ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

Warszawa, 20 marzec 2020 r.

Departament Zamówień Publicznych

ZGŁOŚ NADUŻYCIE!

Sygnalizuj nieprawidłowości w przetargu
sygnalista@zus.pl

993200/271/IN - 256/2020

Informacja dla Wykonawców,
biorących udział w postępowaniu

Dotyczy: postępowania na *Opiekę serwisową oprogramowania IBM DB2 Connect w ramach Projektu „Serwis oprogramowania IBM", część 2 z 3*; znak sprawy: TZ/271/83/19

Modyfikacje SIWZ

Zamawiający informuje, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1843) dokonał modyfikacji postanowień Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie:

Modyfikacja nr 1.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 1 Definicje, definicja „Czas Naprawy" otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

„Czas na wykonanie Naprawy liczony od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili zastosowania przez Wykonawcę Rozwiązania Końcowego albo zastosowania przez Wykonawcę Obejścia i następnie Rozwiązania Końcowego."

JEST:

„Czas na wykonanie Naprawy liczony od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dostarczenia przez Wykonawcę skutecznego Rozwiązania."

Modyfikacja nr 2.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 1 Definicje, definicja „Incydent" otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

„Każde zdarzenie, które nie jest częścią standardowego działania Oprogramowania i świadczy o tym, że Oprogramowanie nie działa prawidłowo.

Wyróżnia się trzy poziomy Incydentu:

Krytyczny *– krytyczny błąd w Oprogramowaniu, który spowodował niedostępność Oprogramowania i usług na nim realizowanych, a także błąd w Oprogramowaniu, który jest przyczyną utraty lub niespójności danych lub powoduje naruszenie bezpieczeństwa.*

Średni *– sytuacja, w której ograniczona jest funkcjonalność i wydajność Oprogramowania i Oprogramowanie działa niezgodnie z dokumentacją producenta Oprogramowania.*

Niski *– drobne błędy w funkcjonowaniu Oprogramowania, które nie działa zgodnie z dokumentacją producenta Oprogramowania lub gdy Oprogramowanie w trakcie rozwoju lub w środowisku testowym, nie działa zgodnie z dokumentacją."*

JEST:

„Każde zdarzenie w działaniu Oprogramowania, którego skutkiem, według oceny Zamawiającego, jest niestandardowe działanie Oprogramowania i może świadczyć o tym, że Oprogramowanie nie działa prawidłowo.

Wyróżnia się trzy poziomy Incydentu:

Krytyczny *– jego skutkami są: niedostępność Oprogramowania i usług na nim realizowanych w środowiskach produkcyjnych lub całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania lub brak możliwości korzystania z funkcjonalności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub utrata lub niespójność danych produkcyjnych lub naruszenie bezpieczeństwa.*

Średni *– jego skutkami są: ograniczona możliwość korzystania z funkcjonalności lub wydajności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub nieprodukcyjnych w sposób wskazany w dokumentacji technicznej Producenta Oprogramowania.*

Niski *– jego skutkami są: drobne niedogodności w funkcjonowaniu Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub Oprogramowanie w trakcie rozwoju lub w środowisku testowym, nie działa zgodnie z dokumentacją techniczną Producenta Oprogramowania."*

<u>Modyfikacja nr 3.</u>

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 1 Definicje, definicja „Naprawa" otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

„Przywrócenie Oprogramowania do stanu sprzed wystąpienia Incydentu."

JEST:

„Przywrócenie Oprogramowania do stanu sprzed wystąpienia Incydentu, w wyniku zastosowania przez Zamawiającego Rozwiązania."

<u>Modyfikacja nr 4.</u>

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 1 Definicje, poprzez usunięcie definicji „Obejście".

Modyfikacja nr 5.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 1 Definicje, poprzez usunięcie definicji „Rozwiązanie końcowe".

Modyfikacja nr 6.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 1 Definicje, dodania definicji „Rozwiązanie" w brzmieniu:

„Gotowe instrukcje opisujące sposób przywrócenia prawidłowego działania Oprogramowania i jego funkcjonalności do technicznej sprawności i stanu sprzed wystąpienia Incydentu

W przypadku gdy przyczyna Incydentu nie wynika z samego Oprogramowania, w tym nie wynika z defektu kodu Oprogramowania, instrukcje, o ile to możliwe, będą zawierały rekomendacje zmian parametrów Oprogramowania, rekomendacji modyfikacji procesu przetwarzania danych, rekomendacji modyfikacji sprzętowo-programowej, rekomendacji modyfikacji infrastruktury wykorzystywanej przez Oprogramowanie, lub innych rekomendacji, prowadzące do zmiany poziomu Incydentu na niższy bądź do zamknięcia Zgłoszenia.

W przypadku gdy przyczyną wystąpienia Incydentu jest znany defekt kodu Oprogramowania, instrukcje muszą zawierać kompletne rekomendacje dotyczące wgrania wymaganej poprawki, pakietu poprawek lub innych aktualizacji Oprogramowania wraz z dostarczeniem Zamawiającemu wymaganej poprawki.

W przypadku gdy przyczyną wystąpienia Incydentu jest nieznany defekt kodu Oprogramowania, do naprawy którego niezbędne jest opracowywanie nowych poprawek, instrukcje muszą zawierać:

1) szczegółowy plan działań zmierzających do dostarczenia nowej poprawki do Zamawiającego w przypadku wersji Oprogramowania będącej na standardowym wsparciu Producenta;

2) szczegółowy opis sytuacji ujawniania się defektu kodu Oprogramowania wraz z rekomendacjami jego unikania.

Modyfikacja nr 7.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 4, ust. 2 i ust. 3 otrzymują brzmienie:

BYŁO:

„

*2. **Usługi Serwisowe** Oprogramowania Wykonawca będzie świadczył w następujący sposób i w zakresie:*

1) Sposób obsługi Incydentów z Oprogramowaniem:

a) Zgłoszenia będą dokonywane i obsługiwane w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku za pomocą HP Service Manager lub do momentu integracji przez Wykonawcę własnego systemu obsługi Zgłoszeń z

systemem Zamawiającego albo w przypadku jego awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie.

b) *Czas reakcji nie dłuższy niż 30 minut. Potwierdzenia należy dokonać w systemie HP Service Manager lub za pomocą e-maila zwrotnego.*

2) *Wykonanie Napraw Oprogramowania:*

a) *w terminie 24 godzin dla Incydentu **Krytycznego**;*

b) *w terminie 48 godzin, dla Incydentu **Średniego;***

c) *w terminie 5 dni dla Incydentu **Niskiego.***

Poziom Incydentu określa Zamawiający.

3) *Czas rozwiązania Incydentu - liczony każdorazowo od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dostarczenia Rozwiązania Końcowego.*

4) *Zamawiający dopuszcza zastosowanie Obejścia.*

5) *Po zastosowaniu przez Zamawiającego, zgodnie z przekazaną przez Wykonawcę instrukcją, Rozwiązania Końcowego albo Obejścia dostarczonego przez Wykonawcę, Zamawiający niezwłocznie oceni ich skuteczność i poinformuje o tym Wykonawcę. Zamawiający dopuszcza udział inżyniera serwisowego Wykonawcy podczas zastosowania i oceny Rozwiązania Końcowego albo Obejścia.*

6) *W przypadku, gdy Rozwiązanie Końcowe albo Obejście okaże się nieskuteczne, oznaczać to będzie, że Zgłoszenie nie zostało zrealizowane, a czas jego realizacji będzie naliczany od chwili przekazania Zgłoszenia aż do chwili zastosowania Rozwiązania Końcowego albo Obejścia, które spełniać będą warunki określone w definicjach tych pojęć.*

7) *Zamawiający może uznać zastosowane przez Wykonawcę Obejście za Rozwiązanie Końcowe (wówczas Obejście jest uznawane za Rozwiązanie Końcowe).*

8) *Rozliczenie Wykonawcy z Czasu reakcji i Czasu Naprawy odbywa się wyłącznie na podstawie komunikatów wymienianych pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą w systemie obsługi zgłoszeń HP Service Manager. Do momentu integracji przez Wykonawcę własnego systemu obsługi Zgłoszeń z systemem Zamawiającego oraz w czasie awarii systemów obsługi Zgłoszeń, rozliczenie odbywa się na podstawie zapisów korespondencji mailowej.*

9) *Czas Naprawy jest liczony każdorazowo od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dostarczenia Rozwiązania Końcowego, czyli do momentu przywrócenie prawidłowego działania Oprogramowania z uwzględnienie pkt 6) .*

10) *Diagnoza przyczyny powstania Incydentu oraz sposób jego rozwiązania zostanie przedstawiony Zamawiającemu w formie pisemnej w ciągu 5 Dni Roboczych po zakończeniu prac nad rozwiązaniem Incydentu.*

11) *Dostęp do poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania oraz przekazanie praw do użytkowania udostępnionych poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania:*

a) *na stronie Producenta;*

b) *na przenośnym nośniku danych w terminie **14 dni** od dnia dokonania przeglądu Oprogramowania albo od dnia w którym przegląd Oprogramowania miał być najpóźniej wykonany (gdy Wykonawca nie wykonał przeglądu Oprogramowania), o którym mowa w ust. 2 pkt 14). W przypadku, gdy przegląd*

Oprogramowania jest dokonywany w ostatnim miesiącu trwania Umowy, Wykonawca dostarczy poprawki, aktualizacje i nowe wersje Oprogramowania w ostatnim dniu trwania Umowy, aktualne na ten dzień.

- z zastrzeżeniem pkt 16).

12) *Wsparcie podczas procesu instalacji poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania w zakresach i terminach uzgodnionych z Zamawiającym, polegające na udzielaniu Zamawiającemu rekomendacji i instrukcji opartych na dobrych praktykach i zaleceniach Producenta dotyczących tych procesów oraz udziału inżyniera serwisowego Wykonawcy na miejscu w siedzibie Zamawiającego dla 50 % instancji Oprogramowania wskazanych każdorazowo przez Zamawiającego, objętych tymi procesami.*
13) *Obsługę Zgłoszeń dotyczących Incydentów z obsługą lub funkcjonowaniem Oprogramowania.*
14) *Wykonywanie cyklicznych przeglądów Oprogramowania nie rzadziej niż co 3 miesiące, przy czym pierwszy i ostatni przegląd powinny być przeprowadzone odpowiednio w pierwszym i ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy. Każdy przegląd Oprogramowania musi uwzględniać:*
    a) *sprawdzenie poprawności Oprogramowania w zakresie wersji, poziomu patchowania i kompletności;*
    b) *analizę zapisów w logach pod kątem ewentualnych błędów, ostrzeżeń, niestandardowego i nieoptymalnego zachowania instancji Oprogramowania;*
    c) *testowanie diagnostyczne, regulacje, strojenie oraz zabiegi konserwacyjne mające na celu utrzymanie Oprogramowania w prawidłowym stanie;*
    d) *sprawdzenie i wskazanie osiąganych limitów i zagrożeń Oprogramowania;*
    e) *udzielenie rekomendacji poprzeglądowych odnośnie instancji Oprogramowania i instrukcji wdrożenia rekomendacji..*
15) *Konsultacje zdalne (np. e-mail, telefon) w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00 oraz rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania Oprogramowania.*
16) *Zamawiający nie wymaga dostępu do poprawek i aktualizacji Producenta, o których mowa w pkt 11, dla wszystkich wydań Oprogramowania w wersji 9.*

3. *Jeżeli dostęp do poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania, o których mowa w ust. 2 pkt 11) nie będzie możliwy w ramach uprawnień licencyjnych przysługujących dotychczas Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązany jest w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy udzielić lub zapewnić udzielenie licencji lub sublicencji na korzystanie z tych poprawek, aktualizacji i nowych wersji w zakresie wystarczającym do korzystania z Oprogramowania, w tym w szczególności:*
    1) *wykorzystania w pełnej funkcjonalności;*
    2) *trwałego lub czasowego zwielokrotniania programu komputerowego lub dokumentacji w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;*
    3) *wprowadzania i zapisywania w pamięci komputerów, odtwarzania, utrwalania, przekazywania, przechowywania, wyświetlania i stosowania;*
    4) *instalacji, uruchamiania oraz eksploatacji Oprogramowania;*

    Realizację powyższego obowiązku Wykonawca zobowiązany jest wykazać przez stosowne dokumenty licencyjne, w tym klucze licencyjne, najpóźniej w dniu dostarczenia poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania."

JEST:

„

2. ***Usługi Serwisowe*** *Oprogramowania Wykonawca będzie świadczył w następujący sposób i w zakresie:*

   1) *Sposób obsługi Incydentów z Oprogramowaniem:*

      a) *Zgłoszenia będą dokonywane i obsługiwane w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku za pomocą HP Service Manager lub do momentu integracji przez Wykonawcę własnego systemu obsługi Zgłoszeń z systemem Zamawiającego albo w przypadku jego awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie.*

      b) *Czas reakcji nie dłuższy niż 30 minut. Potwierdzenia należy dokonać w systemie HP Service Manager lub za pomocą e-maila zwrotnego.*

   2) *Wykonawca obowiązany jest zapewnić poprzez dostarczenie Rozwiązania następujący Czas Naprawy:*

      a) *do 24 godzin dla Incydentu* ***Krytycznego****;*

      b) *do 48 godzin dla Incydentu* ***Średniego;***

      c) *do 5 dni dla Incydentu* ***Niskiego.***

      Poziom Incydentu określa Zamawiający wskazując przy tym na widoczne skutki zdarzenia.

   3) *Dostarczenie Rozwiązania wstrzymuje Czas Naprawy do czasu potwierdzenia przez Zamawiającego skuteczności Rozwiązania. W przypadku gdy Rozwiązanie jest nieskuteczne bieg Czasu Naprawy zostaje wznowiony przez Zamawiającego od chwili dokonania oceny Rozwiązania.*

   4) *Po zastosowaniu przez Zamawiającego, zgodnie z przekazaną przez Wykonawcę instrukcją, Rozwiązania dostarczonego przez Wykonawcę, Zamawiający niezwłocznie oceni jego skuteczność i poinformuje o tym Wykonawcę. Zamawiający dopuszcza udział inżyniera serwisowego Wykonawcy podczas zastosowania i oceny Rozwiązania.*

   5) *W przypadku, gdy Rozwiązanie okaże się nieskuteczne, oznaczać to będzie, że Zgłoszenie nie zostało zrealizowane, a czas jego realizacji będzie naliczany od chwili przekazania Zgłoszenia aż do chwili dostarczenia skutecznego Rozwiązania.*

   6) *Rozliczenie Wykonawcy z Czasu reakcji i Czasu Naprawy odbywa się wyłącznie na podstawie komunikatów wymienianych pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą w systemie obsługi zgłoszeń HP Service Manager. Do momentu integracji przez Wykonawcę własnego systemu obsługi Zgłoszeń z systemem Zamawiającego oraz w czasie awarii systemów obsługi Zgłoszeń, rozliczenie odbywa się na podstawie zapisów korespondencji mailowej.*

   7) *Czas Naprawy jest liczony każdorazowo od chwili dokonania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dostarczenia skutecznego Rozwiązania.*

   8) *Diagnoza przyczyny powstania Incydentu oraz sposób jego rozwiązania zostanie przedstawiony Zamawiającemu w formie pisemnej w ciągu 5 Dni Roboczych po zakończeniu prac nad rozwiązaniem Incydentu.*

9) *Dostęp do poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania oraz przekazanie praw do użytkowania udostępnionych poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania:*
   a) *na stronie Producenta;*
   b) *na przenośnym nośniku danych w terminie **14 dni** od dnia dokonania przeglądu Oprogramowania albo od dnia w którym przegląd Oprogramowania miał być najpóźniej wykonany (gdy Wykonawca nie wykonał przeglądu Oprogramowania), o którym mowa w ust. 2 pkt 11). W przypadku, gdy przegląd Oprogramowania jest dokonywany w ostatnim miesiącu trwania Umowy, Wykonawca dostarczy poprawki, aktualizacje i nowe wersje Oprogramowania w ostatnim dniu trwania Umowy, aktualne na ten dzień.*

   - z zastrzeżeniem pkt 13).

10) *Wsparcie podczas procesu instalacji poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania w zakresach i terminach uzgodnionych z Zamawiającym, polegające na udzielaniu Zamawiającemu rekomendacji i instrukcji opartych na dobrych praktykach i zaleceniach Producenta dotyczących tych procesów oraz udziału inżyniera serwisowego Wykonawcy na miejscu w siedzibie Zamawiającego dla 50 % instancji Oprogramowania wskazanych każdorazowo przez Zamawiającego, objętych tymi procesami.*
11) *Wykonywanie cyklicznych przeglądów Oprogramowania nie rzadziej niż co 3 miesiące, przy czym pierwszy i ostatni przegląd powinny być przeprowadzone odpowiednio w pierwszym i ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy. Każdy przegląd Oprogramowania musi uwzględniać:*
   a) *sprawdzenie poprawności Oprogramowania w zakresie wersji, poziomu patchowania i kompletności;*
   b) *analizę zapisów w logach pod kątem ewentualnych błędów, ostrzeżeń, niestandardowego i nieoptymalnego zachowania instancji Oprogramowania;*
   c) *testowanie diagnostyczne, regulacje, strojenie oraz zabiegi konserwacyjne mające na celu utrzymanie Oprogramowania w prawidłowym stanie;*
   d) *sprawdzenie i wskazanie osiąganych limitów i zagrożeń Oprogramowania;*
   e) *udzielenie rekomendacji poprzeglądowych odnośnie instancji Oprogramowania i instrukcji wdrożenia rekomendacji..*
12) *Konsultacje zdalne (np. e-mail, telefon) w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00 oraz rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania Oprogramowania.*
13) *Zamawiający nie wymaga dostępu do nowych poprawek i aktualizacji Producenta, o których mowa w pkt 9), dla wszystkich wydań Oprogramowania w wersjach, które nie są objęte standardowym wsparciem Producenta.*

3. *Wykonawca zobowiązany jest w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy zapewnić dostęp do poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania, o których mowa w ust. 2 pkt 9), w tym w razie potrzeby udzielić lub zapewnić udzielenie licencji lub sublicencji na korzystanie z tych poprawek, aktualizacji i nowych wersji w zakresie wystarczającym do korzystania z Oprogramowania, w tym w szczególności:*
   1) *wykorzystania w pełnej funkcjonalności;*
   2) *trwałego lub czasowego zwielokrotniania programu komputerowego lub dokumentacji w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;*

3) wprowadzania i zapisywania w pamięci komputerów, odtwarzania, utrwalania, przekazywania, przechowywania, wyświetlania i stosowania;

4) instalacji, uruchamiania oraz eksploatacji Oprogramowania;

Realizację powyższego obowiązku Wykonawca zobowiązany jest wykazać przez stosowne dokumenty lub narzędzia dostępu, w tym kody dostępu do poprawek, aktualizacji i nowych wersji lub dokumenty licencyjne, najpóźniej w dniu dostarczenia poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania."

Modyfikacja nr 8.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 5, ust. 5 otrzymują brzmienie:

BYŁO:

5. *W terminie do 5. Dnia Roboczego po wykonaniu przez Wykonawcę cyklicznego przeglądu Oprogramowania, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 14), sporządzany jest przez Wykonawcę pisemnie w dwóch egzemplarzach Protokół wykonania przeglądu technicznego, zgodnie ze wzorem zawartym w **Załączniku nr 3 (Wzór nr 2)** do Umowy. Zamawiający potwierdza Protokół wykonania przeglądu technicznego lub zgłasza do niego uwagi, w terminie 3 Dni Roboczych od daty jego otrzymania. Jeżeli Zamawiający w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym nie zgłosi uwag, przyjmuje się, że przyjął go bez zastrzeżeń. Protokół powinien zostać uzgodniony w terminie do 14. Dni Roboczych od wykonania przez Wykonawcę przeglądu technicznego."*

JEST:

5. *W terminie do 5. Dnia Roboczego po wykonaniu przez Wykonawcę cyklicznego przeglądu Oprogramowania, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 11), sporządzany jest przez Wykonawcę pisemnie w dwóch egzemplarzach Protokół wykonania przeglądu technicznego, zgodnie ze wzorem zawartym w **Załączniku nr 3 (Wzór nr 2)** do Umowy. Zamawiający potwierdza Protokół wykonania przeglądu technicznego lub zgłasza do niego uwagi, w terminie 3 Dni Roboczych od daty jego otrzymania. Jeżeli Zamawiający w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym nie zgłosi uwag, przyjmuje się, że przyjął go bez zastrzeżeń. Protokół powinien zostać uzgodniony w terminie do 14. Dni Roboczych od wykonania przez Wykonawcę przeglądu technicznego."*

Modyfikacja nr 9.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 7 Kary umowne i odpowiedzialność, ust. od 1 do 9 otrzymują brzmienie:

BYŁO:

„

1. *W przypadku niedotrzymania Czasu reakcji określonego w § 4 ust. 2 pkt 1) lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 150,00 PLN (słownie złotych: sto pięćdziesiąt 00/100) za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia.*

2. *W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę Czasu Naprawy określonego w § 4 ust. 2 pkt 2) lit. a) i b), Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każdą rozpoczętą* ***godzinę*** *opóźnienia Czasu Naprawy w wysokości:*

   1) *1.500,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc pięćset 00/100) dla Incydentu Krytycznego;*

   2) *1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100) dla Incydentu Średniego.*

3. *W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę Czasu Naprawy określonego w § 4 ust. 2 pkt. 2) lit. c), Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każdy rozpoczęty* ***dzień*** *opóźnienia Czasu Naprawy w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) dla Incydentu Niskiego.*

4. *W przypadku przekroczenia terminów dotyczących systemu obsługi Zgłoszeń Wykonawcy, określonych w § 4 ust. 11 pkt. 2), 3) oraz 6), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. W przypadku gdy jedno zdarzenie stanowi podstawę do naliczenia kilku kar określonych w tym ustępie, zostanie naliczona jedna kara, wyższa.*

5. *W przypadku opóźnienia terminu dostarczenia poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania na przenośnym nośniku danych, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 11) lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2 000,00 PLN (słownie złotych: dwa tysiące 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.*

6. *W przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień określonych w § 11 polegającym na ujawnieniu Informacji chronionych Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 100.000,00 PLN (słownie złotych: sto tysięcy 00/100) za każdy ujawniony przypadek naruszenia lecz nie więcej niż 100.000,00 PLN (słownie złotych: sto tysięcy 00/100) miesięcznie i 500.000,00 PLN (słownie złotych: pięćset tysięcy 00/100) łącznie.*

7. *W przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień określonych w § 11 ust. 4 polegającego na nieusunięciu Informacji chronionych Zamawiającego w sposób trwały potwierdzony pisemnym oświadczeniem zgodnie z § 11 ust. 4. Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 100.000,00 PLN (słownie złotych: sto tysięcy 00/100).*

8. *W przypadku zmiany podwykonawcy z naruszeniem terminu określonego w § 15 ust. 2 na powiadomienie Zamawiającego, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia naruszający te terminy.*

9. *W przypadku braku zapewnienia przez Wykonawcę którejkolwiek z osób, o której mowa w § 14 ust. 1, Zamawiający ma prawo naliczyć karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy dzień braku zapewnienia przez Wykonawcę tych osób. Karę nalicza się za każdą osobę odrębnie. Ponadto, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w niniejszym ustępie, Zamawiający ma prawo również odstąpić od Umowy, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Wykonawcy do uzupełnienia braku osób wchodzących w skład personelu Wykonawcy realizującego Umowę, z zakreśleniem 7-dniowego terminu. Zamawiający ma prawo skorzystać z prawa odstąpienia w terminie 30 dni od bezskutecznego upływu terminu wezwania, o którym mowa w zdaniu poprzednim."*

JEST:

„

1. *W przypadku niedotrzymania Czasu reakcji określonego w § 4 ust. 2 pkt 1) lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 50,00 PLN (słownie złotych: pięćdziesiąt 00/100) za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia.*

2. *W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę Czasu Naprawy określonego w § 4 ust. 2 pkt 2) lit. a) i b), Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każdą rozpoczętą **godzinę** opóźnienia Czasu Naprawy w wysokości:*

   1) *750,00 PLN (słownie złotych: siedemset pięćdziesiąt 00/100) dla Incydentu Krytycznego;*

   2) *500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) dla Incydentu Średniego.*

3. *W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę Czasu Naprawy określonego w § 4 ust. 2 pkt. 2) lit. c), Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każdy rozpoczęty **dzień** opóźnienia Czasu Naprawy w wysokości 250,00 PLN (słownie złotych: dwieście pięćdziesiąt 00/100) dla Incydentu Niskiego.*

4. *W przypadku przekroczenia terminów dotyczących systemu obsługi Zgłoszeń Wykonawcy, określonych w § 4 ust. 11 pkt. 2), 3) oraz 6), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200,00 PLN (słownie złotych: dwieście 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. W przypadku gdy jedno zdarzenie stanowi podstawę do naliczenia kilku kar określonych w tym ustępie, zostanie naliczona jedna kara, wyższa.*

5. *W przypadku opóźnienia terminu dostarczenia poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania na przenośnym nośniku danych, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 9) lit. b), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.*

6. *W przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień określonych w § 11 polegającym na ujawnieniu Informacji chronionych Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 100.000,00 PLN (słownie złotych: sto tysięcy 00/100) za każdy ujawniony przypadek naruszenia lecz nie więcej niż 100.000,00 PLN (słownie złotych: sto tysięcy 00/100) miesięcznie i 500.000,00 PLN (słownie złotych: pięćset tysięcy 00/100) łącznie.*

7. *W przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień określonych w § 11 ust. 4 polegającego na nieusunięciu Informacji chronionych Zamawiającego w sposób trwały potwierdzony pisemnym oświadczeniem zgodnie z § 11 ust. 4. Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 100.000,00 PLN (słownie złotych: sto tysięcy 00/100).*

8. *W przypadku zmiany podwykonawcy z naruszeniem terminu określonego w § 15 ust. 2 na powiadomienie Zamawiającego, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia naruszający te terminy.*

9. *W przypadku braku zapewnienia przez Wykonawcę którejkolwiek z osób, o której mowa w § 14 ust. 1, Zamawiający ma prawo naliczyć karę umowną w wysokości 250,00 PLN (słownie złotych: dwieście pięćdziesiąt 00/100) za każdy dzień braku zapewnienia przez Wykonawcę tych osób. Karę nalicza się za każdą osobę odrębnie. Ponadto, w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w niniejszym ustępie, Zamawiający ma prawo również odstąpić od Umowy, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Wykonawcy do uzupełnienia braku osób wchodzących w skład personelu Wykonawcy realizującego Umowę, z zakreśleniem 7-dniowego terminu.*

Zamawiający ma prawo skorzystać z prawa odstąpienia w terminie 30 dni od bezskutecznego upływu terminu wezwania, o którym mowa w zdaniu poprzednim."

Modyfikacja nr 10.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 7 Kary umowne i odpowiedzialność, ust. 12 otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

„12. Kary umowne mogą ulec łączeniu z różnych tytułów. Kary umowne wskazane w ust. 1 - 9 nie podlegają łączeniu z karą umowną za odstąpienie albo wypowiedzenie Umowy wskazaną w ust. 10. Strony ustalają, że całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych wskazanych w ust. 1 - 9, nie przekroczy 20% łącznego maksymalnego wynagrodzenia brutto, określonego w § 6 ust. 4."

JEST:

„12. Kary umowne mogą ulec łączeniu z różnych tytułów. Kary umowne wskazane w ust. 1 - 9 nie podlegają łączeniu z karą umowną za odstąpienie albo wypowiedzenie Umowy wskazaną w ust. 10. Strony ustalają, że całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych wskazanych w ust. 1 - 9, nie przekroczy 10% łącznego maksymalnego wynagrodzenia brutto, określonego w § 6 ust. 4."

Modyfikacja nr 11.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 10, ust. 3 pkt 1) otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

„1) gdy zdarzenie Siły wyższej uniemożliwiające wykonanie Umowy przez którąkolwiek ze Stron będzie trwało dłużej niż 7 dni;"

JEST:

„1) gdy zdarzenie Siły wyższej uniemożliwiające wykonanie Umowy przez którąkolwiek ze Stron będzie trwało dłużej niż 30 dni;"

Modyfikacja nr 12.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 10, ust. 3 pkt 2) otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

„2) gdy wysokość naliczonych Wykonawcy kar umownych określonych w § 7 ust. 1-9 osiągnie 20 % łącznego maksymalnego wynagrodzenia brutto, określonego w § 6 ust. 4;"

JEST:

„2) gdy wysokość naliczonych Wykonawcy kar umownych określonych w § 7 ust. 1-9 osiągnie 10 % łącznego maksymalnego wynagrodzenia brutto, określonego w § 6 ust. 4;"

Modyfikacja nr 13.

Załącznik nr 2 do SIWZ - Wzór umowy, § 10, ust. 3 pkt 5) otrzymuje brzmienie:

BYŁO:

„5. gdy Wykonawca nie będzie dokonywał uzgodnionych z Zamawiającym instalacji poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania;”

JEST:

„5. gdy Wykonawca nie będzie udzielał wsparcia, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 10) Umowy, podczas procesu instalacji poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania;”

Jednocześnie Zamawiający informuje, że do niniejszego pisma załącza Wzór – umowy bez załączników, w wersji tekstu jednolitego i w trybie „śledzenia zmian” wprowadzonych niniejszym pismem.

Informacja o zmianie terminu składania ofert

Zamawiający informuje, że dokonuje przedłużenia terminu składania ofert i wnoszenia wadium **do dnia 06.04.2020 r. do godz. 10:00.**

Miejsce składania ofert nie ulega zmianie.

Otwarcie ofert nastąpi w dniu upływu terminu składania ofert w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5, skrzydło C, piętro I, Departament Zamówień Publicznych, pok. 135, o godzinie **12:00.**

Signature Not Verified

Dokument podpisany przez Robert Czarnecki; ZUS
Data: 2020.03.20 14:58:32 CET

Osoba prowadząca sprawę:
Wojciech Deutschmann
Główny Specjalista, Departament Zamówień Publicznych
T: +48 22 667 16 97
E: wojciech.deutschmann@zus.pl