niniejszą Umową, został przedstawiony w Załączniku nr 3 do niniejszej Umowy. Wskazane ceny obejmują wszelkie koszty związane z realizacją niniejszej Umowy, w tym w szczególności koszty dojazdów i zakwaterowania.
2. Łączna wartość Umowy wynosi maksymalnie netto ..... PLN (słownie.....), stawka VAT 23%, tj. brutto ..... PLN( słownie: .....).

### § 4

#### Warunki płatności

1. Zapłata wynagrodzenia objętego niniejszą Umową będzie następowała przelewem, na podstawie faktur VAT, na konto Wykonawcy wskazane na fakturze, w terminie 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury VAT. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
2. Płatności za świadczenie usług Serwisu i Asysty Technicznej objętych Umową, w kwocie wskazanej w Załączniku nr 3, nastąpią w transzach płatnych z góry za każde 6 miesięcy świadczenia wyżej wymienionych usług.
3. Płatność za Usługi Konsultacyjne objęte Umową, w kwocie wynikającej ze stawek wynagrodzenia wskazanych w załączniku nr 3, będzie następowała po dokonaniu odbioru tych prac przez Zamawiającego.
4. Podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktur VAT z tytułu zrealizowania przez Wykonawcę prac objętych Zleceniami Pracy są „Protokoły odbioru Zlecenia Pracy” podpisane przez osoby wskazane w § 12 ust. 5 odpowiednio dla każdego z modułów.
5. Wykonawca zobowiązuje się do wystawiania faktur VAT zgodnie z przepisami prawa podatkowego obowiązującymi podatników VAT na terenie Polski.
6. Zamawiający oświadcza, że jako uprawniony do otrzymywania faktur VAT będzie je przyjmował i realizował bez potwierdzenia podpisem na kopii dla Wykonawcy.

### § 5

#### Zabezpieczenie i kary umowne

1. Przed zawarciem Umowy Wykonawca wniesie zabezpieczenie należytego wykonania Umowy na kwotę stanowiącą równowartość 10 % wynagrodzenia brutto ustalonego w § 3 ust. 2 niniejszej Umowy.
2. Zamawiający zwróci zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane
3. Z tytułu opóźnienia w wykonaniu usług objętych niniejszą Umową w stosunku do terminów określonych w niniejszej Umowie, w szczególności w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Zamawiającego, kary umownej w wysokości 1000 zł (słownie: tysiąc złotych) za każde rozpoczęte 24 godziny pozostawania w opóźnieniu. Maksymalna wysokość kary nie przekroczy 30.000 zł w odniesieniu do jednego zgłoszenia serwisowego, aktualizacyjnego lub konsultacyjnego.

4. W przypadku opóźnienia w płatnościach, Wykonawca ma prawo naliczyć Zamawiającemu odsetki ustawowe.
5. Zamawiający może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
  - a. pozostawania w opóźnieniu w wykonaniu usług objętych niniejszą Umową w stosunku do terminów określonych w niniejszej Umowie, w szczególności w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, powyżej 35 dni,
  - b. niedostarczenia Zamawiającemu w terminie 14 dni od daty podpisania Umowy potwierdzenia wykupienia usługi SAP Standard Support, o której mowa w Załączniku nr 1 pkt 4.1.1.
6. W przypadku wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Zamawiającego na skutek przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 2 niniejszej Umowy oraz zwrotu należności otrzymanej od Zamawiającego za niezrealizowaną część przedmiotu Umowy.
7. W przypadku, gdy kary umowne nie pokrywają szkody jaką poniósł Zamawiający, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na drodze postępowania sądowego.
8. Odpowiedzialność finansowa Wykonawcy z tytułu kar umownych podlega ograniczeniu do wysokości 100% wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 2.
9. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie naliczonych kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia.
10. Kary określone w ust. 3 i 6 niniejszego paragrafu podlegają sumowaniu.

## **§ 6**

### **Czas trwania Umowy**

Umowa obowiązuje przez okres 36 miesięcy od dnia jej zawarcia, jednak nie wcześniej niż od 01.04.2016 r.

## **§ 7**

### **Jakość i gwarancja**

1. Wykonawca gwarantuje prowadzenie obsługi serwisowej Systemu w sposób minimalizujący powstawanie usterek oraz usuwanie uszkodzeń w możliwie najkrótszym czasie, przy czym nie dłuższym niż wskazany w Załączniku nr 1 i 2 do niniejszej Umowy, w celu utrzymania parametrów niezawodności Systemu.
2. Wykonawca zobowiązany jest do wykupienia usług, o których mowa w Załączniku nr 1 w pkt 4.1.1.

## **§ 8**

### **Siła wyższa**

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane siłą wyższą tj. zdarzeniem nagłym, zewnętrznym, nieprzewidywalnym i niezależnym od woli Stron powstałym po zawarciu Umowy, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron. Przejawami siły wyższej są w szczególności:
  - klęski żywiołowe, w tym pożar, powódź, susza, trzęsienie ziemi, huragan, sadź;

- akty władzy państwowej, w tym stan wojenny, stan wyjątkowy, embarga, blokady itp.;
  - działania wojenne, akty sabotażu; akty terroru;
  - strajki powszechne, nie obejmujące personelu Stron.
2. Strona, która nie jest w stanie wykonać swoich zobowiązań z przyczyn stanowiących okoliczność siły wyższej niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę o takiej okoliczności i jej ustaniu.

## **§9**

### **Prawa własności intelektualnej**

1. Wykonawca gwarantuje, że uzyska wszystkie niezbędne licencje, prawa autorskie i prawa pokrewne do produktów wytwarzanych na potrzeby niniejszej Umowy oraz zapewnia, że nie będą one naruszały żadnych praw osób trzecich.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji uprawniającej Zamawiającego do korzystania z produktów wytwarzanych na potrzeby niniejszej Umowy ( w szczególności oprogramowania oraz dokumentacji). Licencja jest niewyłączna, udzielona Zamawiającemu na czas nieokreślony.
3. Wykonawca udzieli wyżej wskazanej licencji dla oprogramowania na następujących polach eksploatacji:
  - a) trwałego lub czasowego zwielokrotniania w całości lub w części jakimikolwiek środkami w jakiegokolwiek formie,
  - b) wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania,
  - c) udostępniania innym wykonawcom jako podstawę lub materiały wyjściowy do wykonania opracowań projektów lub modułów współpracujących,
  - d) udostępniania funkcjonariuszom i pracownikom Zamawiającego,
  - e) wykorzystania do prezentacji na potrzeby Zamawiającego,
  - f) tłumaczenia, przystosowywania, zmieniania układu, modyfikowania, rozbudowywania lub dokonywania jakichkolwiek innych zmian w oprogramowaniu,
  - g) wykorzystywania oprogramowania w celu zbierania, przesyłania, udostępniania i usuwania danych,
  - h) sporządzania kopii zapasowej oprogramowania, o ile jest to niezbędne do korzystania z tego oprogramowania,
  - i) obserwowania, badania i testowania funkcjonowania oprogramowania w celu poznania jego idei i zasad, o ile Zamawiający dokonuje powyższych czynności w trakcie wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania tego oprogramowania,
  - j) zwielokrotniania kodu lub tłumaczenia jego formy na warunkach określonych w ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
  - k) przekształcania formatu pierwotnego na dowolny inny format i dostosowywania do platform sprzętowo-systemowych Zamawiającego.
4. Wykonawca udzieli wskazanej wyżej licencji dla dokumentacji na następujących polach:
  - a) udostępniania funkcjonariuszom i pracownikom Zamawiającego oraz podmiotom trzecim,
  - b) utrwalania dokumentacji,
  - c) zwielokrotniania dokumentacji,

- d) wprowadzania do pamięci komputera,
- e) wprowadzania zmian do dokumentacji,
- f) udostępniania osobom trzecim w zakresie, w jakim jest to potrzebne do wykonania przez nie umów zawartych z Zamawiającym,
- g) utrwalania na jakimkolwiek nośniku, niezależnie od standardu systemu i formatu,
- h) rozpowszechniania w formie druki, zapisu cyfrowego, przekazu multimedialnego,
- i) wykorzystania dokumentacji lub jej dowolnych części do prezentacji,
- j) łączenia fragmentów z innymi utworami,
- k) dowolnego przetwarzania dokumentacji, w tym na adaptacje, modyfikacje, wykorzystanie dokumentacji jako podstawę lub materiał wyjściowy do tworzenia innych utworów w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

5. Zamawiający w ramach udzielonej licencji jest uprawniony do udostępniania dokumentacji i oprogramowania podmiotom trzecim w celu wykonywania uprawnień Zamawiającego przewidzianych w ust. 2 i 3.

6. Wykonawca zezwala Zamawiającemu na wykonywanie praw zależnych do oprogramowania i dokumentacji oraz upoważnia Zamawiającego do zlecenia osobom trzecim wykonywania tych zależnych praw autorskich.

7. Wykonawca oświadcza, że ponosi pełną odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich związanych z korzystaniem przez Zamawiającego z produktów wytwarzanych na potrzeby niniejszej Umowy (w szczególności oprogramowania oraz dokumentacji) i zobowiązuje się do zaspokojenia wszelkich roszczeń osób trzecich wynikających z tego tytułu.

## **§ 10**

### **Wypowiedzenie Umowy**

Strony mogą wypowiedzieć Umowę wyłącznie w przypadkach i po zachowaniu procedur w niej opisanych.

## **§ 11**

### **Bezpieczeństwo i Klauzula poufności**

1. Strony zobowiązują się do zachowania poufności wszelkich informacji jakie uzyskały w związku z zawarciem, wykonywaniem, wykonaniem lub rozwiązaniem niniejszej Umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są informacjami poufnymi lub, że jako takie są traktowane przez drugą Stronę.
2. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do charakteru danej informacji, przed jej ujawnieniem lub uczynieniem dostępną, Strona zwróci się do drugiej Strony o wskazanie czy informację tę ma traktować jako poufną.
3. Każda ze Stron zobowiązana jest dołożyć należytej staranności w celu przestrzegania postanowień niniejszego paragrafu przez swoich pracowników oraz osoby działające na jej zlecenie lub w jej interesie, bez względu na podstawę prawną związku tych osób ze Stroną.
4. Strony oświadczają, że są świadome, iż dane i materiały przekazywane im w związku z realizacją Umowy mogą zawierać informacje poufne oraz informacje stanowiące know-how bądź tajemnicę przedsiębiorstwa jednej ze Stron.

5. Wykonawca przekaze Zamawiającemu listę osób realizujących usługi na rzecz Zamawiającego w Miejscu Instalacji Systemu.
6. Zmiany osób wskazanych na liście osób realizujących usługi na rzecz Zamawiającego w Miejscu Instalacji Systemu nie stanowią zmiany Umowy.

## § 12

### Reprezentowanie Stron. Zawiadomienia

1. Strony wyznaczają, jako Koordynatorów:

Zamawiający:

.....

Wykonawca:

.....

2. Zmiana osób oraz danych, o których mowa w ust. 1 i 5 nie stanowi zmiany Umowy i jest przekazywana drugiej Stronie w formie pisemnej w trybie roboczym.
3. Wszelkie zawiadomienia lub informacje pomiędzy Stronami będą dokonywane na piśmie i będą uznane za doręczone, jeżeli zostaną doręczone osobiście, pocztą kurierską lub listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru na adresy podane poniżej. Nie dotyczy to zgłoszeń wezwania usługi serwisowej, które to zgłoszenia będą przekazywane zgodnie z zasadami opisanymi w Załączniku 1 i 2. Każda ze Stron zobowiązana jest poinformować drugą Stronę o zmianie adresu. W przypadku zaniechania tego obowiązku korespondencję wysłaną na poprzedni adres uważa się za skutecznie doręczoną. Na dzień podpisania Umowy, za obowiązujące uznaje się poniższe adresy:

dla Zamawiającego:

Centralne Biuro Antykorupcyjne  
Aleje Ujazdowskie 9  
00-583 Warszawa  
Fax. 22 437 26 90

dla Wykonawcy:

.....

lub pod innym adresem, jaki każda ze Stron prześle na piśmie drugiej Stronie przed wysłaniem pocztą takiego zawiadomienia lub innego pisma.

4. Koordynatorzy są przedstawicielami odpowiednio Wykonawcy i Zamawiającego, upoważnionymi do rozwiązywania bieżących problemów związanych z realizacją Umowy oraz dokonywania akceptacji „Zlecenia Pracy”.
5. Osobami upoważnionymi do dokonania odbioru prac wykonywanych w ramach „Zlecenia Pracy”, w tym do podpisywania „Protokołu odbioru Zlecenia Pracy” są:

Imię i nazwisko	Telefon	Moduł
		FI
		FI-AA
		FI-CO
		BW
		FM

		MM
		HR-PY
		HR-PA
		BASIS

### **§ 13**

#### **Zmiany umowy**

3. Strony przewidują możliwość dokonywania zmian w treści umowy w stosunku do treści oferty Wykonawcy w przypadku:
  - d) zmiany wynagrodzenia w przypadku ustawowej zmiany stawki podatku od towarów i usług,
  - e) zmiany wynagrodzenia w przypadku ustawowej zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3–5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. Nr 200, poz. 1679, z późn. zm.),
  - f) zmiany wynagrodzenia w przypadku ustawowej zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne
 – jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, a Wykonawca złoży nie później niż 30 dni od dnia w życie przepisów dokonujących tych zmian, wniosek o dokonanie zmiany treści umowy oraz należycie udokumentuje, że wprowadzone zmiany mają wpływ na koszty realizacji umowy przez Wykonawcę.
4. Wszelkie postanowienia oraz zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

### **§ 14**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Po zakończeniu umowy Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu ukompletowanej dokumentacji systemu, zawierającej wszystkie zmiany wprowadzone do systemu w czasie trwania umowy. Zaktualizowana jednolita dokumentacja zostanie przekazana Zamawiającemu w wersji elektronicznej.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony nie mają prawa cedować, przekazywać lub w inny sposób przenosić swych praw i zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy bez pisemnej zgody drugiej Strony.
4. Zasady i warunki niniejszej Umowy zostały w całości przyjęte do wiadomości przez obie Strony, które zgadzają się, że tekst Umowy ujmuje całość ich praw i obowiązków wynikających z tej Umowy.
5. Jeżeli którekolwiek z postanowień Umowy okaże się nieważne lub bezskuteczne z jakiegokolwiek przyczyny, nie wpływa to na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Umowy. Strony zobowiązują się dołożyć wszelkich starań w celu zastąpienia postanowień nieważnych lub bezskutecznych postanowieniami ważnymi

i skutecznymi, możliwie najbardziej odpowiadającymi celowi ekonomicznemu tych postanowień Umowy, które okazały się nieważne lub bezskuteczne.

6. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego i innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego.
7. Ewentualne spory mogące powstać w związku z zawarciem i wykonaniem postanowień niniejszej Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie właściwego rzeczowo Sądu według siedziby Zamawiającego.
8. Niniejsza Umowa została sporządzona w czterech jednobrzmiących egzemplarzach w tym trzy egzemplarze dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

## **§ 15**

### **Wykaz załączników**

- Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia
- Załącznik nr 2 – Plan usług SAP Standard
- Załącznik nr 3 – Cennik usług

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

.....

.....



**PLAN USŁUG SAP STANDARD SUPPORT („Plan”)**  
**obowiązujący od dnia \_\_\_\_\_ („Data wejścia w życie”)**  
**do**  
**UMOWY SERWISOWEJ**

Niniejszy Plan zostaje niniejszym załączony jako załącznik i stanowi integralną część Umowy określonej powyżej. W każdym przypadku, w którym postanowienia Planu są sprzeczne lub niespójne z postanowieniami Umowy, należy postępować zgodnie z postanowieniami Planu.

Niniejszy Plan reguluje świadczenie usług pomocy technicznej przez SAP określonych dalej w niniejszym dokumencie („Usługa SAP Standard Support”) i dotyczy wszelkiego oprogramowania, na które Licencjodawca posiada licencję na mocy Umowy (określanego dalej zbiorczym terminem „Rozwiązania objęte pomocą techniczną w wersji Standard”), z wyłączeniem oprogramowania, do którego odnoszą się w sposób wyłączny specjalne umowy o świadczenie usług pomocy technicznej.

### **1. Definicje**

1.1 „System produktywny” oznacza używany do zwykłej działalności biznesowej system SAP, w którym przechowywane są dane Licencjodawcy.

1.2 „Lokalne godziny urzędowania” oznaczają zwykłe godziny pracy (od godz. 8.00 do 18.00) w dni pracujące zgodnie ze stosownym kalendarzem świąt stosowanym przez siedzibę SAP.

### **2. Zakres Usługi SAP Standard Support**

Usługa SAP Standard Support obecnie obejmuje:

#### **Stale doskonalenie i innowacje**

- Nowe wersje oprogramowania dotyczące licencjonowanych Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”, jak również narzędzia i procedury uaktualnień.
- Pakiety korekcyjne — poprawki redukujące nakład pracy potrzebny do wdrażania pojedynczych korekt. Pakiety korekcyjne mogą także zawierać korekty dostosowujące istniejący zakres funkcji do zmienionych wymagań prawnych i przepisów.
- Aktualizacje technologiczne wymagane do obsługi systemów operacyjnych i baz danych innych firm.
- Dostępny kod źródłowy ABAP do aplikacji oprogramowania SAP i dodatkowo zatwierdzone i obsługiwane moduły funkcyjne.
- Zarządzanie zmianami w oprogramowaniu, takimi jak zmienione ustawienia konfiguracji lub uaktualnienia Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”, jest obecnie obsługiwane na przykład przy użyciu treści i materiałów informacyjnych, narzędzi do tworzenia kopii klienta i jednostki zarządzanej oraz narzędzi do porównywania konfiguracji.

#### **Obsługa komunikatów**

- Usługa SAP Notes na stronie SAP Service Marketplace dokumentuje zakłócenia w działaniu oprogramowania i zawiera informacje, jak usuwać i omijać błędy oraz jak

ich unikać. Usługa SAP Notes może zawierać korekty kodu, które Licencjodawcy mogą wdrażać w swoich systemach SAP. Usługa SAP Notes dokumentuje również tematy pokrewne, pytania klientów oraz zalecane rozwiązania (np. dostosowywanie ustawień).

- SAP Note Assistant — narzędzie do instalowania określonych korekt i udoskonalień składników SAP.
- Globalna obsługa komunikatów prowadzona przez SAP dotycząca problemów związanych z Rozwiązaniami objętymi pomocą techniczną w wersji „Standard”. Gdy Licencjodawca zgłasza zakłócenia, uzyskuje wsparcie Firmy SAP w postaci informacji, jak usuwać i omijać błędy lub jak ich unikać. Głównym kanałem tego wsparcia będzie infrastruktura wsparcia zapewniana przez SAP. Licencjodawca może w każdej chwili wysłać komunikat o błędzie. Wszystkie osoby zaangażowane w proces obsługi komunikatu mogą w każdej chwili sprawdzić status przesłanego komunikatu. W wyjątkowych sytuacjach Licencjodawca może również skontaktować się z SAP telefonicznie. Na potrzeby takiego kontaktu SAP wymaga, aby Licencjodawca zapewnił zdalny dostęp, jak to zostało określone w pkt. 3.2 (iii). SAP rozpocznie obsługę komunikatów od błędów o najwyższym priorytecie (definicja priorytetów znajduje się w dokumencie SAP Note 67739) w ciągu 24 godzin przez 7 dni w tygodniu, jeśli spełnione zostaną następujące warunki: (i) błąd musi być zgłoszony w języku angielskim; (ii) Licencjodawca musi dysponować odpowiednio wyszkolonym pracownikiem znającym język angielski, aby możliwa była komunikacja Licencjodawcy z SAP w wypadku przypisania przez SAP zgłoszenia problemu do zagranicznego centrum pomocy technicznej. W przeciwnym wypadku SAP rozpocznie obsługę komunikatu: (i) w przypadku incydentów uniemożliwiających działanie — jeżeli zostaną one zgłoszone przed 12.00 w Lokalnych godzinach urzędowania, obsługa komunikatu rozpocznie się najpóźniej w następnym dniu roboczym; jeżeli zostaną one zgłoszone po 12.00 w Lokalnych godzinach urzędowania, obsługa komunikatu rozpocznie się najpóźniej po upływie dwóch dni roboczych; (ii) w przypadku incydentów utrudniających działanie — obsługa komunikatu rozpocznie się w rozsądnym okresie od zawiadomienia i zgodnie z istotnością zakłócenia; (iii) pozostałe błędy zostaną usunięte w następnej wersji.
- Globalne procedury eskalacji (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu).

### **Usługi zdalne**

- Usługa SAP Standard Support umożliwia obecnie co roku wybór jednej z następujących usług do każdej instalacji produktywnej:
  - jednej usługi GoingLive Check — np. w sytuacji, gdy klient zdecyduje się wdrożyć nowe oprogramowanie SAP i korzystać z niego w sposób efektywny;
  - jednej usługi GoingLive Upgrade Check w celu uaktualnienia do nowszej wersji; lub
  - jednej usługi GoingLive OS/DB Migration Check; usługa OS/DB Migration Check wspomaga Licencjodawcę w przygotowaniu do migracji systemu operacyjnego lub bazy danych; za migrację odpowiada Licencjodawca.
- W przypadku istotnych alarmów zgłoszonych przez usługę SAP EarlyWatch® Alert w razie konieczności w danym roku kalendarzowym przeprowadzone mogą zostać maksymalnie dwie (2) kontrole SAP EarlyWatch® Check na System produktywne.

- W skład usługi może wchodzić jedna sesja usługi („Sesja usługi”) lub większa ich liczba. Sesja usługi składa się z sekwencji działań pomocy technicznej i zadań wykonywanych zdalnie w celu zgromadzenia dalszych informacji w drodze wywiadu lub poprzez analizę Systemu produktywnego, co w efekcie prowadzi do stworzenia listy zaleceń. Sesja usługi może być prowadzona ręcznie lub być w pełni zautomatyzowana albo samoobsługowa.
- Aby możliwe było dotrzymanie wymaganej daty wykonania usługi zdalnej, usługę zdalną należy zamówić co najmniej na dwa miesiące przed żadaną datą wykonania. Prawo do usług odnosi się wyłącznie do określonej instalacji i nie przenosi się na inne instalacje.
- Dalsze informacje i szczegóły na temat poszczególnych usług SAP można znaleźć na stronie Service Marketplace pod adresem <http://service.sap.com/standardsupport>.

### **System SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach pomocy technicznej w wersji „Standard”**

- System SAP Solution Manager Enterprise Edition (oraz każde rozwiązanie dostarczane jako następca systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition) podlega postanowieniom Umowy i w ramach Usługi SAP Standard Support jest dostępny tylko do następujących zastosowań: (i) świadczenie Usługi SAP Standard Support, w tym dostarczanie i instalacja oprogramowania oraz serwis technologiczny Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”; (ii) raportowanie dotyczące projektu, tworzenie koncepcji biznesowych i konfiguracja, obsługa platformy Early Watch Alert, monitorowanie składników oparte na platformie SAP NetWeaver, działania centrum wsparcia wyłącznie w celu obsługi Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” i w celu zarządzania żadaniami zmian dotyczącymi wyłącznie Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” i niewykraczającymi poza nie.
- System SAP Solution Manager Enterprise Edition może być używany wyłącznie w okresie obowiązywania niniejszego Planu przez Licencjobiorcę w ramach licencji na Oprogramowanie i wyłącznie w celach związanych z pomocą techniczną dotyczącą oprogramowania SAP w ramach wsparcia wewnętrznych operacji biznesowych Licencjobiorcy. Prawo do korzystania z jakichkolwiek funkcji systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach Usługi SAP Standard Support innych niż te wymienione powyżej jest przedmiotem oddzielnej pisemnej umowy z SAP i podlega dodatkowej opłacie, nawet jeśli te funkcje są dostępne za pośrednictwem systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition lub z nim powiązane.
- SAP może co pewien czas uaktualniać warunki użytkowania systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition w ramach Usługi SAP Standard Support. SAP umieści zaktualizowane warunki użytkowania na stronie SAP Service Marketplace pod adresem <http://service.sap.com/solutionmanager> lub w aktualnym portalu pomocy technicznej SAP — te warunki użytkowania będą odnosić się do przyszłego korzystania przez Licencjobiorcę z systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Na dzień zawarcia niniejszej umowy System SAP Solution Manager Enterprise Edition współpracuje tylko z wybranymi produktami SAP BusinessObjects. Korzystający (Licencjobiorca) z usług pomocy technicznej (usług serwisowych) SAP będą zobowiązani

zainstalować rozwiązanie Solution Manager i korzystać z jego funkcji (co najmniej ze składnika zdalnej pomocy technicznej w przypadku licencjobiorców używających wyłącznie produktów SAP BusinessObjects), jeśli co najmniej jeden licencjonowany produkt SAP BusinessObjects jest obsługiwany przez rozwiązanie SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Jeżeli Licencjobiorca zakończy korzystanie z Usługi SAP Standard Support i zacznie korzystać z Usługi SAP Enterprise Support, zgodnie z opisem w pkt. 6, korzystanie przez Licencjobiorcę z systemu SAP Solution Manager będzie podlegać warunkom opisanym w Planie Usługi SAP Enterprise Support.

#### **Inne składniki, metodyki, treści i udział w społeczności**

- Składniki i agenty monitorujące systemy w celu monitorowania informacji systemowych o statusie dostępnych zasobów Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” (np. usługa SAP EarlyWatch Alert).
- Integracja administracyjna systemów rozproszonych za pomocą systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- Treści i narzędzia uzupełniające opracowane w celu zwiększenia wydajności, które mogą obejmować metodyki wdrażania i standardowe procedury, Przewodnik wdrożenia i zbiory profili konfiguracji.
- Dostęp do wytycznych na stronie SAP Service Marketplace, które mogą obejmować procedury wdrożenia i obsługi oraz treści ułatwiające zmniejszenie kosztów i ryzyka.
- Udział w społeczności partnerów biznesowych i klientów SAP (za pośrednictwem strony internetowej SAP Service Marketplace), zapewniający informacje na temat najlepszych praktyk biznesowych, ofert usług itd.

### **3. Obowiązki Licencjobiorcy**

#### **3.1. Zarządzanie programem Usługi SAP Standard Support**

Aby korzystać z Usługi SAP Standard Support na mocy niniejszej Umowy, Licencjobiorca wyznaczy w ramach własnego centrum Customer COE kwalifikowaną osobę kontaktową posługującą się językiem angielskim („Osoba kontaktowa”) oraz poda dane kontaktowe (w szczególności adres e-mail i numer telefonu), za pomocą których będzie można w dowolnym momencie skontaktować się z Osobą kontaktową lub jej upoważnionym przedstawicielem. Osoba kontaktowa wyznaczona przez Licencjobiorcę będzie jego upoważnionym przedstawicielem uprawnionym do podejmowania koniecznych decyzji w imieniu Licencjobiorcy i realizacji takich decyzji bez nadmiernych opóźnień.

<b>Imię i nazwisko Osoby kontaktowej</b>	<b>Adres pocztowy</b>	<b>Adres e-mail</b>	<b>Bezpośredni numer telefonu</b>	<b>Numer telefonu komórkowego</b>
Łukasz Dolata	Al. Ujazdowskie 9 00-583 Warszawa	cba460@cba.gov.pl	22 437 26 24	605061687

#### **3.2. Inne wymagania**

Licencjobiorca musi ponadto spełniać następujące wymagania:

- (i) Nieprzerwanie regulować wszystkie Opłaty z tytułu pomocy technicznej w wersji „Standard” zgodnie z Umową i niniejszym Planem.
- (ii) Wypełniać pozostałe obowiązki wynikające z Umowy i niniejszego Planu.

(iii) Zapewnić i utrzymywać zdalny dostęp za pomocą standardowej procedury technicznej zdefiniowanej przez SAP oraz przyznać SAP wszystkie konieczne uprawnienia, w szczególności na potrzeby analizy problemów w ramach obsługi komunikatów. Dostęp zdalny powinien być zapewniony bez ograniczeń w zakresie narodowości pracowników SAP zajmujących się przetwarzaniem komunikatów punktu obsługi klienta oraz bez względu na kraj, w którym się oni znajdują. Licencjobiorca przyjmuje do wiadomości, że niezapewnienie dostępu może powodować opóźnienia w obsłudze komunikatów i udostępnianiu korekt oraz uniemożliwić SAP udzielenie skutecznej pomocy. Należy również zainstalować niezbędne składniki oprogramowania wymagane w przypadku usług pomocy technicznej. Więcej szczegółowych informacji można znaleźć w dokumencie SAP Note 91488.

(iv) W ciągu dwunastu miesięcy od Daty wejścia w życie niniejszego Planu utworzyć i utrzymywać certyfikowane przez Firmę SAP centrum Customer COE spełniające wymagania określone w pkt. 4 poniżej.

(v) Zainstalować i skonfigurować system oprogramowania SAP Solution Manager Enterprise Edition oraz korzystać z niego w sposób produktywny po zastosowaniu najnowszych poziomów poprawek oprogramowania Basis i technologii ABAP oraz najnowszych pakietów korekcyjnych systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Uaktywnić usługę SAP EarlyWatch Alert dla Systemów produktywnych i przysyłać dane do swojego systemu produktywnego SAP Solution Manager Enterprise Edition. Informacje na temat sposobu konfigurowania tej usługi można znaleźć w dokumencie SAP Note 1257308.

(vii) Ustanowić połączenie między instalacją swojego systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition a oprogramowaniem SAP oraz między Rozwiązaniami objętymi pomocą techniczną w wersji „Standard” a instalacją swojego systemu SAP Solution Manager Enterprise Edition. (viii) Licencjobiorca będzie utrzymywać środowisko Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” oraz podstawowe procesy biznesowe w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition przynajmniej w zakresie Systemów produktywnych i systemów z nimi połączonych. Licencjobiorca będzie dokumentować wszelkie projekty wdrożenia lub uaktualnienia w swoim systemie SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(ix) Aby w pełni uruchomić i uaktywnić system SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licencjobiorca zastosuje się do odpowiedniej dokumentacji.

(x) Licencjobiorca zobowiązuje się utrzymywać odpowiednie i aktualne zapisy dotyczące wszystkich wprowadzonych modyfikacji oraz w razie potrzeby niezwłocznie udostępnić te zapisy SAP.

(xi) Przesyłać wszystkie komunikaty o błędach za pośrednictwem aktualnej w danym czasie infrastruktury pomocy technicznej SAP udostępnianej przez SAP za pomocą okresowych aktualizacji, uaktualnień i dodatków.

(xii) Bez nadmiernych opóźnień informować SAP o wszelkich zmianach dotyczących swoich instalacji i Zdefiniowanych użytkowników oraz przekazywać wszystkie pozostałe istotne informacje w zakresie Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”.

## **4. Centrum Customer Center of Expertise**

### **4.1. Rola centrum Customer COE**

Licencjobiorca jest zobowiązany do utworzenia centrum Customer COE spełniającego określone poniżej wymagania w ciągu dwunastu miesięcy od Daty wejścia w życie niniejszego Planu. Centrum Customer COE zostanie wyznaczone przez Licencjobiorcę jako centralny punkt kontaktowy umożliwiający współpracę z organizacją pomocy technicznej Firmy SAP.

#### **4.2. Podstawowe funkcje centrum Customer COE**

Centrum Customer COE musi spełniać następujące podstawowe funkcje:

- Punkt obsługi klienta: zorganizowanie i prowadzenie centrum wsparcia dysponującego wystarczającą liczbą konsultantów pomocy technicznej w zakresie infrastruktury i platform aplikacji oraz powiązanych aplikacji, dostępnego podczas zwykłych lokalnych godzin pracy (przez co najmniej 8 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu, od poniedziałku do piątku). Proces i kompetencje Licencjobiorcy w zakresie udzielania pomocy technicznej zostaną sprawdzone w ramach audytu certyfikacyjnego.
- Administracja umowami: obsługa umów i licencji we współpracy z SAP (audyt licencji, rozliczenie usług utrzymania, przetwarzanie zamówień wersji, zarządzanie rekordami danych podstawowych użytkowników i danymi instalacji).
- Koordynacja żądań wprowadzenia innowacji: gromadzenie i koordynowanie zleceń projektowych zgłaszanych przez Licencjobiorcę i/lub podmioty stowarzyszone, pod warunkiem że te podmioty stowarzyszone są na mocy Umowy upoważnione do korzystania z Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”. W ramach tej roli centrum Customer COE będzie również uprawnione do funkcjonowania jako pośrednik między wnioskodawcą a SAP w celu podejmowania wszystkich działań i decyzji koniecznych do uniknięcia wprowadzania niepotrzebnych modyfikacji Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” oraz do zapewnienia, że zaplanowane modyfikacje są zgodne ze strategią SAP w zakresie oprogramowania i wersji. Centrum Customer COE będzie również koordynować wymagania wobec Licencjobiorcy dotyczące powiadomień o modyfikacjach i ujawniania informacji.
- Zarządzanie informacjami: dystrybucja informacji (np. wewnętrzne prezentacje, imprezy informacyjne i marketing) na temat Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” oraz centrum Customer COE w ramach organizacji Licencjobiorcy.

#### **4.3. Certyfikacja Centrum Customer COE**

Jeśli z Datą wejścia w życie Licencjobiorca nie dysponuje jeszcze certyfikowanym centrum Customer COE, musi je utworzyć w ciągu jednego (1) roku od tej Daty. Na żądanie Licencjobiorcy SAP może przedłużyć ten termin. W celu przeprowadzenia certyfikacji lub ponownej certyfikacji centrum Customer COE przez SAP jest ono poddawane procedurze audytu obejmującej podstawowe funkcje (certyfikacja podstawowa). Szczegółowe informacje na temat procesu pierwotnej i ponownej certyfikacji oraz jej warunków są dostępne na stronie internetowej SAP Service Marketplace pod adresem <http://service.sap.com/coe>.

#### **5. Opłaty z tytułu Usługi SAP Standard Support**

Opłaty z tytułu Usługi SAP Standard Support są określone w załącznikach lub dokumentach zamówień dołączonych do Umowy.

## **6. Zakończenie obowiązywania Planu**

6.1. Świadczenie Usługi SAP Standard Support lub korzystanie z niej może zostać zakończone przez którąkolwiek ze stron za pomocą pisemnego powiadomienia na dziewięćdziesiąt (90) dni (i) przed końcem okresu początkowego, (ii) a po jego upływie — przed początkiem następnego okresu odnowienia. Zakończenie zacznie obowiązywać z końcem trwającego wówczas okresu Usługi SAP Standard Support, w trakcie którego SAP otrzymała powiadomienie o zakończeniu korzystania. Niezależnie od powyższych postanowień SAP może zakończyć świadczenie Usługi SAP Standard Support po trzydziestu (30) dniach od przekazania pisemnego powiadomienia o nieuiszczeniu przez Licencjobiorcę opłat z tytułu tej usługi, w przypadku jeżeli nie zostanie ona dokonana w terminie 30 dni od powiadomienia.

6.2 Niezależnie od praw udzielonych Licencjobiorcy na mocy pkt. 6.1 i pod warunkiem, że Licencjobiorca wypełnia wszelkie obowiązki wynikające z Umowy, może on wybrać Usługę SAP Enterprise Support, przekazując SAP pisemne powiadomienie na dziewięćdziesiąt (90) dni (i) przed rozpoczęciem dowolnego miesiąca kalendarzowego w przypadku wszystkich zamówień pomocy technicznej odnawianych wyłącznie co rok kalendarzowy albo (ii) przed kolejną datą odnowienia w przypadku wszystkich zamówień pomocy technicznej, które nie są odnawiane wyłącznie co rok kalendarzowy. O dokonaniu takiego wyboru Licencjobiorca poinformuje w dokumencie powiadomienia oraz zakończy korzystanie z Usługi SAP Standard Support z dniem rozpoczęcia korzystania z Usługi SAP Enterprise Support. Każdy taki wybór ma zastosowanie do wszystkich Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard” i podlega obowiązującym w danym czasie warunkom SAP w zakresie Usługi SAP Enterprise Support, w tym między innymi cenom. SAP i Licencjobiorca podpiszą umowę dodatkową lub inny dokument dołączony do Umowy informujący o dokonaniu wyboru przez Licencjobiorcę oraz o obowiązujących wówczas warunkach SAP.

6.3. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości: zakończenie przez Licencjobiorcę korzystania z Usługi SAP Standard Support lub wybranie innego typu usług pomocy technicznej SAP na mocy zawartych w Umowie postanowień dotyczących wyboru usług pomocy technicznej ma ściśle zastosowanie do wszystkich licencji udzielonych na podstawie Umowy, jej załączników, planów, dodatków i dokumentów zamówień, a jakiegokolwiek częściowe zakończenie korzystania z Usługi SAP Standard Support lub częściowe jej wybranie przez Licencjobiorcę jest niedozwolone w odniesieniu do dowolnej części Umowy, jej załączników, planów, dodatków i dokumentów zamówień oraz niniejszego Planu.

## **7. Weryfikacja**

Aby sprawdzić zgodność z warunkami niniejszego Planu, SAP jest upoważniona do okresowego monitorowania (co najmniej raz w roku i zgodnie ze standardowymi procedurami SAP: (i) poprawności informacji udostępnianych przez Licencjobiorcę oraz (ii) sposobu korzystania przez Licencjobiorcę z systemu Solution Manager Enterprise Edition zgodnie z prawami i ograniczeniami określonymi w niniejszym Planie.

## 8. Wznowienie

Jeśli Licencjobiorca zdecyduje się nie rozpoczynać korzystania z Usługi SAP Standard Support z pierwszym dniem miesiąca następującego po początkowej dostawie Rozwiązań objętych pomocą techniczną w wersji „Standard”, zakończy na mocy pkt. 6.1 powyżej korzystanie z Usługi SAP Standard Support bez wykorzystania praw określonych w pkt. 6.2 bądź odmówi korzystania z usługi przez pewien okres, a następnie zażąda jej świadczenia lub wznowi korzystanie z niej, SAP wystawi Licencjobiorcy fakturę obejmującą nagromadzone Opłaty z tytułu usługi SAP Standard Support za dany okres oraz opłatę za wznowienie

## 9. Inne warunki

9.1. Zakres Usługi SAP Standard Support może w dowolnym momencie zostać zmieniony przez SAP pod warunkiem pisemnego powiadomienia z trzymiesięcznym wyprzedzeniem.

9.2. Licencjobiorca niniejszym potwierdza, że uzyskał wszystkie licencje na Rozwiązania objęte pomocą techniczną w wersji „Standard”.

9.3. Jeśli Licencjobiorca jest uprawniony do skorzystania z co najmniej jednej usługi w roku kalendarzowym, (i) nie jest on uprawniony do skorzystania z takich usług w pierwszym roku kalendarzowym, jeśli Data wejścia w życie niniejszego Planu przypada po 30 września, oraz (ii) nie jest on uprawniony do przeniesienia usługi na następny rok, jeśli nie skorzysta z tej usługi w danym roku.

9.4. NIEWYKORZYSTANIE USŁUGI SAP STANDARD SUPPORT ŚWIADCZONEJ PRZEZ SAP MOŻE UNIEMOŻLIWIĆ SAP IDENTYFIKACJĘ POTENCJALNYCH PROBLEMÓW I UDZIELENIE POMOCY W ICH ROZWIĄZANIU, CO Z KOLEI MOŻE SPOWODOWAĆ NIEZADOWALAJĄCĄ WYDAJNOŚĆ OPROGRAMOWANIA, ZA KTÓRĄ SAP NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI.

9.5. Jeśli SAP na mocy Umowy udzieli Licencjobiorcy licencji na oprogramowanie innej firmy, SAP będzie świadczyć Usługę SAP Standard Support w odniesieniu do takiego oprogramowania innej firmy w zakresie, w którym dana firma udostępnia taką Usługę SAP Standard Support SAP. W celu korzystania z Usługi SAP Standard Support może być wymagane uaktualnienie przez Licencjobiorcę systemów operacyjnych i baz danych do nowszych wersji. Jeśli dany dostawca oferuje rozszerzenie usług pomocy technicznej dla swojego produktu, SAP może zaoferować takie rozszerzenie na mocy odrębnej pisemnej umowy za dodatkową opłatą. Jeśli umowa licencyjna między SAP a innym dostawcą zostanie zakończona, pomoc techniczna dotycząca oprogramowania tego innego dostawcy będzie udzielana za pośrednictwem SAP zgodnie ze zdefiniowanymi procesami pomocy technicznej do końca okresu wypowiedzenia uzgodnionego przez SAP i innego dostawcę.

9.6. Usługa SAP Standard Support jest świadczona zgodnie z bieżącymi fazami serwisowymi wersji oprogramowania SAP określonymi na stronie <http://service.sap.com/releasestrategy>. Rozszerzona pomoc techniczna dotycząca niektórych wersji oprogramowania jest dostępna za dodatkową opłatą licencyjną.