

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:186609-2019:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Usługi w zakresie napraw i konserwacji sprzętu komputerowego  
2019/S 078-186609**

**Wstępne ogłoszenie informacyjne**

**Niniejsze ogłoszenie ma na celu skrócenie terminu składania ofert**

**Usługi**

**Legal Basis:**

Dyrektywa 2014/24/UE

**Sekcja I: Instytucja zamawiająca**

**I.1) Nazwa i adresy**

Zakład Ubezpieczeń Społecznych  
ul. Szamocka 3, 5  
Warszawa  
01-748  
Polska

Osoba do kontaktów: Departament Zamówień Publicznych, skrzydło C, 1 piętro, pokój 104

Tel.: +48 226671703

E-mail: [sekretariatDZP@zus.pl](mailto:sekretariatDZP@zus.pl)

Faks: +48 226671733/36

Kod NUTS: PL911

**Adresy internetowe:**

Główny adres: [www.zus.pl](http://www.zus.pl)

**I.2) Informacja o zamówieniu wspólnym**

**I.3) Komunikacja**

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysyłać na adres podany powyżej

**I.4) Rodzaj instytucji zamawiającej**

Podmiot prawa publicznego

**I.5) Główny przedmiot działalności**

Inna działalność: Ubezpieczenia Społeczne

**Sekcja II: Przedmiot**

**II.1) Wielkość lub zakres zamówienia**

**II.1.1) Nazwa:**

Świadczenie Usług Opieki Utrzymaniu oraz Opieki Serwisowej dla Systemu Kierowania Ruchem (SKR) i  
Tablic Informacyjnych (TBI).

**II.1.2) Główny kod CPV**

50312000

**II.1.3) Rodzaj zamówienia**

Usługi

II.1.4) **Krótki opis:**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi opieki utrzymaniowej oraz opieki serwisowej dla:

a) Systemu Kierowania Ruchem klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wraz z aktualizacją (do najnowszej wersji w zakresie oprogramowania Scala i Nemo-Q) oraz wsparciem posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Scala Adventage i Nemo-Q.

b) 470 Tablic Informacyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, z czego dla 110 spośród posiadanych przez Zamawiającego Tablic Informacyjnych, nie wcześniej niż od dnia 30-go grudnia 2019 r. do końca trwania umowy.

II.1.5) **Szacunkowa całkowita wartość**

II.1.6) **Informacje o częściach**

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.2) **Opis**

II.2.1) **Nazwa:**

II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**

50312600

72250000

II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**

Kod NUTS: PL

II.2.4) **Opis zamówienia:**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi opieki utrzymaniowej oraz opieki serwisowej dla:

1) Systemu Kierowania Ruchem klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych wraz z aktualizacją (do najnowszej wersji w zakresie oprogramowania Scala i Nemo-Q) oraz wsparciem posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania Scala Adventage i Nemo-Q.

2) 470 Tablic Informacyjnych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, z czego dla 110 spośród posiadanych przez Zamawiającego Tablic Informacyjnych, nie wcześniej niż od dnia 30-go grudnia 2019 r. do końca trwania umowy.

2. Usługa Opieki Utrzymaniowej obejmuje:

1) zagwarantowanie dostępności Systemu na określonym w Metrykach poziomie,

2) stały nadzór nad funkcjonowaniem Systemu,

3) rozwiązywanie problemów,

4) utrzymywanie oprogramowania w skład Systemu SKR i TBI, w tym dostarczanie poprawek (tzw. suport pack'ów) i nowych wersji tego oprogramowania (tzw. update'ów i upgrade'ów) oraz ich instalację w czasie trwania umowy. Wykonawca zobowiązuje się w okresie objętym umową do powiadamiania Zamawiającego o

nowych wersjach oprogramowania niezwłocznie po ich opublikowaniu przez producenta oprogramowania.

5) dostosowanie sprzętu do zmian technologicznych oraz jego oprogramowania systemowego nie wymagającego wsparcia producenta,

6) zapewnienie wsparcia producenta dla oprogramowania SCALA i Nemo-Q,

7) świadczenie usług wsparcia technicznego Zamawiającego, w użytkowaniu i administrowaniu

oprogramowaniem w zakresie instalacji, konfiguracji i aktualizacji oprogramowania oraz systemów operacyjnych dla środowiska produkcyjnego i testowego. Wykonawca zapewni wsparcie w tym zakresie lub będzie je realizował na żądanie Zamawiającego,

8) zapewnienie optymalnego wykorzystania dostępnych zasobów IT,

9) aktualizowanie dokumentacji oraz procedur administratorskich przez cały okres trwania umowy,

10) utrzymanie środowiska testowego,

- 11) monitorowanie usług,
- 12) zapewnienie bezpieczeństwa Systemu SKR i TBI, usuwanie podatności, wdrażaniem poprawek,
- 13) świadczenie usług dotyczących optymalizacji, poprawiających wydajność oraz przekazywanie rekomendacji w tym zakresie,
- 14) konfiguracja i parametryzacja oprogramowania wchodzącego w skład Systemu SKR i TBI oraz infrastruktury techniczno-systemowej w oparciu, o którą zbudowany jest System.

### 3. Usługa opieki serwisowej:

Wykonawca w ramach usługi opieki serwisowej (maintenance) do oprogramowania i sprzętu zapewni nieprzerwane, bezawaryjne funkcjonowanie Systemu SKR i TBI w środowisku produkcyjnym i środowisku testowym.

Naprawy Sprzętu muszą być dokonywane w oparciu o części i podzespoły zamienne wolne od wad o nie gorszych parametrach technicznych od części i podzespołów uszkodzonych. Wymiana części i podzespołów nie może spowodować zwiększenia kosztów eksploatacji, obsługi, potencjalnej rozbudowy i utylizacji naprawianych urządzeń.

W przypadku awarii Sprzętu i niemożności jego naprawienia w terminie przeznaczonym na naprawę, Wykonawca zobowiązany jest do: dostarczenia, instalacji, konfiguracji i uruchomienia sprzętu zastępczego lub wymienianego na czas naprawy.

Zgłoszenia serwisowe oraz wymiana komunikatów dotyczących obsługi zgłoszeń będą dokonywane za pośrednictwem posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania systemu HP Service Manager (lub mailowo w przypadku kanału awaryjnego). Wykonawca będzie przyjmować od Zamawiającego zgłoszenia wad i usterek w trybie 24/7. Przez naprawę rozumie się przywrócenie Systemu do stanu funkcjonowania sprzed incydentu potwierdzone przez Zamawiającego, przy czym czas naprawy, to czas od momentu zgłoszenia awarii do momentu przywrócenia systemu do stanu technicznego sprzed awarii. Czas trwania naprawy nie może przekroczyć:

- 1) 24 godziny przy zgłoszeniach o poziomie niskim,
- 2) 12 godzin przy zgłoszeniach o poziomie średnim,
- 3) 8 godzin przy zgłoszeniach o poziomie krytycznym,

Od momentu zgłoszenia awarii.

O poziomie zgłoszenia decyduje Zamawiający.

#### II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**

Kryteria określone poniżej

Cena

#### II.2.6) **Szacunkowa wartość**

#### II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**

Okres w miesiącach: 48

#### II.2.10) **Informacje o ofertach wariantowych**

#### II.2.11) **Informacje o opcjach**

#### II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**

Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie

#### II.2.14) **Informacje dodatkowe**

Zamawiający przewiduje udzielenie zamówienia uzupełniającego w wysokości 50 % wartości zamówienia podstawowego w zakresie i na warunkach takich jak w zamówieniu podstawowym.

#### II.3) **Szacowana data publikacji ogłoszenia o zamówieniu:**

01/07/2019

**Sekcja III: Informacje o charakterze prawnym, ekonomicznym, finansowym i technicznym**

- III.1) **Warunki udziału**
- III.1.1) **Zdolność do prowadzenia działalności zawodowej, w tym wymogi związane z wpisem do rejestru zawodowego lub handlowego**
- III.1.2) **Sytuacja ekonomiczna i finansowa**
- III.1.3) **Zdolność techniczna i kwalifikacje zawodowe**
- III.1.5) **Informacje o zamówieniach zastrzeżonych**
- III.2) **Warunki dotyczące zamówienia**
- III.2.1) **Informacje dotyczące określonego zawodu**
- III.2.2) **Warunki realizacji umowy:**
- III.2.3) **Informacje na temat pracowników odpowiedzialnych za wykonanie zamówienia**

**Sekcja IV: Procedura**

- IV.1) **Opis**
- IV.1.3) **Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**
- IV.1.6) **Informacje na temat aukcji elektronicznej**
- IV.1.8) **Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)**  
Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: tak
- IV.2) **Informacje administracyjne**
- IV.2.5) **Planowana data rozpoczęcia postępowania o udzielenie zamówienia:**

**Sekcja VI: Informacje uzupełniające**

- VI.2) **Informacje na temat procesów elektronicznych**
- VI.3) **Informacje dodatkowe:**
- VI.4) **Procedury odwoławcze**
- VI.4.1) **Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**  
Krajowa Izba Odwoławcza  
ul. Postępu 17A  
Warszawa  
02-676  
Polska  
Tel.: +48 224587801  
Faks: +48 224587800  
Adres internetowy: <https://www.uzp.gov.pl/kio>
- VI.4.2) **Organ odpowiedzialny za procedury mediacyjne**
- VI.4.3) **Składanie odwołań**
- VI.4.4) **Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań**
- VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**  
17/04/2019