

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:243795-2021:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Usługi pomocnicze w zakresie oprogramowania
2021/S 093-243795**

Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia

Wyniki postępowania

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.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.1.6) 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) możliwość 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**

Cena

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 1.4.2021.

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 251-631348

IV.2.8) **Informacje o zakończeniu dynamicznego systemu zakupów**

IV.2.9) **Informacje o zakończeniu zaproszenia do ubiegania się o zamówienie w postaci wstępnego ogłoszenia informacyjnego**

Sekcja V: Udzielenie zamówienia

Nazwa:

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

Zamówienie/zamówienie na część zostaje udzielone: nie

V.1) **Informacje o nieudzieleniu zamówienia**

Zamówienia/zamówienia na część nie udzielono

Inne przyczyny (przerwanie procedury)

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.3) **Informacje dodatkowe:**

Zamawiający unieważnił postępowanie na podstawie art. 93 ust. 1 pkt 4 ww. ustawy Pzp, ponieważ cena oferty z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia i Zamawiający nie może zwiększyć tej kwoty do wysokości najniższej ceny oferty.

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:**

10/05/2021