

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:580152-2020:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Usługi pomocnicze w zakresie oprogramowania
2020/S 235-580152**

Wstępne ogłoszenie informacyjne

Niniejsze ogłoszenie ma na celu skrócenie terminu składania ofert

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca

I.1) Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: Zakład Ubezpieczeń Społecznych

Adres pocztowy: ul. Szamocka 3, 5

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL POLSKA

Kod pocztowy: 01-478

Państwo: Polska

Osoba do kontaktów: Departament Zamówień Publicznych

E-mail: SekretariatDZP@zus.pl

Faks: +48 226671733

Adresy internetowe:

Główny adres: <https://www.zus.pl/>

Adres profilu nabywcy: <https://www.zus.pl/>

I.3) Komunikacja

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysyłać drogą elektroniczną za pośrednictwem: <https://epuap.gov.pl/wps/myportal>

I.4) Rodzaj instytucji zamawiającej

Podmiot prawa publicznego

I.5) Główny przedmiot działalności

Inna działalność: realizacja zadań z zakresu ubezpieczeń społecznych

Sekcja II: Przedmiot

II.1) Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1) Nazwa:

Zakup usługi wsparcia Microsoft Premier Support lub pakietu równoważnego dla oprogramowania i technologii Microsoft eksploatowanych w środowisku informatycznym ZUS

Numer referencyjny: TZ/271/69/20

II.1.2) Główny kod CPV

72261000 Usługi pomocnicze w zakresie oprogramowania

II.1.3) Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4) **Krótki opis:**

Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi wsparcia Microsoft Premier Support lub pakietu równoważnego dla oprogramowania i technologii Microsoft eksploatowanych w środowisku informatycznym ZUS.

II.1.5) **Szacunkowa całkowita wartość**

II.1.6) **Informacje o częściach**

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.2) **Opis**

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

72611000 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**

Kod NUTS: PL POLSKA

II.2.4) **Opis zamówienia:**

I. W ramach usługi Premier Support Wykonawca zapewni Zamawiającemu:

1. 7 700 godzin wsparcia inżynierskiego w okresie 36 miesięcy, na które składają się:

1) 1 050 godzin działań reaktywnych (wsparcie techniczne) – rozwiązywanie problemów w języku polskim lub angielskim, zgłoszonych telefonicznie lub na e-mail. Usługa ta musi być dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Wymagany czas reakcji:

a) 1 godzina dla problemów krytycznych, które powodują całkowity brak bądź drastyczne obniżenie jakości działania kluczowych usług, liczona od czasu dokonania zgłoszenia;

b) 4 godziny dla pozostałych problemów, liczone od czasu dokonania zgłoszenia;

c) w przypadku problemów technicznych, możliwość dokonywania poprawek w kodzie źródłowym oprogramowania Microsoft.

Priorytet zgłoszenia określa Zamawiający. Określony przez Zamawiającego priorytet jest wiążący dla Wykonawcy.

2) 2 550 godzin działań proaktywnych (wsparcie techniczne) w szczególności:

a) zapobieganie występowaniu awarii;

b) wykonywanie przeglądów i audytów, na bazie rekomendacji grup produktowych;

c) przygotowanie standardów eksploatacyjnych.

3) 4 100 godzin usług konsultacyjno-wdrożeniowych, w ramach których Wykonawca udzieli w szczególności wsparcia inicjatyw i projektów prowadzonych przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy.

Usługi świadczone będą w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego w dni robocze w godz. 8.00–16.00, realizowane na podstawie wystawianych zleceń.

2. dostęp do laboratoriów i specjalistów producenta pozwalających na:

- 1) możliwość testowania specyficznych rozwiązań klienta w laboratorium producenta;
- 2) możliwość szybkiego rozwiązywania problemów w ramach wsparcia projektów wdrożeniowych i developerskich, poprzez przygotowanie dedykowanych projektów oraz poprawek w kodzie produktów (tzw. „hot fix’y”);

3. dostęp do zbiorczych, comiesięcznych raportów zawierających listę wszystkich poprawek do produktów Microsoft;

4. dostęp do bazy wiedzy produktów:

- 1) dostęp do bazy wiedzy producenta oraz do zastrzeżonych prawami autorskimi bibliotek architektury referencyjnej i najlepszych praktyk w obszarze wdrożenia i eksploatacji produktów producenta oraz tworzenia własnych rozwiązań;
- 2) dostęp do historii wszystkich incydentów (awarii) dotyczących produktów producenta i rozwiązań, zgłoszonych przez klientów producenta na całym świecie;

5. zapewnienie informacji o nowych wersjach i funkcjonalnościach produktów przed oficjalnym upublicznieniem:

- 1) informacja o datach dostępności i datach planowanego zakończenia wsparcia;
- 2) możliwości otrzymania wersji przedprodukcyjnych w tym wersji Beta do testów, oraz uczestnictwo w programach Technology Adoption Program – (TAP) po przejściu procesu kwalifikacyjnego;

6. możliwość zgłaszania wymagań do grup produktowych producenta;

7. dostęp do portalu www z historią wszystkich incydentów zgłoszonych przez Zamawiającego.

W ramach świadczenia usług do Zamawiającego zostanie przypisany dedykowany opiekun techniczny producenta, który będzie odpowiedzialny za zarządzanie wykorzystaniem przedmiotowej umowy od strony technicznej i biznesowej.

Po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, Wykonawca będzie przedstawiał Zamawiającemu miesięczny raport z realizacji usług. Dodatkowo, do raportu dołączone będą informacje ze wszystkich obsługiwanych problemów, ich opis, priorytet, status, nazwiska osób odpowiedzialnych za obsługę danego problemu wraz z opisem podjętych czynności (wykonanych lub planowanych), czasy realizacji zgłoszeń.

II. Pakiet równoważny powinien zapewniać co najmniej usługi wskazane w pkt I.

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: 36

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**

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

31/12/2020

Sekcja IV: Procedura

IV.1) **Opis**

- IV.1.3) **Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**
- 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:**
31/12/2020

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

- VI.3) **Informacje dodatkowe:**
Dotyczy sekcji II.2.7 – umowa obowiązywać będzie nie wcześniej niż od 1.4.2021 przez okres 36 miesięcy od momentu podpisania umowy.
- VI.4) **Procedury odwoławcze**
- VI.4.1) **Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**
Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <https://www.uzp.gov.pl/kio>
- VI.4.4) **Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań**
Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <https://www.uzp.gov.pl/kio>
- VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**
27/11/2020