

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

1. Nazwa oraz adres Zamawiającego:

Zamawiającym jest: Teatr Narodowy, 00-077 Warszawa, Pl. Teatralny 3
Tel. (022) 69 20 609, fax. (022) 69 20 741
strona internetowa: www.narodowy.pl

2. Zamówienie realizowane w trybie: PRZETARG NIEOGRANICZONY

3. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Teatru Narodowego usług informatycznych.

CPV – 48000000-8 pakiety oprogramowania i systemy informatyczne
CPV – 72514100-2 usługi zarządzania eksploatacją sprzętu komputerowego
CPV – 72315000-6 usługi zarządzania siecią danych oraz usługi wspierające
CPV – 72110000-9 usługi doradcze w zakresie doboru sprzętu komputerowego

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług polegających na:

3.1 Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest Załączniku nr 1 do SIWZ:

„SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.”

Załącznik jest integralną częścią SIWZ.

3.2 Na podstawie art. 29 ust. 4 pkt 4 ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający wymaga od Wykonawcy zatrudnienia na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy osób, wykonujących bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego czynności, o których mowa w pkt 14.3 SIWZ

3.3 Wykonawca w dniu zawarcia umowy przedstawi Zamawiającemu Wykaz osób bezpośrednio wykonujących u Zamawiającego czynności, o których mowa w pkt 3.2 SIWZ i udokumentuje formę ich zatrudnienia przedstawiając kopie umów o pracę.

3.4 Zamawiający zastrzega sobie możliwość kontroli sposobu zatrudnienia osób wskazanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia. Kontrola może być przeprowadzona bez wcześniejszego uprzedzenia Wykonawcy.

3.5 Wykonawca może dokonać zmiany osób wskazanych w wykazie osób, tylko pod warunkiem wcześniejszego pisemnego zgłoszenia Zamawiającemu oraz uzyskania jego zgody. W przypadku zmiany osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę Wykonawca zobowiązany jest do jednoczesnego przekazania Zamawiającemu kopii umów o pracę zawartych z tymi osobami.

4. Termin realizacji zamówienia:

od 21 marca 2016 r. do 20 marca 2019 r.

5. Warunki udziału w postępowaniu

oraz opis sposobu dokonywania oceny spełnienia tych warunków:

Do udziału w postępowaniu mogą przystąpić Wykonawcy, którzy spełniają warunki określone w art. 22 ust.1 ustawy „Prawo zamówień publicznych”, dotyczące posiadania:

5.1 uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności,
jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,

5.2 posiadania wiedzy i doświadczenia,

Zamawiający wymaga wykazania świadczenia co najmniej trzech usług odpowiadających swoim rodzajem usługom stanowiącym przedmiot zamówienia. Wartość brutto każdej z wykazanych usług, świadczonych przez Wykonawcę w okresie jednego roku, nie może być mniejsza, niż 150 000,00 pln. Do oferty należy załączyć dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usług (np. referencje, kopie faktur).

5.3 dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,

Zamawiający wymaga, by zespół osób, który będzie realizował zamówienie posiadał odpowiednie kwalifikacje zawodowe.

Wykonawca wskaże:

a) Kierownika zespołu, jako osobę upoważnioną do kontaktów z Zamawiającym.

Kierownik zespołu musi posiadać wyższe wykształcenie informatyczne.

b) osoby bezpośrednio wykonujące w siedzibie Zamawiającego czynności z uwzględnieniem zapisów pkt 3.2 SIWZ.

Zamawiający wymaga, aby kwalifikacje zawodowe osób wchodzących w skład zespołu wyznaczonych do realizacji zamówienia udokumentowane były certyfikatami dla rozwiązań i urządzeń stanowiących wyposażenie Teatru, w tym:

- kwalifikacje MCSE,
- kwalifikacje MCSE: Messaging,
- kwalifikacje MCITP: Business Desktop Deployment,
- kwalifikacje MCITP: Server Administrator,
- kwalifikacje MCITP: Enterprise Administrator ,
- kwalifikacje MOS – Microsoft Office Specialist.
- kwalifikacje Brocade BCFA,
- kwalifikacje NSE 4 Security Professional

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał:

- certyfikat w zakresie systemu zarządzania usługami IT (ISO/IEC 20000-1:2011) wydany przez akredytowaną jednostkę certyfikującą.
- certyfikat w zakresie bezpieczeństwa (ISO/IEC 27001:2013), wydany przez akredytowaną jednostkę certyfikującą.
- certyfikat w zakresie ciągłości działania (ISO 22301:2012 Business Continuity Management) wydany przez akredytowaną jednostkę certyfikującą.
- status autoryzowanego partnera SAGE SYMFONIA.
- doświadczenie w zakresie nadzorowania systemu informatycznego o podobnej złożoności co zamawiającego.
- doświadczenie w pomocy bezpośredniej użytkownikom (helpdesk) w środowisku minimum 50 użytkowników

Wykonawca załączy do oferty kopie stosownych dokumentów, referencji, certyfikatów a dla kwalifikacji Microsoft aktualne transkrypty certyfikacji Microsoft, w których jest

wykazane posiadanie ww. kwalifikacji i doświadczenia

5.4 sytuacji ekonomicznej i finansowej,

- a) Zamawiający wymaga by Wykonawca był ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia. Minimalna kwota ubezpieczenia – 150 000,00 pln,
- b) Zamawiający wymaga by Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia przedłożył informację banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, potwierdzającą wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy.

6. Informacje o oświadczeniach i dokumentach, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz nie podlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp:

6.1 W zakresie wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp., należy przedłożyć:

- a) Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu.
- b) Wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych głównych usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi te zostały wykonane oraz załączeniem dowodów, czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie
W wykazie należy podać usługi, które spełniają wymagania Zamawiającego, określone w pkt. 5.2 SIWZ.
- c) Oplaconą polisę, a w przypadku jej braku inny dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia.
Dokument ten musi potwierdzić wymagania Zamawiającego, o których mowa w pkt. 5.4 SIWZ.
- d) Wykaz osób, którymi dysponuje lub będzie dysponował Wykonawca, i które będą uczestniczyły w wykonywaniu zamówienia wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych (certyfikaty) – niezbędnych do wykonywania zamówienia, W wykazie należy uwzględnić wymagania Zamawiającego, określone w pkt 5.3 SIWZ.
- e) Informację banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, potwierdzającą wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy, wystawioną nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
- f) Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 pkt. 4 ustawy Pzp, na zasoby innych

podmiotów przedkłada następujące dokumenty dotyczące podmiotów, zasobami których będzie dysponował Wykonawca:

- 1) informację banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, potwierdzającą wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy, wystawioną nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,
- 2) opłaconą polisę, a w przypadku jej braku inny dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia.

6.2 W zakresie potwierdzenia niepodlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, należy przedłożyć:

- a) Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia.
- b) Aktualny odpis z właściwego rejestru, lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust.1 pkt. 2 ustawy Pzp, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- c) Aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
- d) Aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
- e) Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełniania warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów, które będą brały udział w realizacji zamówienia, przedkłada także dokumenty tego podmiotu w zakresie wymaganym dla Wykonawców, określonym w pkt. 6.2 a) do d).

6.3 Do oferty wykonawca załączy listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, albo informację o tym, że nie należy do grupy kapitałowej.

6.4 Inne dokumenty:

- a) Wypełniony „FORMULARZ OFERTY” – Załącznik nr 2 do SIWZ,
- b) Oświadczenie Wykonawcy, że osoby wyznaczone do realizacji zamówienia posiadają wiedzę i doświadczenie w wykonywaniu pracy określonej w przedmiocie zamówienia.

Dokument ten musi potwierdzić wymagania Zamawiającego, o których mowa w pkt. 5.3 SIWZ.

- c) Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełniania warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów (np. wiedzę i doświadczenie, osoby zdolne do wykonania zamówienia), które będą brały udział w realizacji zamówienia załączy do oferty pisemne zobowiązanie tego podmiotu do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na cały okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia, zgodnie z art. 26 ust 2 pkt. 2b. ustawy Pzp.

7. Sposób porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcą:

7.1 Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, dokumenty oraz informacje Wykonawcy składają w Kancelarii Teatru, pokój 1.27b (wejście „A” od strony ul. Wierzbowej) – faksem na nr /0-22 / 69 – 20 – 741, lub pocztą elektroniczną na adres kancelaria@narodowy.pl, z wypełnionym polem „temat wiadomości”: „SIWZ na świadczenie na rzecz Teatru Narodowego usług informatycznych ”; a następnie, na żądanie drugiej Strony, niezwłocznie potwierdzają fakt ich otrzymania. Adres Zamawiającego: Teatr Narodowy, Plac Teatralny 3, 00 - 077 Warszawa.

7.2 Pisemne zapytania odnośnie treści specyfikacji kierować należy do Pana Tomasza Kruczkowskiego – Głównego specjalisty ds. teleinformatyki w TN, faksem lub pocztą elektroniczną, zgodnie z informacją podaną w pkt. 7.1 powyżej.

8. Termin związania ofertą:

Przystępujący do przetargu związani będą ofertą 30 dni od upływu terminu składania ofert.

9. Opis sposobu przygotowania oferty:

9.1 Ofertę należy przygotować w języku polskim i w formie pisemnej.

9.2 Oferta musi obejmować pełny zakres przedmiotu zamówienia, o którym mowa w pkt. 3 SIWZ, a szczegółowo opisanym w załącznikach nr 1 do SIWZ.

9.3 Do oferty należy załączyć dokumenty i oświadczenia określone w pkt. 6 SIWZ. Dokumenty należy dołączyć do oferty w formie oryginału lub kserokopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.

9.4 Zamawiający wymaga by oferta wraz z załącznikami była podpisana przez osobę (osoby) upoważnione do reprezentowania Wykonawcy w obrocie prawnym – zgodnie z danymi ujawnionymi we właściwym rejestrze lub przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy. Pełnomocnictwo do czynności prawnych musi być dołączone do oferty w formie oryginału lub kopii poświadczonej notarialnie.

9.5 Oferta musi mieć ponumerowane i zszyte strony.

10. Miejsce i termin składania i otwarcia ofert:

10.1 Oferty należy składać za pokwitowaniem, w Kancelarii Teatru, pokój 1.27b (wejście „A” od strony ul. Wierzbowej) – **do dnia 15 marca 2016 r. do godz. 10:00.**

10.2 Oferty należy złożyć w zamkniętej i opieczątowanej kopercie z napisem:
„Oferta na świadczenie na rzecz Teatru Narodowego usług informatycznych”.

10.3 Komisyjne otwarcie ofert nastąpi w dniu: **15 marca 2016 r. o godz. 10:15**
w siedzibie Zamawiającego, we foyer Sceny przy Wierzbowej, ul. Wierzbowa 3,
(wejście przez recepcję „B” od ul. Fredry).

11. Opis sposobu obliczenia ceny oferty:

11.1 Wykonawca poda w ofercie:

- a) cenę netto + podatek VAT oraz cenę brutto za 1 miesiąc obsługi informatycznej Teatru ,

11.2 Zamawiający będzie rozliczał się z Wykonawcą w PLN.

12. Kryteria wyboru wraz z ich znaczeniem oraz sposób oceny ofert:

12.1 Kryteria oceny ofert:

- a) najniższa cena – **85 %**
b) kara umowna – **15 %**

12.2 Oferty oceniane będą w systemie punktowym (maksymalna liczba punktów wynosi 100), wg następujących zasad:

- a) oferta z najniższą ceną uzyska maksymalną liczbę punktów: 85
b) oferta z najwyższą wysokością kary umownej otrzyma maksymalną liczbę punktów: 15

12.3 Sposób obliczenia wartości punktowej oferty:

- a) **Wartość punktowa kryterium "najniższa cena"** wyliczana jest wg wzoru:

$$C = (C_n : C_{ob}) \times 85$$

gdzie:

- C - ilość punktów przyznanych ofercie
C_n - najniższa zaoferowana cena
C_{ob} - cena zaoferowana w ofercie badanej

- b) **Wartość punktowa kryterium "kara umowna"** wyliczana jest wg wzoru:

$$K = (K_{ob} : K_n) \times 15$$

gdzie:

- K - ilość punktów przyznanych ofercie
K_{ob} - kwota kary umownej w ofercie badanej
K_n - najwyższa kwota kary umownej

**Zamawiający wymaga aby kwota kary umownej mieściła się w przedziale:
500,00 PLN – 3 000,00 PLN.**

12.4 Zamówienie będzie realizował Wykonawca, którego oferta uzyska najwyższą łączną ilość punktów.

13. Informacje o formalnościach, jakich należy dopełnić w celu zawarcia umowy:

Zamawiający zawrze umowę z wybranym Wykonawcą, w terminie i miejscu wskazanym w piśmie zawiadamiającym o wyborze jego oferty.

14. Istotne postanowienia dla Zamawiającego, które zostaną wprowadzone do treści zawartej umowy:

- 14.1** Wykonawca odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie systemu informatycznego Zamawiającego w zakresie zarządzania i administrowania infrastrukturą informatyczną Teatru Narodowego. Szczegółowy opis systemu i czynności zawiera Załącznik nr 1 do SIWZ.
- 14.2** Wykonawca będzie realizował przedmiot umowy z należytą starannością, przy zachowaniu zasad aktualnej wiedzy technicznej, przepisów prawa oraz zgodnie z zapisami SIWZ.
- 14.3** Wykonawca jest zobowiązany do utrzymywania w siedzibie Teatru co najmniej jednej osoby – członka zespołu:
- a)** we wszystkie dni powszednie (poniedziałek – piątek), w godzinach od 8:00 do 20:00 – w dni, w których odbywają się spektakle. Spektakle odbywają się na kilku scenach Teatru, najczęściej są grane 6 dni w tygodniu (wtorek – niedziela). Repertuar spektakli dostępny jest z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem na stronie internetowej Zamawiającego pod adresem www.narodowy.pl
 - b)** we wszystkie dni powszednie (poniedziałek – piątek), w godzinach od 8:00 do 19:00 – w dni, w których nie odbywają się spektakle.
 - c)** w okresie przerwy urlopowej we wszystkie dni powszednie (poniedziałek – piątek) w godzinach od 8:00 do 16:00.
- 14.4** W soboty, niedziele i święta z wyłączeniem przerwy urlopowej – Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dyżuru telefonicznego osoby, która będzie reagowała na zgłoszenie o awarii. Osoba ta będzie dyżurowała pod wskazanym przez Wykonawcę numerem telefonu. Osoba pełniąca dyżur musi być członkiem zespołu. Dyżury będą obowiązywały:
- a)** w soboty w godzinach od 11.00 do 20.00,
 - b)** w niedziele i święta w godzinach od 16.00 do 20.00.
- 14.5** W dni, w które pełnione są dyżury (soboty, niedziele i święta) – czas reakcji na zgłoszenie o awarii nie może przekroczyć 30 minut. Za czas reakcji uważa się czas od chwili otrzymania telefonicznej informacji o zaistnieniu awarii do momentu przystąpienia do rozpoznania przyczyn i usuwania skutków awarii.
- 14.6** Dyżur nie będzie konieczny w te niedziele i święta, w których nie będą odbywały się spektakle.
- 14.7** Zamawiający udostępni Wykonawcy do przyjmowania zgłoszeń wewnętrzny numer telefoniczny „893” oraz adres e-mail informatyka@narodowy.pl
- 14.8** Wykonawca udostępni Zamawiającemu numer telefonu dla zgłoszeń które wystąpią w soboty w godzinach od 11.00 do 20.00, oraz w niedziele i święta w godzinach od 16.00 do 20.00.
- 14.9** Pod pojęciem zgłoszenia należy rozumieć przekazanie przez pracowników

Zamawiającego lub jeden z elementów systemu informatycznego Zamawiającego (wyposażony w funkcje zgłaszania zdarzeń) informacji o: awarii, nieprawidłowości działania, potrzeb aktualizacji, szkolenia, konfiguracji i wszelkich innych działań objętych przedmiotem zamówienia.

- 14.10** Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia „Rejestru Zgłoszeń”, w tym:
- a) każde zgłoszenie napływające drogą elektroniczną, zgłaszane przez telefon jak i przekazywane bezpośrednio Wykonawcy, będzie rejestrowane w „Rejestrze Zgłoszeń”,
 - b) każdemu zgłoszeniu będzie nadawany unikalny numer zgłoszenia podany Zgłaszającemu,
 - c) Wykonawca umożliwi upoważnionym przedstawicielom Zamawiającego wgląd w „Rejestr Zgłoszeń, który musi przechowywać minimum dane o:
 - zgłaszającym,
 - przyjmującym i obsługującym zgłoszenie,
 - datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia,
 - treść zgłoszenia,
 - aktualny status zgłoszenia,
 - uwagi obsługi do zgłoszenia,
 - opis zastosowanego rozwiązania problemu,
 - datę i godzinę zamknięcia zgłoszenia,
 - d) Wykonawca powiadomi drogą elektroniczną wyznaczonych przedstawicieli Zamawiającego o przyjęciu i zamknięciu zgłoszenia.
 - e) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu na koniec każdego miesiąca rozliczeniowego pełny raport zawierający informacje o wszystkich zgłoszeniach zarejestrowanych w danym miesiącu,
 - f) Wykonawca rozszerzy zakres przechowywanych w „Rejestrze Zgłoszeń” informacji, jeżeli okaże się to konieczne do poprawnego weryfikowania sposobu realizacji zamówienia opisanego w niniejszym dokumencie. Wykonawca ma obowiązek dostosować „Rejestr Zgłoszeń” nie później niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia takiego zapotrzebowania przez Zamawiającego.
- 14.11** Pod pojęciem elementów systemu należy rozumieć wszystkie urządzenia aktywne i pasywne, programy i licencje, jak również specyficzne rozwiązania i konfiguracje.
- 14.12** Pod pojęciem krytycznych elementów systemu należy rozumieć wszystkie urządzenia aktywne i pasywne, programy i licencje, jak również specyficzne rozwiązania i konfiguracje, od których poprawnego działania zależy funkcjonowanie systemu jako całości. Za elementy krytyczne uważa się: wszystkie komputery pełniące rolę serwerów usług i zabezpieczeń, wszystkie elementy pasywnej i aktywnej struktury sieci komputerowej, elementy systemu awaryjnego podtrzymywania zasilania oraz system archiwizacji danych. Dodatkowo Zamawiający w trakcie realizacji Zamówienia będzie dostarczał listę stacji roboczych (jeśli będzie taka konieczność), które będzie uznawał za krytyczne dla funkcjonowania systemu.
- 14.13** Czas reakcji na zgłoszenie, rozumiany jako czas od odebrania zgłoszenia do rozpoczęcia naprawy nie przekroczy 1 godziny w dni robocze.

- 14.14** Czas naprawy, rozumiany jako czas od rozpoczęcia naprawy do przywrócenia akceptowalnej przez Zamawiającego funkcjonalności elementu systemu, który uległ awarii nie przekroczy:
- 4 godziny w dni, o których mowa w pkt 14.3 SIWZ, dla krytycznych elementów systemu,
 - 12 h w dni, o których mowa w pkt 14.3 SIWZ, dla pozostałych elementów systemu.
- 14.15** W przypadku braku możliwości dokonania naprawy elementu systemu, który uległ awarii Wykonawca dostarczy, skonfiguruje, uruchomi i utrzyma równoważne (spełniające te same funkcje przy nie mniejszej wydajności) elementy zastępcze do czasu naprawy elementu systemu Zamawiającego, który uległ awarii. Jeżeli Zamawiający posiada własne elementy zapasowe Wykonawca jest zwolniony z powyższego obowiązku.
- 14.16** W przypadku, gdy naprawa będzie możliwa bez udziału wyspecjalizowanego serwisu, a awarii uległo urządzenie po okresie gwarancyjnym, Wykonawca dokona naprawy we własnym zakresie, a Zamawiający zakupi niezbędne części. Wykonawca ma w takim przypadku obowiązek utrzymać sprzęt zastępczy przez okres 60 dni od dnia poinformowania Zamawiającego o konieczności zakupu części, umożliwiając tym samym Zamawiającemu przeprowadzenie procedury zakupu części.
- 14.17** W przypadku, gdy naprawa nie będzie możliwa (sprzęt po okresie gwarancyjnym, nie objęty świadczeniem gwarancyjnym z innych przyczyn, gwarant uchylający się od wykonania naprawy w określonym w umowie z Zamawiającym terminie) i konieczny będzie zakup nowej części lub całego urządzenia Wykonawca ma obowiązek utrzymać sprzęt zastępczy przez okres 60 dni od dnia poinformowania Zamawiającego o konieczności zakupu urządzenia, umożliwiając tym samym Zamawiającemu przeprowadzenie procedury zakupu nowego elementu.
- 14.18** Czas uruchomienia elementu zastępczego rozumiany jako czas od momentu wyczerpania się przyjętego limitu czasu na naprawę do przywrócenia akceptowalnej przez Zamawiającego funkcjonalności elementu systemu, który uległ awarii za pomocą elementu zastępczego nie przekroczy:
- 4 godziny w dni, o których mowa w pkt 14.3 SIWZ, dla krytycznych elementów systemu,
 - 12 godzin w dni, o których mowa w pkt 14.3 SIWZ, dla pozostałych elementów systemu.
- 14.19** Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia „Ewidencji elementów systemu informatycznego” zawierającej dane wszystkich elementów systemu informatycznego Zamawiającego. „Ewidencja elementów systemu informatycznego” musi zawierać szczegółową konfigurację każdego elementu systemu, sprzętu lub oprogramowania Zamawiającego objętego przedmiotem zamówienia, a w szczególności:
- dla sprzętu: oznaczenie specyficzne dla Zamawiającego, rodzaj, nazwa producenta, model, lokalizacja, użytkownik, konfiguracja sprzętowa urządzenia, nr seryjny urządzenia, data i miejsce zakupu, okres gwarancji, data ostatniej konserwacji oraz opatrzone datą zapisy o każdym wykonanym na nim działaniu Wykonawcy lub serwisu firmy trzeciej,

- b) dla oprogramowania: oznaczenie specyficzne dla Zamawiającego, rodzaj, nazwa producenta, nazwa programu, numer wersji, numer (klucz licencji) i ilość licencji, data i miejsce zakupu, okres licencjonowania (data wygaśnięcia licencji), miejsce instalacji, użytkownik.
- 14.20** Wykonawca umożliwi upoważnionym przedstawicielom Zamawiającego wgląd w dane znajdujące się w prowadzonej przez Wykonawcę „Ewidencji elementów systemu informatycznego” oraz modyfikację danych w niej zawartych. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania raportów z „Ewidencji elementów systemu informatycznego” we wskazanym przez Zamawiającego zakresie i przekazywania ich niezwłocznie upoważnionym przedstawicielom Zamawiającego.
- 14.21** Wykonawca rozszerzy zakres przechowywanych w „Ewidencji elementów systemu informatycznego” informacji, jeżeli okaże się to konieczne do poprawnego weryfikowania sposobu realizacji zamówienia opisanego w niniejszym dokumencie. Wykonawca dokona zmian nie później niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia takiego zapotrzebowania przez Zamawiającego.
- 14.22** Wykonawca w trakcie realizacji umowy zobowiązany jest do objęcia wszystkich nowych elementów systemu Zamawiającego w ilości nie większej niż 30 % stanu z dnia podpisania umowy (sprzęt komputerowy, oprogramowanie, specyficzne konfiguracje) kompletnym zakresem działań określonych w niniejszej umowie, bez dodatkowych kosztów.
- 14.23** W przypadku konieczności przeprowadzenia prac wynikających z umowy a wykraczających poza godziny pracy określone w punkcie 14.3 SIWZ, Wykonawca zobowiązany jest do wykonania tych prac w ramach wynagrodzenia ustalonego w umowie.
- 14.24** Na potrzeby obsługi programów SYMFONIA Wykonawca zapewni:
- a) miesięczny limit godzin pracy świadczonej przez Wykonawcę wynosi 16 godzin, w tym:
- dwa razy w miesiącu po 4 godziny – w celu przeglądu poprawności działania oprogramowania SYMFONIA FORTE i usunięcia bieżących problemów (stałe wizyty),
 - 8 godzin w miesiącu – na wezwanie Teatru (wizyty na wezwanie).
- Godziny, które nie zostaną wykorzystane w danym miesiącu przechodzą na miesiąc następny. Teatr zastrzega sobie prawo do wykorzystania tych godzin również na inne cele związane z systemem SYMFONIA FORTE, np. szkolenie pracowników, modyfikacje programów wynikające z potrzeb Zamawiającego oraz zmian przepisów. Niezależnie od wizyt, Wykonawca musi gwarantować pracownikom Teatru możliwość korzystania z porad udzielanych telefonicznie.
- b) Wykonawca musi posiadać status autoryzowanego partnera SAGE SYMFONIA i doświadczenie w obsłudze programu SYMFONIA FORTE, w tym modułów: Symfonia Analizy Finansowe, Forte e-Faktury, Forte Finanse i Księgowość, Forte Handel, Forte Środki Trwałe, Forte Kadry i Płace, MAPsolution Nasz Bank.

- c) Informacja o konieczności pomocy informatycznej w użytkowaniu programu zostanie zgłoszona telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Wykonawca przystąpi do działania:
- najpóźniej do 4 godzin od zgłoszenia przez Teatr zaistniałego problemu w programach SYMFONIA,
 - najpóźniej do 2 godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego awarii systemu SYMFONIA.
- 14.25** Wykonawca zobowiązany jest aktualizować na bieżąco dokumentację techniczną dotyczącą systemu informatycznego Zamawiającego.
- 14.26** Skład zespołu wyznaczony przez Wykonawcę do realizacji niniejszej umowy umieszczony jest w wykazie osób stanowiącym załącznik do niniejszej umowy.
- 14.27** Skład zespołu jest niezmienny w okresie obowiązywania umowy.
- 14.28** Skład zespołu może ulec zmianie jedynie w przypadku udokumentowanych zdarzeń losowych lub w przypadku zastrzeżeń dotyczących pracy osób uczestniczących w wykonywaniu umowy. Zamawiający zastrzega prawo do akceptacji nowej osoby wskazanej przez Wykonawcę.
- 14.29** Wykonawca zobowiązany jest na piśmie zawiadomić Teatr, o każdej zmianie składu zespołu. Wraz ze zmianą składu osobowego zespołu, Wykonawca jednocześnie dostarczy Teatrowi bezzwłocznie kopie umów o pracę zawartych z nowymi osobami wchodzącymi w skład zespołu.
- 14.30** Każdy członek zespołu Wykonawcy otrzyma imienne upoważnienie dostępu do danych osobowych przetwarzanych w systemie Zamawiającego.
- 14.31** Na potrzeby realizacji umowy Wykonawca otrzyma od Zamawiającego karty kontroli dostępu dla członków zespołu. Karty kontroli dostępu umożliwiają poruszanie się po siedzibie Zamawiającego i rejestrują czas przebywania członków zespołu w obiekcie.
- 14.32** Wykonawca w dniu rozpoczęcia realizacji umowy i po podpisaniu protokołu zdawczo – odbiorczego przyjmuje odpowiedzialność materialną za powierzony mu przez Zamawiającego sprzęt i narzędzia.
- 14.33** Wykonawca jest odpowiedzialny materialnie za spowodowane przez siebie szkody powstałe w okresie realizacji umowy.
- 14.34** Na koniec każdego miesiąca kalendarzowego zostanie przygotowany i podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę protokół z realizacji umowy w danym miesiącu.
- 14.35** Protokół, o którym mowa w pkt 14.34 powyżej będzie zawierał m.in. informację o osobach realizujących umowę, zakres wykonanych prac. W zależności od rodzaju awarii lub występujących problemów – informację o sprzęcie zastępczym udostępnionym przez Wykonawcę.
- 14.36** Osobami odpowiedzialnymi za kontakt z Wykonawcą i nadzorującymi realizację

postanowień umowy ze strony Zamawiającego są:

- a) Główny specjalista ds. teleinformatyki – Tomasz Kruczkowski,
email tkruczkowski@narodowy.pl, tel. (22) 69 20 821, tel. kom. 533 317 025
- b) Kierownik działu Administracji – Andrzej Wąsik, email awasik@narodowy.pl,
tel. (22) 69 20 819, tel. kom. 605 199 299

- 14.37** Wykonawca wskaże osobę odpowiedzialną za kontakt z Zamawiającym i nadzorującą realizację postanowień umowy ze strony Wykonawcy. Wykonawca udostępni Zamawiającemu adres email oraz nr. tel. osoby odpowiedzialnej za kontakt.
- 14.38** Termin realizacji Umowy: od 21 marca 2016 roku do 20 marca 2019 roku.
- 14.39** Umowa może być rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 14.40** Zgodnie z art. 145 ust. 1 i 2 ustawy Pzp. - w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W przypadku, o którym wyżej mowa Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
- 14.41** Wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy za każdy miesiąc wykonania usługi, będzie wypłacane przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT, w terminie 14 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury Wykonawcy. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
- 14.42** Cena określona w umowie może ulec zmianie w następujących przypadkach:
 - a) waloryzacji, jeden raz w roku, w miesiącu następującym po ogłoszeniu przez Prezesa GUS średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych za rok ubiegły. Pierwsza waloryzacja ceny może nastąpić w kwietniu 2017 r.,
 - b) zmiany stawki podatku od towarów i usług,
 - c) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3–5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
 - d) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne
- 14.43** Zmiany cen w umowie, o których mowa w pkt. 14.42 b) – d) powyżej, zostaną wprowadzone po wejściu w życie przepisów będących przyczyną tych zmian, jeżeli Wykonawca udowodni Zamawiającemu, że zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę. Zmiany wymagają formy aneksu do umowy. Zasady i tryb wprowadzania zmian określonych w art. 142 ust. 5 Pzp zostały sprecyzowane przez ustawodawcę w przepisach ustawy z dnia 25 czerwca 2015 r. o zmianie ustawy o zmianie ustawy – Prawo zamówień publicznych oraz ustawy o zmianie ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1153).

- 14.44** Zamawiający będzie stosował kary umowne w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy, w wysokości określonej przez Wykonawcę w ofercie, za każdy stwierdzony taki przypadek. W przypadku jeżeli kara umowna nie pokryje poniesionej szkody, Zamawiający może dochodzić odszkodowania na zasadach Kodeksu cywilnego.
- 14.45** Opóźnienie zapłaty należności w stosunku do terminu ustalonego w pkt 14.41 SIWZ powoduje obowiązek Zamawiającego zapłaty Wykonawcy odsetek ustawowych.
- 14.46** Wykonawca zobowiązany jest do wykorzystywania uzyskanych informacji jedynie w zakresie niezbędnym do należytego wykonania niniejszej umowy.
- 14.47** Wraz z umową Wykonawca złoży pisemne zobowiązanie o zachowaniu w tajemnicy treści przechowywanych w systemie Zamawiającego dokumentów oraz danych osobowych pracowników Zamawiającego – w czasie świadczenia usługi oraz przez pięć kolejnych lat po wygaśnięciu umowy.(ustawa z 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych – tekst jedn. Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
- 14.48** Wykonawca zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji, do których uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem umowy, za wyjątkiem informacji publicznie dostępnych oraz do których udostępniania osobom trzecim Wykonawca jest zobowiązany na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów lub na żądanie uprawnionych organów.
- 14.49** Wykonawca jest zobowiązany do kontynuacji ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności przez cały okres trwania umowy, oraz przekazywania Zamawiającemu kopi aktualnej na dany rok polisy. Minimalny kwota ubezpieczenia wynosi 150 000,00 pln.
- 14.50** Załączniki do SIWZ stanowią załączniki do umowy.
- 15. Wykonawcom przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych.**
- 16. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.**
- 17. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.**
- 18. Zamawiający nie przewiduje zamówień uzupełniających.**
- 19. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.**
- 20. Aukcja elektroniczna nie dotyczy niniejszego postępowania.**
- 21. Zamawiający wymaga od Wykonawcy wskazania w ofercie tę część zamówienia, której wykonanie powierzy Podwykonawcy.**

Załączniki do SIWZ:

Załącznik nr 1 – „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia”

Załącznik nr 2 – „FORMULARZ OFERTY”.