

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:631348-2020:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Usługi pomocnicze w zakresie oprogramowania
2020/S 251-631348**

Ogłoszenie o zamówieniu

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

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

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów zamówienia można uzyskać bezpłatnie pod adresem: <https://www.zus.pl/>

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

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

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:

7.700 godzin wsparcia inżynierskiego, na które składają się:

1) 3.600 godzin usług wsparcia technicznego, zwanych dalej: „Usługami Wsparcia”, na które składają się:

a) 1.050 godzin działań reaktywnych (wsparcie techniczne) – rozwiązywanie problemów w języku polskim lub angielskim, zgłaszanych telefonicznie lub na e – mail. W przypadku problemów technicznych, możliwość dokonywania poprawek w kodzie źródłowym oprogramowania Microsoft. Usługa ta musi być dostępna 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Wymagany Czas reakcji:

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

— 4 godziny dla pozostałych problemów, liczone od czasu dokonania zgłoszenia.

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

b) 2.550 godzin działań proaktywnych (wsparcie techniczne) w szczególności:

— zapobieganie występowaniu awarii,

— wykonywanie przeglądów i audytów, na bazie rekomendacji grup produktowych,

— przygotowanie standardów eksploatacyjnych.

2) 4.100 godzin usług konsultacyjno-wdrożeniowych (dalej: Usługi Konsultacyjno-Wdrożeniowe), 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.

3) dostęp do laboratoriów i specjalistów producenta pozwalających na:

- a) możliwość testowania specyficznych rozwiązań klienta w laboratorium producenta,
- b) możliwość szybkiego rozwiązywania problemów w ramach wsparcia projektów wdrożeniowych i developerskich, poprzez przygotowanie dedykowanych projektów oraz poprawek w kodzie produktów (tzw. HOT FIXy);

4) dostęp do zbiorczych, comiesięcznych raportów zawierających listę wszystkich poprawek do produktów Microsoft;

5) dostęp do bazy wiedzy produktów:

- a) 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,
- b) dostęp do historii wszystkich incydentów (awarii) dotyczących produktów producenta i rozwiązań, zgłoszonych przez klientów producenta na całym świecie;

6) zapewnienie informacji o nowych wersjach i funkcjonalnościach produktów przed oficjalnym upublicznieniem:

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

7) możliwość zgłaszania wymagań do grup produktowych producenta,

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

2. 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.

3. 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

Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie

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

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2.11) **Informacje o opcjach**

Opcje: nie

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

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

II.2.14) **Informacje dodatkowe**

Dotyczy sekcji II.2.7 – Termin wykonania zamówienia: 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od 01.04.2021 r.

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

Wykaz i krótki opis warunków:

Zamawiający nie określa warunku udziału w postępowaniu

III.1.2) Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

Zamawiający nie określa warunku udziału w postępowaniu

III.1.3) Zdolność techniczna i kwalifikacje zawodowe

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

Wykonawca spełni warunek udziału w postępowaniu, jeżeli wykaże, że w okresie ostatnich trzech (3) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał lub nadal wykonuje co najmniej jedną (1) usługę o wartości co najmniej 1 000 000,00 PLN brutto (słownie: jeden milion złotych 00/100), polegającą na świadczeniu w sposób ciągły wsparcia dla oprogramowania i technologii Microsoft przez okres co najmniej 12 kolejnych miesięcy.

Jeżeli Wykonawca na potwierdzenie spełnienia ww. warunku udziału

W postępowaniu wykaże usługę, która jest nadal wykonywana, Zamawiający wymaga by:

- wartość tej usługi wynosiła co najmniej 1 000 000,00 PLN brutto (słownie: jeden milion złotych 00/100),
- usługa ta polega na świadczeniu w sposób ciągły wsparcia dla oprogramowania i technologii Microsoft,
- świadczenie wsparcia w sposób ciągły trwało przez okres co najmniej 12 kolejnych miesięcy do upływu terminu składania ofert.

Minimalny poziom ewentualnie wymaganych standardów:

W celu oceny spełnienia ww. warunku, Zamawiający dokona przeliczenia wartości podanych w walucie innej niż polski złoty po kursie średnim NBP obowiązującym na dzień przekazania przez Zamawiającego Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej, ogłoszenia o zamówieniu. Jeśli przekazanie ogłoszenia o zamówieniu Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej nastąpi w dniu, w którym NBP nie publikuje tabeli kursów średnich, Zamawiający dokona przeliczenia po kursie z tabeli kursów średnich opublikowanej w dniu najbliższym po dniu przekazania ogłoszenia o zamówieniu Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej.

Zamawiający wymaga przedłożenia następujących oświadczeń lub dokumentów potwierdzających spełnianie ww. warunków udziału w postępowaniu:

— wykaz wykonanych lub wykonywanych usług (min. jednej) na potwierdzenie spełnienia warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa powyżej, wraz z załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługa była wykonywana, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu. Wzór wykazu stanowi załącznik nr 8 do SIWZ.

III.2) Warunki dotyczące zamówienia

III.2.2) Warunki realizacji umowy:

Szczegółowe warunki realizacji przedmiotowego zamówienia zostały określone we wzorze umowy, stanowiącym załącznik nr 2 do SIWZ.

Sekcja IV: Procedura

- IV.1) **Opis**
- IV.1.1) **Rodzaj procedury**
Procedura otwarta
- 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.2.1) **Poprzednia publikacja dotycząca przedmiotowego postępowania**
Numer ogłoszenia w Dz.Urz. UE – OJ/S: 2020/S 235-580152
- IV.2.2) **Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału**
Data: 29/01/2021
Czas lokalny: 10:00
- IV.2.3) **Szacunkowa data wysłania zaproszeń do składania ofert lub do udziału wybranym kandydatom**
- IV.2.4) **Języki, w których można sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału:**
Polski
- IV.2.6) **Minimalny okres, w którym oferent będzie związany ofertą**
Okres w miesiącach: 2 (od ustalonej daty składania ofert)
- IV.2.7) **Warunki otwarcia ofert**
Data: 29/01/2021
Czas lokalny: 11:30
Miejsce:
Otwarcie ofert nastąpi w dniu upływu terminu składania ofert w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

- VI.1) **Informacje o powtarzającym się charakterze zamówienia**
Jest to zamówienie o charakterze powtarzającym się: nie
- VI.2) **Informacje na temat procesów elektronicznych**
Stosowane będą zlecenia elektroniczne
Akceptowane będą faktury elektroniczne
Stosowane będą płatności elektroniczne
- VI.3) **Informacje dodatkowe:**
1. Zamawiający nie przewiduje w przedmiotowym postępowaniu zastosowania aukcji elektronicznej.
 2. Termin zw. ofertą wskazany w sekcji IV.2.6 ogłoszenia wynosi 60 dni.
 3. Zamawiający wymaga wnieścia wadium w postępowaniu w kwocie 80 000 PLN. Szczegółowe informacje dotyczące wadium zawiera rozdział 3 Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ).
 4. Zamawiający wymaga przed podpisaniem umowy wnieścia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 5 % maksymalnej wartości zobowiązania zawierającej podatek VAT.
 5. Z postępowania o udzielenie zamówienia zamawiający wykluczy wykonawcę, w stosunku do którego zachodzi którakolwiek z okoliczności wskazanych w art. 24 ust. 1 pkt 12–23 (przesłanki wykluczenia

obligatoryjne) oraz w art. 24 ust. 5 pkt 1 i pkt 8 (przesłanki wykluczenia fakultatywne) ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2018 r. poz. 1986 ze zm.).

6. Wykonawca składa następujące dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia:

- 6.1. informacja z Krajowego Rejestru Karnego (...) – zgodnie z § 5 pkt 1 rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia (Dz.U. z 2016 r. poz. 1126);
 - 6.2. zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego (...) – zgodnie z § 5 pkt 2 ww. rozporządzenia;
 - 6.3. zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej ZUS lub KRUS (...) – zgodnie z § 5 pkt 3 ww. rozporządzenia;
 - 6.4. odpis z właściwego rejestru lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (...) – zgodnie z § 5 pkt 4 ww. rozporządzenia;
 - 6.5. oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków (...) – zgodnie z § 5 pkt 5 ww. rozporządzenia;
 - 6.6. oświadczenie wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienie publiczne zgodnie z § 5 pkt 6 ww. rozporządzenia;
 - 6.7. oświadczenie wykonawcy o przynależności albo braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej (...) – zgodnie z § 5 pkt 10 ww. rozporządzenia;
 - 6.8. oświadczenie wykonawcy o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych – zgodnie z § 5 pkt 9 ww. rozporządzenia;
 - 6.9. aktualny na dzień składania ofert JEDZ zgodnie z pkt 1.5.1 SIWZ.
7. Z uwagi na ograniczenie liczby znaków, informacje na temat oświadczeń i dokumentów potwierdzających brak podstaw wykluczenia, w tym dokumentów od podmiotów zagranicznych zawiera SIWZ zamieszczona na stronie internetowej zamawiającego (www.zus.pl) w zakładce „Zamówienia publiczne”.
8. W przypadku wniesienia odwołania, odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu pocztą elektroniczną – wyłącznie na adres: (SekretariatDZP@zus.pl).
9. Wymagania techniczne i organizacyjne wysyłania i odbierania plików przekazywanych przy użyciu ePUAP oraz miniPortalu:
- a) specyfikacja połączenia – formularze udostępnione są za pomocą protokołu TLS 1.2;
 - b) format danych oraz kodowanie miniPortal – formularze dostępne są w formacie HTML z kodowaniem UTF-8;
 - c) oznaczenia czasu odbioru danych – miniPortal – wszelkie operacje opierają się o czas serwera i dane zapisywane są z dokładnością co do setnej części sekundy;
 - d) integracja z systemem ePUAP jest wykonana z wykorzystaniem standardowego mechanizmu ePUAP.
- W przypadku wykonawcy wysyłającego wniosek do zamawiającego, elektroniczna skrzynka podawcza (ESP) zamawiającego automatycznie generuje rodzaj urzędowego poświadczenia odbioru czyli urzędowe poświadczenie przedłożenia (UPP), które jest powiązane z wysyłanym dokumentem. W UPP w sekcji „Dane poświadczenia” jest zawarta informacja o dacie doręczenia.

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.4.3) **Składanie odwołań**

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

1. Wykonawcy a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej, o których mowa w Dziale VI ustawy – Środki ochrony prawnej. 2. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy. 3. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania. 4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej, opatrzone odpowiednio własnoręcznym podpisem albo kwalifikowanym podpisem elektronicznym. 5. Odwołujący przesyła kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej. 6. Odwołanie wnosi się w terminie: 6.1. 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób. 6.2. 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia SIWZ na stronie internetowej – wobec treści ogłoszenia o zamówieniu oraz wobec SIWZ. 6.3. 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia – wobec czynności innych niż określone w pkt. 10.6.1. i 10.6.2 SIWZ. 7. W przypadku wniesienia odwołania wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień SIWZ Zamawiający może przedłużyć termin składania ofert. 8. W przypadku wniesienia odwołania po upływie terminu składania ofert bieg terminu związania ofertą ulega zawieszeniu do czasu ogłoszenia przez Krajową Izbę Odwoławczą orzeczenia.

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:**

22/12/2020