

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
(SIWZ)**

do przetargu nieograniczonego na:

„Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Południowy Koncern Węglowy S.A.
43 – 600 Jaworzno, ul. Grunwaldzka 37
Adres internetowy (URL): www.pkwsa.pl

Wydział Zamówień Publicznych:
godziny urzędowania - od 7:00 do 15:00; fax 032 615 08 62, tel. 032 618 54 31;
Kancelaria Główna - czynna w godzinach od 7:00 do 15:00

TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Przetarg nieograniczony

Podstawa prawna:

art. 134 ust. 1 oraz art.39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jedn. Dz.U. z 2007 r. Nr 223, poz.1655 z późn. zm., w tym ustawa o zmianie ustawy Prawo zamówień publicznych Dz.U. z dn. 23.09.2008 r. Nr 171, poz. 1058).

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Nazwa nadana przez Zamawiającego:

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

Nazwa wg Wspólnego Słownika Zamówień:

kod CPV: 72000000-5 - „Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia”.

kategoria usług: 7

Nazwa wg Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług:

Symbol PKWiU: 72.30.1 - „Usługi zarządzania systemami komputerowymi”.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi **załącznik nr 1 do SIWZ.**

TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

przez okres 14 miesięcy.

Przewidywany termin realizacji zamówienia: od dnia 01.11.2009 r. do dnia 31.12.2010 r.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW DO SIWZ

- Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia.
- Załącznik nr 2 – FORMULARZ OFERTOWY (wzór)
- Załącznik nr 3 – Projekt UMOWY (dot. części nr 1 zamówienia)
- Załącznik nr 4 – Projekt UMOWY (dot. części nr 2 zamówienia)
- Załącznik nr 5 – Projekt UMOWY (dot. części nr 3 zamówienia)
- Załącznik nr 6 – Oświadczenia Wykonawcy dotyczące statusu prawnego (wzór)
- Załącznik nr 7 – Oświadczenia Wykonawcy dotyczące zdolności ekonomicznej (wzór)
- Załącznik nr 8 – Oświadczenia Wykonawcy dotyczące zdolności technicznej (wzór)
- Załącznik nr 9 – Zintegrowana polityka jakości, środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy w Południowym Koncernie Węglowym S.A.
- Załącznik nr 10 – Oświadczenia wykonawcy o gotowości przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego rygorów związanych z ochroną środowiska - w ramach wdrożonego zintegrowanego systemu zarządzania Południowego Koncernu Węglowego S.A. (wzór)

Zgodnie z art. 36 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych określa się poniższe warunki:

I. INFORMACJE OGÓLNE

1. Ilekroć w niniejszej Specyfikacji zastosowane jest pojęcie „ustawa” bez bliższego określenia o jaką ustawę chodzi, to dotyczy to znowelizowanej ustawy z dnia 29.01.2004 r. Prawo zamówień publicznych.
2. Wykonawca przedstawi ofertę w języku polskim - zgodną z postanowieniami SIWZ.
3. Wykonawca złoży jedną ofertę w dwóch egzemplarzach, tj.:
oryginał w tradycyjnej formie pisemnej oraz kopię oferty wykonaną z oryginału – w wersji elektronicznej na płycie CD-ROM z możliwością odczytu w programach Microsoft Word i/lub Microsoft Excel i/lub Adobe Reader (*pliki zapisane w formacie PDF*)
4. Ofertę stanowi wypełniony „Formularz ofertowy” stanowiący załącznik nr 2 do SIWZ wraz z wymaganymi przez Zamawiającego dokumentami oraz oświadczeniami.
5. W razie rozbieżności między treścią oryginału i kopii - obowiązuje treść oryginału oferty.
6. Złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego Wykonawcę.
7. Wykonawca poniesie wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów związanych z uczestnictwem w postępowaniu.
8. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. Grupa Wykonawców ubiegająca się o udzielenie zamówienia musi przyjąć formę prawną określoną w art. 23 ustawy.
9. Jeżeli oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia zostanie wybrana, przed zawarciem umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia Zamawiający żąda przedłożenia umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.
10. Zamawiający informuje, że umożliwi wgląd do jawnej części złożonych ofert w wyznaczonym przez siebie terminie, określonym w pisemnej odpowiedzi na pisemny wniosek zainteresowanego.

II. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

A.) STATUS PRAWNY

A.1. Warunki udziału w zakresie statusu prawnego:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. Spełniają warunki art. 22 ust.1 pkt 1-3 ustawy.
2. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust.1 pkt 1-2 oraz art. 24 ust.2 pkt 1-2 ustawy.
3. Posiadają prawo do prowadzenia działalności gospodarczej.
4. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust.1 pkt 3 ustawy.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

5. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust.1 pkt 4-8 ustawy.
6. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust.1 pkt 9 ustawy.

A.2. Dokumenty i oświadczenia, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu - w zakresie statusu prawnego:

1. Oświadczenie, że Wykonawca spełnia warunki określone w art. 22 ust. 1 pkt. 1-3 ustawy Prawo zamówień publicznych (zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 6 do SIWZ), tj.
 - a) posiada uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
 - b) posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia lub przedstawia pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia potencjału technicznego i osób zdolnych do wykonania zamówienia;
 - c) znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
2. Oświadczenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 1-2 ustawy Prawo zamówień publicznych oraz oświadczenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 2 pkt 1-2 ustawy. (zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 6 do SIWZ).
3. Aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej, wystawiony nie wcześniej niż **6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.
4. Aktualne zaświadczenia właściwego naczelnika Urzędu Skarbowego oraz właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające odpowiednio, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, opłat oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne, lub zaświadczeń, 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.
5. Aktualna informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4-8 ustawy, wystawiona nie wcześniej niż **6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.
6. Aktualna informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy, wystawiona nie wcześniej niż **6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert.

A.2.1. Informacja dla Wykonawców mających siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej:

1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w sekcji II.A ust.A.2 punkty 3, 4 i 6, składa

dokument lub dokumenty, wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:

- a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości;
 - b) nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.
 - c) nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie.
2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w sekcji II.A ust.A.2. punkt 5, składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego kraju pochodzenia albo zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą, w zakresie określonym w art. 24 ust.1 pkt. 4–8 ustawy.
3. Dokumenty, o których mowa w sekcji II.A ust.A.2.1 pkt. 1 lit.a) i c) oraz w pkt 2, powinny być wystawione nie wcześniej niż **6 miesięcy** przed upływem terminu składania ofert. Dokument, o którym mowa w sekcji II.A ust.A.2.1 pkt 1 lit.b), powinien być wystawiony nie wcześniej niż **3 miesiące** przed upływem terminu składania ofert.
4. Jeżeli w kraju pochodzenia osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w punktach 1 i 2 niniejszego ustępu, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju pochodzenia osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania. Przepis punktu 3 niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio. Powyższy dokument (oświadczenie) musi być złożony w formie oryginału wraz z tłumaczeniem na język polski przez tłumacza przysięgłego.

B.) ZDOLNOŚĆ EKONOMICZNA I FINANSOWA

B.1. Warunki udziału w zakresie zdolności ekonomicznej i finansowej

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. osiągnęli przychód z ostatnich trzech lat obrotowych, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – za ten okres, w wysokości nie mniejszej niż:
 - w przypadku składania oferty tylko na część nr 1 zamówienia - 1 500 000,00 zł
 - w przypadku składania oferty tylko na część nr 2 zamówienia - 500 000,00 zł
 - w przypadku składania oferty tylko na część nr 3 zamówienia - 2 500 000,00 zł

W przypadku składania oferty na więcej niż jedną część zamówienia, zdolność ekonomiczna i finansowa Wykonawcy (wg powyższego opisu) musi być nie mniejsza od sumy minimalnych wartości określonych przez Zamawiającego dla poszczególnych części zamówienia, na które Wykonawca składa ofertę.

Przychód należy liczyć z pozycji A Rachunku zysków i strat – wersja kalkulacyjna lub z sumy pozycji A.I i A.IV – wersja porównawcza.

2. są ubezpieczeni od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na sumę nie mniejszą niż:

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

- w przypadku składania oferty tylko na część nr 1 zamówienia - 200 000,00 zł
- w przypadku składania oferty tylko na część nr 2 zamówienia - 50 000,00 zł
- w przypadku składania oferty tylko na część nr 3 zamówienia - 400 000,00 zł

oraz złożą oświadczenie, że będą ubezpieczeni od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na sumę nie mniejszą niż **wymagana dla części zamówienia na którą Wykonawca składa ofertę** przez cały okres realizacji umowy.

B.2. Dokumenty i oświadczenia, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu - w zakresie zdolności ekonomicznej i finansowej:

1. Rachunek zysków i strat wraz z opinią z badania przez biegłego rewidenta zgodnie z przepisami o rachunkowości (o ile w/w część sprawozdania finansowego podlega badaniu) potwierdzające spełnienie warunku udziału w postępowaniu określonego w punkcie B.1 ust. 1.

W przypadku Wykonawców nie zobowiązanych do sporządzania sprawozdania finansowego – inne dokumenty określające obroty oraz zobowiązania i należności za okres jak w poprzednim zdaniu.

W przypadku niewystępowania obowiązku badania sprawozdania finansowego przez biegłego rewidenta, Zamawiający wymaga od Wykonawcy złożenia stosownego oświadczenia.

- 2.a) Polisa OC, a w przypadku jej braku inny dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności na sumę nie mniejszą niż **wymagana dla części zamówienia na którą Wykonawca składa ofertę**.
- 2.b) Oświadczenie, że Wykonawca będzie posiadał przez cały okres realizacji umowy aktualną polisę OC na sumę nie mniejszą niż **wymagana dla części zamówienia na którą Wykonawca składa ofertę** (zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 7 do SIWZ). Wykonawca dostarczy Zamawiającemu kserokopię aktualnej polisy przed podpisaniem umowy, najpóźniej w dniu podpisywania umowy – pod rygorem utraty wadium za uchylenie się od zawarcia umowy. Ewentualne polisy na kolejne okresy Wykonawca dostarczy do 7 dni od daty wygaśnięcia poprzedniej polisy – pod rygorem zastosowania przez Zamawiającego kar umownych.

C.) ZDOLNOŚĆ TECHNICZNA

C.1. Warunki udziału w zakresie zdolności technicznej:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. dotyczy części nr 1 zamówienia:

- 1.1. dysponują lub będą dysponować na podstawie pisemnego zobowiązania innych podmiotów do udostępnienia - minimum 2 osobami zdolnymi do wykonania zamówienia w ramach każdego podpunktu: a), b), c), posiadającymi dokumenty (certyfikat lub zaświadczenie), potwierdzające kompetencje z zakresu obsługi i administracji:

- a) systemu operacyjnego w ramach, którego zostaną uruchomione aplikacje,

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

- b) Informix 4GL
 - c) Informix ONLINE Dynamic Server
- 1.2. dysponują lub będą dysponować na podstawie pisemnego zobowiązania innych podmiotów do udostępnienia - minimum 2 osobami zdolnymi do wykonania zamówienia w ramach każdego podpunktu: a), b), c), d), posiadającymi kompetencje z zakresu obsługi i administracji:
- a) FKX
 - b) GMX
 - c) STX
 - d) NAVIGATOR
- 1.3. posiadają dostęp i prawo do modyfikacji kodu aplikacji: FKX, GMX, STX, NAVIGATOR lub umowę z podmiotem posiadającym takie prawa na realizację zleceń w zakresie modyfikacji w/w kodu aplikacji (opieka informatyczna), w całym okresie obowiązywania umowy.
2. dotyczy części nr 2 zamówienia:
- 2.1. dysponują lub będą dysponować na podstawie pisemnego zobowiązania innych podmiotów do udostępnienia - minimum 2 osobami zdolnymi do wykonania zamówienia w ramach każdego podpunktu: a), b), c), posiadającymi dokumenty (certyfikat lub, zaświadczenie) potwierdzające kompetencje z zakresu obsługi i administracji:
- a) systemu operacyjnego w ramach, którego zostaną uruchomione aplikacje,
 - b) Informix 4GL
 - c) Informix ONLINE Dynamic Server
- 2.2. dysponują lub będą dysponować na podstawie pisemnego zobowiązania innych podmiotów do udostępnienia - minimum 2 osobami zdolnymi do wykonania zamówienia w ramach każdego podpunktu: a), b), c), posiadającymi kompetencje z zakresu obsługi i administracji:
- a) ISOTiP
 - b) Zapotrzebowania
 - c) Zamówienia
- 2.3. posiadają dostęp i prawo do modyfikacji kodu aplikacji: ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia lub umowę z podmiotem posiadającym takie prawa na realizację zleceń w zakresie modyfikacji w/w kodu aplikacji (opieka informatyczna), w całym okresie obowiązywania umowy.
3. dotyczy części nr 3 zamówienia:
- 3.1. dysponują lub będą dysponować na podstawie pisemnego zobowiązania innych podmiotów do udostępnienia - minimum 2 osobami zdolnymi do wykonania zamówienia w ramach każdego podpunktu: a), b), c), d) posiadającymi dokumenty (certyfikat lub zaświadczenie) potwierdzające kompetencje z zakresu obsługi i administracji:
- a) SUN Solaris
 - b) SCO UNIX
 - c) Informix 4GL
 - d) Informix ONLINE Dynamic Server

- 3.2. dysponują lub będą dysponować na podstawie pisemnego zobowiązania innych podmiotów do udostępnienia - minimum 2 osobami zdolnymi do wykonania zamówienia w ramach każdego podpunktu: a), b), c) posiadającymi kompetencje z zakresu obsługi i administracji:
- a) ISSW
 - b) ISKP
 - c) RCP
- 3.3. posiadają dostęp i prawo do modyfikacji kodu aplikacji: ISSW, ISKP i RCP lub umowę z podmiotem posiadającym takie prawa na realizację zleceń w zakresie modyfikacji w/w kodu aplikacji (opieka informatyczna), w całym okresie obowiązywania umowy.

C.2. Dokumenty i oświadczenia, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu – w zakresie zdolności technicznej.

1. Dokumenty (certyfikat lub zaświadczenie) potwierdzające kompetencje osób, będących w dyspozycji Wykonawcy z zakresu obsługi i administracji :
- 1.1. dla części nr 1 zamówienia:
 - a) systemu operacyjnego w ramach, którego zostaną uruchomione aplikacje,
 - b) Informix 4GL
 - c) Informix ONLINE Dynamic Server
 - 1.2. dla części 2 zamówienia:
 - a) systemu operacyjnego w ramach, którego zostaną uruchomione aplikacje,
 - b) Informix 4GL
 - c) Informix ONLINE Dynamic Server
 - 1.3. dla części 3 zamówienia:
 - a) SUN Solaris
 - b) SCO UNIX
 - c) Informix 4GL
 - d) Informix ONLINE Dynamic Server
2. Oświadczenie (zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 8 do SIWZ) o dysponowaniu osobami w ilości wymaganej przez Zamawiającego posiadającymi kompetencje z zakresu obsługi i administracji:
- 2.1. dla części 1 zamówienia:
 - a) FKX
 - b) GMX
 - c) STX
 - d) NAVIGATOR
 - 2.2. dla części 2 zamówienia:
 - a) ISOTiP
 - b) Zapotrzebowania
 - c) Zamówienia
 - 2.3. dla części 3 zamówienia:
 - a) ISSW

- b) ISKP
 - c) RCP
3. Oświadczenie (zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 8 do SIWZ) o posiadaniu: dostępu i prawa do modyfikacji kodu aplikacji lub zawartej umowy z podmiotem posiadającym takie prawa na realizację zleceń w zakresie modyfikacji w/w kodu aplikacji (opieka informatyczna), w całym okresie obowiązywania umowy:
- 3.1. dla części 1 zamówienia:
 - a) FKX
 - b) GMX
 - c) STX
 - d) NAVIGATOR
 - 3.2. dla części 2 zamówienia:
 - a) ISOTiP
 - b) Zapotrzebowania
 - c) Zamówienia
 - 3.3. dla części 3 zamówienia:
 - a) ISSW
 - b) ISKP
 - c) RCP

W przypadku gdy Wykonawca załączy do oferty dokumenty o których mowa w punktach 1 i 2 potwierdzające kwalifikacje osób, którymi będzie dysponował, a które zostały mu udostępnione przez inne podmioty – winien załączyć do oferty pisemne zobowiązanie tych podmiotów do udostępnienia osób zdolnych do wykonania zamówienia oraz złożyć stosowne oświadczenie (zgodnie z załącznikiem nr 6 do SIWZ).

Zamawiający dopuszcza wykazanie tych samych osób posiadających wymagane kwalifikacje do wykonania zamówienia w ramach poszczególnych podpunktów.

III. SPOSÓB OCENY SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. Spełnienie przez Wykonawców powyższych warunków udziału w postępowaniu oceniane będzie na podstawie dostarczonych wraz z ofertą dokumentów i oświadczeń (zgodnie z sekcją II SIWZ) wg formuły: „spełnia” / „nie spełnia”.
2. Wykonawca zostanie wykluczony z postępowania o udzielenie zamówienia, jeżeli chociaż jeden z w/w warunków nie zostanie spełniony.
3. Oferta Wykonawcy wykluczonego z postępowania zostanie odrzucona.

IV. POZOSTAŁE WYMAGANIA ZAMAWIAJĄCEGO ORAZ DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA, KTÓRE NALEŻY ZŁOŻYĆ W OFERCIE, CELEM POTWIERDZENIA SPEŁNIENIA TYCH WYMAGAŃ

1. Wymaga się, aby w wyznaczonym terminie Wykonawca złożył jedną ofertę w formie pisemnej sporządzoną w języku polskim (wg wzoru określonego w załączniku nr 2

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

do SIWZ - Formularz ofertowy wraz z wymaganymi oświadczeniami i dokumentami. Należy wypełnić wszystkie pozycje formularza ofertowego i złożyć podpisy przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy) wraz z kopią oferty wykonaną z oryginału w wersji elektronicznej na płycie CD-ROM z możliwością odczytu w programach Microsoft Word i/lub Microsoft Excel i/lub Adobe Reader.

2. Wymaga się, aby Wykonawca, zapoznał się z obowiązującymi u Zamawiającego przepisami prawnymi i normami w zakresie jakości, ochrony środowiska oraz bezpieczeństwa i higieny pracy w związku z wdrożoną u niego Zintegrowaną Polityką Jakości, Środowiska, Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, w ramach aktualnie obowiązującej „Misji Południowego Koncernu Węglowego S.A.”, oraz zobowiązał się do ich przestrzegania podczas realizacji przedmiotu zamówienia (Polityka ZSZ i misja firmy określona w załączniku nr 9 do SIWZ),

Na potwierdzenie spełnienia powyższego wymogu Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty:

Oświadczenie, o zapoznaniu się z obowiązującymi u Zamawiającego przepisami prawnymi i normami w zakresie jakości, ochrony środowiska oraz bezpieczeństwa i higieny pracy w związku z wdrożoną u niego Zintegrowaną Polityką Jakości, Środowiska, Bezpieczeństwa i Higieny Pracy i gotowości ich przestrzegania (wg wzoru określonego w załączniku nr 10 do SIWZ).

V. INFORMACJE DLA WYKONAWCÓW WSPÓLNIE UBIEGAJĄCYCH SIĘ O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA.

1. Dokumenty określone w sekcji II.A ust.A.2. lub ust.A.2.1. składa każdy uczestnik Konsorcjum lub grupy Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.
2. Oświadczenia określone w sekcji II.A ust.A.2. lub ust.A.2.1. może składać pełnomocnik konsorcjum lub grupy Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie albo odrębnie każdy uczestnik konsorcjum lub grupy wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.
3. Wymaga się, aby w przypadku, gdy wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, do oferty został załączony dokument ustanawiający pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
4. Dokumenty opisane w sekcji II ust.B.2. i ust.C.2. i w sekcji IV wykonawcy składają odpowiednio tak, aby wspólnie spełnić warunki udziału w postępowaniu.
5. Wypełniony „Formularz ofertowy” stanowiący załącznik nr 2 do SIWZ składa pełnomocnik grupy lub lider konsorcjum w imieniu wszystkich Wykonawców występujących wspólnie.
6. Umowa zawarta z grupą wykonawców będzie zawierać zapis wskazujący, który uczestnik grupy wykonawców będzie wystawiał faktury z tytułu realizacji umowy.

VI. DODATKOWA INFORMACJA O OFERTACH CZĘŚCIOWYCH

Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych, na pełny zakres danej części zamówienia.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

VII. OFERTY WARIANTOWE

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.

VIII. INFORMACJA O PRZEWIDYWANYCH ZAMÓWIENIACH UZUPEŁNIAJĄCYCH

Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających.

IX. INFORMACJE O PODWYKONAWCACH

1. Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę w ofercie zakresu zamówienia, którego wykonanie powierzy podwykonawcom (załącznik nr 8 do SIWZ).
2. Poddostawca Wykonawcy nie będzie potraktowany jako podwykonawca.
3. W przypadku, gdy Wykonawcą będzie pośrednik handlowy, producent traktowany będzie jako poddostawca Wykonawcy ubiegającego się o zamówienie.

X. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY, WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT

1. Opis sposobu obliczenia ceny oferty:

- a) Wykonawca poda cenę oferty w złotych brutto za przedmiot zamówienia w sposób określony w załączniku nr 2 do SIWZ.
- b) Formuła ceny oferty wynika z art. 2 pkt 1) ustawy Prawo zamówień publicznych obowiązującej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i zawiera kwotę podatku od towarów i usług (VAT) naliczonego zgodnie z Ustawą o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. (Dz.U. Nr 54 poz. 535) oraz Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 27 kwietnia 2004 r. w sprawie wykonania niektórych przepisów ustawy o podatku od towarów i usług (Dz. U. Nr 97 poz. 970) – obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- c) Dla celów porównania ofert Zamawiający odczyta kwotę brutto, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
- d) Zamawiający odrzuci na podstawie art. 89 ust 1 pkt 6) ustawy ofertę, która zawiera błąd w obliczeniu ceny polegający w szczególności na zastosowaniu nieprawidłowej stawki podatku VAT w cenie oferty, oraz innych błędów rachunkowych nie dających się poprawić na podstawie art. 87 ust. 2 ustawy.
- e) Jeżeli zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług w zakresie dotyczącym wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów

i usług, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami. (zgodnie z art. 91 ust.3a) ustawy).

2. Kryterium oceny ofert, sposób obliczania oceny ofert oraz wybór oferty najkorzystniejszej.

2.1. Przy ocenie ofert Zamawiający kierować się będzie kryterium:

- cena brutto oferty - waga 100 %

2.2. Ocena punktowa każdej oferty nie podlegającej odrzuceniu zostanie obliczona wg wzoru:

$$O_i = (CB_{\min} : CB_{\text{bad}}) \times 100$$

gdzie:

O_i - ostateczna ocena badanej oferty, tj. ilość punktów przyznanych badanej ofercie [pkt]

CB_{\min} - najniższa cena brutto oferty spośród ofert niepodlegających odrzuceniu [zł]

CB_{bad} - cena brutto oferty badanej [zł]

Wyliczenie punktów zostanie dokonane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zgodnie z matematycznymi zasadami zaokrąglania.

Przy wyborze oferty Zamawiający za najkorzystniejszą uzna ofertę, która uzyska największą ilość punktów O_i obliczoną według powyższego wzoru.

3. Opis sposobu wyboru oferty najkorzystniejszej:

Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta:

- a) nie jest niezgodna z ustawą,
- b) odpowiada wszystkim wymaganiom zawartym w SIWZ,
- c) została uznana przez Zamawiającego za najkorzystniejszą.

XI. ZASADY UCZESTNICTWA W POSTĘPOWANIU

1. Wadium

1.1. Wykonawca składający ofertę jest obowiązany przed upływem terminu składania ofert wnieść wadium w wysokości:

- dla części nr 1 zamówienia: **17 000,00 zł**
- dla części nr 2 zamówienia: **3 000,00 zł**
- dla części nr 3 zamówienia: **27 000,00 zł**

W przypadku składania oferty na więcej niż jedną część zamówienia, wadium należy wnieść odrębnie na każdą część zamówienia.

2. Wadium może być wniesione w następujących formach:

- a) w pieniądzu;

- b) w poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, za poręczeniem pieniężnym;
 - c) w gwarancjach bankowych;
 - d) w gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - e) w poręczeniach udzielanych przez podmioty - zgodnie z art. 6.b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz.U. Nr 109, poz. 1158 z późn. zm.).
3. Wadium wnoszone w pieniądzu należy wpłacić przed upływem terminu składania ofert na konto Zamawiającego w banku:
Bank PEKAO S.A. I Oddział w Jaworznie nr 54 1240 1356 1111 0010 0672 4309
4. Wadium w pozostałej akceptowalnej formie należy złożyć przed upływem terminu składania ofert w siedzibie Zamawiającego w Jaworznie przy ul. Grunwaldzkiej 37 (**budynek centrali telefonicznej - parter - pokój nr 6 - Wydział Finansowy - w godz. 7:00 - 15:00**).
5. Przy wnoszeniu wadium Wykonawca winien powołać się na numer sprawy i nazwę postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, a w formularzu ofertowym podać numer swojego konta bankowego, na które należy zwrócić wadium.
6. Za terminowe wniesienie wadium uważa się:
 - a) w formie pieniężnej - uznanie rachunku Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert,
 - b) w innej akceptowalnej formie – oryginał dokumentu złożony w siedzibie Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert.
7. Nie wniesienie wadium lub wniesienie wadliwego wadium, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt. 4 ustawy spowoduje wykluczenie Wykonawcy z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
8. Zwrot lub utrata wadium nastąpi zgodnie z art. 46 ustawy.

2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Od Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana wymagane będzie wniesienie przed terminem zawarcia umowy zabezpieczenia należytego wykonania umowy, zwanego dalej zabezpieczeniem.
2. Zabezpieczenie w wysokości **10 %** ceny ofertowej brutto może być wniesione w następującej formie:
 - a) pieniężnej,
 - b) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, z tym, że zobowiązanie takiej kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
 - c) gwarancjach bankowych;
 - d) gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - e) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6.b) ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
3. Zabezpieczenie wnoszone w pieniądzu należy wpłacać na konto Zamawiającego w banku
Bank PEKAO S.A. I Oddział w Jaworznie nr 54 1240 1356 1111 0010 0672 4309

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

natomiast w pozostałej akceptowanej formie należy składać w Jaworznie przy ul. Grunwaldzkiej 37 (budynek centrali telefonicznej parter - pokój nr 6 Wydział Finansowy w godz. 7.00- 15.00) przed zawarciem umowy.

4. Za termin wniesienia zabezpieczenia w formie pieniężnej przyjmuje się dzień uznania rachunku Zamawiającego.
5. Zamawiający zwróci zabezpieczenie w terminach ustawowych zgodnie z regulacją art. 151 ustawy.

3. Opis sposobu przygotowania oferty

Oferta powinna być przygotowana z uwzględnieniem poniższych zasad:

1. Oferta musi być złożona z zachowaniem formy pisemnej w języku polskim pod rygorem nieważności.
2. Dokumenty sporządzone w języku obcym należy złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.
3. W przypadku, gdy Wykonawca dołącza do oferty jako załącznik kopię jakiegoś dokumentu, kopia winna być poświadczona na każdej zapisanej stronie dokumentu klauzulą „za zgodność z oryginałem” przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.
4. Oferta powinna zawierać prawidłowo wypełniony Formularz ofertowy oraz wszelkie wymagane tabele, dokumenty i oświadczenia określone w niniejszej SIWZ.
5. Wymaga się, aby wszystkie strony oferty wraz z załącznikami były spięte lub zszyte w sposób zabezpieczający przed zdekompletowaniem zawartości oferty.
6. Wymaga się, aby wszystkie strony oferty zawierające jakiegokolwiek teksty, znaki czy rysunki, były ponumerowane kolejnymi numerami stron.
7. Do oferty należy dołączyć wszystkie dokumenty, oświadczenia wymagane postanowieniami zawartymi w SIWZ oraz zestawić je w „SPISIE TREŚCI” zawierającym co najmniej: *liczbę porządkową/ nazwę dokumentu, oświadczenia/numer strony oferty*, na której dokument, oświadczenie się znajduje.
8. Wymaga się, aby wszystkie zapisane strony formularza ofertowego były podpisane przez osoby umocowane do składania oświadczeń woli i zaciągania zobowiązań w imieniu Wykonawcy.
9. Umocowanie do podpisania oferty winno być dołączone do oferty, o ile nie wynika wprost z innych dokumentów załączonych do oferty.
10. Wykonawca umieści ofertę w kopercie (koperta zewnętrzna) i opíše w następujący sposób:
nazwa i adres Wykonawcy, nazwa i adres Zamawiającego oraz napis:
„Oferta do przetargu nieograniczonego na „Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.” – sprawa nr 31/2009/EEZP/AP - Nie otwierać przed dniem godz. – Otwarcie komisyjne!” (należy wpisać datę i godzinę otwarcia ofert).
11. Wykonawca wydzieli z oferty dokumenty zawierające informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

12. Wydzieloną CZĘŚĆ POUFNA OFERTY – TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA należy złożyć w nieprzezroczystej zaklejonej kopercie (koperta wewnętrzna) i opisać w następujący sposób:
nazwa i adres Wykonawcy, nazwa i adres Zamawiającego oraz napis:
„CZĘŚĆ POUFNA OFERTY – TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA do przetargu nieograniczonego na „Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.” – sprawa nr 31/2009/EEZP/AP - Do wglądu tylko przez komisję przetargową!”
13. W przypadku braku wydzielenia z oferty CZĘŚCI POUFNEJ OFERTY – TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA w powyższy sposób, Zamawiający uzna, że wszystkie dokumenty złożone w ofercie są w pełni jawne.
14. Wszelkie korekty i poprawki treści oferty mogą być nanoszone jedynie przez przekreślenie błędnego zapisu i wstawienie obok poprawnego czytelnego zapisu. Wymaga się, aby wszelkie korekty i poprawki były opatrzone datą jej dokonania oraz podpisami osób podpisujących ofertę – pod rygorem odrzucenia oferty.

4. **Miejsce i termin składania ofert**

Oferty należy złożyć w siedzibie Zamawiającego w Jaworznie, ul. Grunwaldzka 37, (budynek zarządu – II piętro - pokój nr 27 -Wydział Zamówień Publicznych) - w terminie do dnia **30.09.2009 r.** do godz. **10.00.**

5. **Opis sposobu porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz sposobu przekazywania oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji**

1. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje w trakcie postępowania Zamawiający i Wykonawcy przekazują w pełnej formie pisemnej.
2. Informacje przekazane za pomocą telefaksu uważa się za złożone w terminie, jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu i została niezwłocznie potwierdzona pisemnie, tj. adresat do 3 dni otrzymał oryginał dokumentu.
3. W przypadku przekazania oświadczenia, wniosku, zawiadomienia oraz informacji faksem, każda ze stron na żądanie drugiej - niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
4. Wykonawca może zwrócić się, wyłącznie na piśmie do Zamawiającego o wyjaśnienie zapisów Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
5. Zamawiający udzieli wyjaśnień Wykonawcy, jeżeli pytanie wpłynie do Zamawiającego nie później niż 6 dni przed terminem otwarcia ofert. Treść pytań (bez ujawniania źródła zapytania) wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekaze Wykonawcom, którym przekazał SIWZ oraz zamieści na stronie internetowej, na której opublikował SIWZ.
6. Zamawiający nie przewiduje możliwości zwołania zebrania wszystkich Wykonawców, w celu wyjaśnienia wątpliwości dotyczących SIWZ.
7. Osobą upoważnioną do porozumiewania się z Wykonawcami jest:
mgr Andrzej Pająk - tel. 032 618 54 31; fax: 032 615 08 62

6. Miejsce i termin otwarcia ofert

Otwarcie ofert nastąpi dnia **30.09.2009 r.** o godz. **11.00.** w siedzibie Zamawiającego w Jaworznie, ul. Grunwaldzka 37 - budynek zarządu – I piętro – pokój nr 8 – sala konferencyjna.

7. Tryb otwarcia ofert i oceny ofert

1. Wykonawcy mogą być obecni przy otwarciu ofert.
2. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
3. W części jawnej posiedzenia komisji – po otwarciu ofert Zamawiający ogłosi Wykonawcom:
 - a) nazwę i adres Wykonawcy, którego oferta jest otwierana,
 - b) cenę oferty,
 - c) termin wykonania zamówienia,
 - d) warunki płatności.
4. W przypadku, gdy Wykonawca nie będzie obecny przy otwieraniu ofert, na jego pisemny wniosek Zamawiający prześle mu informację, zawierającą:
 - a) nazwy i adresy Wykonawców, których oferty zostały otwarte oraz ceny tych ofert,
 - b) termin wykonania zamówienia,
 - c) warunki płatności,
 - d) kwotę, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
5. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone bez otwierania po upływie terminu przewidzianego na wniesienie protestu.
6. Zamawiający oceniać będzie punktowo te oferty, które nie zostały odrzucone na podstawie art. 89 ustawy.

8. Omyłki w ofercie

Zamawiający w ofercie poprawi omyłki w ofercie zgodnie z art. 87 ust. 2 ustawy.

9. Dopuszczalność zmian Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia

1. W uzasadnionych przypadkach przed upływem terminu składania ofert Zamawiający może zmienić treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Każda wprowadzona przez Zamawiającego zmiana stanie się częścią Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia będzie wiążąca dla Wykonawców.
2. Zamawiający, w razie potrzeby, przedłuży termin składania ofert w celu umożliwienia Wykonawcom uwzględnienia w przygotowanych ofertach otrzymanych wyjaśnień i uzupełnień SIWZ.
3. O powyższych zmianach Zamawiający powiadomi Wykonawców, którym przekazał SIWZ, a także zamieści stosowne informacje na swojej stronie internetowej.
4. Wszelkie możliwe zmiany do SIWZ będą dokonywane na podstawie art. 38 ustawy.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

10. Warunki płatności

1. Termin płatności faktur z tytułu realizacji umowy wynosi 60 dni licząc od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.
2. Za datę zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
3. Oryginał faktury należy przysyłać na adres Zamawiającego:
43-600 Jaworzno, ul. Grunwaldzka 37.

11. Informacja dotycząca waluty, w jakiej będą prowadzone rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą

Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą dokonywane w walucie polskiej tj. w złotych polskich [zł].

12. Termin związania ofertą

1. Wykonawca zostaje związany ofertą przez **60 dni** od daty upływu terminu składania ofert.
2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
3. Bieg terminu związania ofertą zostaje zawieszony w przypadku wniesienia protestu po upływie terminu składania ofert - do czasu ostatecznego rozstrzygnięcia protestu (art.181 ust.1 ustawy);

XII. WYNIKI POSTĘPOWANIA I WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi Wykonawców, którzy złożyli oferty, o:
 - a) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę), siedzibę i adres Wykonawcy, którego ofertę wybrano oraz uzasadnienie jej wyboru, a także nazwy (firmy), siedziby i adresy Wykonawców, którzy złożyli oferty wraz ze streszczeniem oceny i porównania złożonych ofert zawierającym punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację,
 - b) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, podając uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - c) Wykonawcach, którzy zostali wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia, podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
2. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zamieści informacje, o których mowa w punkcie 1.a), również na stronie internetowej oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie.
3. Umowa zostanie zawarta z Wykonawcą, który spełnia wszystkie przedstawione wymagania, a jego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, w oparciu o przejęte kryterium wyboru.

4. Umowa zostanie zawarta w formie pisemnej w terminie nie krótszym niż 10 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty.
5. Zamawiający zawiadomi Wykonawcę o miejscu i terminie zawarcia umowy.
6. Niezwłocznie po zawarciu umowy Zamawiający przekaże ogłoszenie o udzieleniu zamówienia Urzędowi Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich.
7. W przypadku, jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana, przedstawił nieprawdziwe dane, lub nie wpłacił zabezpieczenia należytego wykonania umowy (jeżeli było wymagane), lub będzie uchylał się od zawarcia umowy, zamawiający wybierze tę spośród pozostałych ofert, która uzyskała najwyższą liczbę punktów.

XIII. WARUNKI UNIEWAŻNIENIA POSTĘPOWANIA

Zamawiający unieważni postępowanie, jeżeli zaistnieje jedna z okoliczności wskazanych przepisami art. 93 ust.1 ustawy.

XIV. PROJEKT UMOWY

Integralną częścią niniejszej specyfikacji są projekty umów stanowiące załączniki nr 3, 4, 5 do SIWZ.

XV. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ

1. Wykonawcom i innym osobom, których interes prawny doznał lub może doznać uszczerbku w wyniku naruszenia przez zamawiającego określonych w ustawie zasad udzielania zamówień, przysługują środki ochrony prawnej przewidziane przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych (Dział VI ustawy).
2. Prawo do wniesienia protestu, terminy wnoszenia protestów, odrzucenie protestu oraz jego zawartość reguluje art. 180 ustawy.
3. Protest musi być uzasadniony i złożony na piśmie w siedzibie zamawiającego.
4. Protest powinien:
 - a) wskazywać oprotestowaną czynność lub zaniechanie zamawiającego;
 - b) określić żądanie protestującego;
 - c) zawierać zwięzłe przytoczenie zarzutów;
 - d) zwięzłe przytaczać okoliczności faktyczne uzasadniające wniesienie protestu;
 - e) wskazywać przepisy prawne, które zdaniem protestującego zostały naruszone przez zamawiającego, w tym w szczególności przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych.
 - f) powiązanie powyższego z naruszeniem interesu prawnego protestującego.
5. Czynności postępowania protestacyjnego regulują zapisy art. 181 ustawy.
6. Rozstrzygnięcie protestów przez Zamawiającego odbywa się zgodnie z art. 183 ustawy.
7. Od rozstrzygnięcia protestu przysługuje odwołanie, zgodnie z art. 184 – 193 ustawy.

8. Odwołanie wnosi się do Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych 02-676 Warszawa, ul. Postępu 17a w terminie 10 dni od dnia doręczenia rozstrzygnięcia protestu lub upływu terminu do rozstrzygnięcia protestu, jednocześnie przekazując kopię odwołania Zamawiającemu.

XVI. DOPUSZCZALNE ZMIANY W ZAWARTEJ UMOWIE

Zgodnie z art. 144 ustawy zamawiający przewiduje w czasie realizacji umowy:

1. Możliwość zmiany ceny w umowie w przypadku ustawowej zmiany stawki podatku VAT.
2. Zamawiający jest w trakcie postępowania przetargowego dotyczącego wdrożenia nowego systemu wspierającego procesy sprzedaży węgla (odpowiednik systemu ISSW). Przewidywany termin zakończenia wdrożenia nowego systemu to IV kwartał 2010 r. W związku z powyższym Zamawiający przewiduje możliwość wypowiedzenia umowy określonej w części 3, w zakresie obejmującym system ISSW, po rozpoczęciu przemysłowej eksploatacji nowego systemu, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca, w którym podjęto taką decyzję i powiadomiono wykonawcę.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A., na którą składają się:

- część 1 - wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych: FKX, GMX, STX, NAVIGATOR oraz udostępnianie i administracja aplikacji: FKX, GMX, STX, NAVIGATOR wraz z serwerami i osprzętem sieciowym,
- część 2 - wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych: ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia oraz udostępnianie i administracja aplikacji: ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia wraz z serwerami i osprzętem sieciowym,
- część 3 - wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych ISSW, ISKP i RCP oraz serwis i administracja aplikacji ISSW, ISKP i RCP wraz z ich infrastrukturą serwerową, systemami operacyjnymi i systemami zarządzania bazami danych.

Część 1 - wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych: FKX, GMX, STX, NAVIGATOR oraz udostępnianie i administracja aplikacji: FKX, GMX, STX, NAVIGATOR wraz z serwerami i osprzętem sieciowym.

1. W ramach opłaty ryczałtowej.

1.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji.

- 1.1.1 Tworzenie raportów i prezentacja danych w oparciu o dane zawarte w systemach i udostępnianie ich użytkownikowi końcowemu aplikacji z możliwością wielokrotnego wykonania z zadanymi przez użytkownika parametrami (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności).
- 1.1.2 Tworzenie dokumentów wymaganych regulacjami prawnymi w zakresie funkcjonowania aplikacji.
- 1.1.3 Współpraca z innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych i odbiór danych do/z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) pomiędzy systemami zintegrowanymi (FKX, GMX, STX, NAVIGATOR, ISOTiP, ISSW, ISKP, RCP, OPTIMA Zamówienia, Zapotrzebowanie) – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 1.1.4 Utrzymanie i rozbudowa istniejących interfejsów pomiędzy systemami zintegrowanymi, weryfikacja ich funkcjonowania.
- 1.1.5 Wsparcie użytkowników i administratorów:

1.1.5.1 udzielanie wyjaśnień dotyczących funkcjonalności aplikacji (w formie pisemnej),

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

- 1.1.5.2 udzielanie wyjaśnień dotyczących konfiguracji aplikacji (w formie pisemnej),
- 1.1.5.3 szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy) w wymiarze do 8 godzin w miesiącu, niewykorzystane godziny kumulują się.
- 1.1.6 Wsparcie użytkownika końcowego dostępne w dni robocze od 6:00 do 15:00, w jednym centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika.
- 1.1.7 Rozwój aplikacji:
 - 1.1.7.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań prawa i instytucji prawo reprezentujących w zakresie dziedzinowym funkcjonowania aplikacji (za wyjątkiem systemu GMX) – realizowane w ramach opłaty ryczałtowej (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności),
 - 1.1.7.2 usuwanie wad i luk w zabezpieczeniach aplikacji (zapisywanie w rejestrze zgłoszeń serwisowych wykonania takich czynności).
- 1.1.8 Współpraca z administratorami Zamawiającego:
 - 1.1.8.1 udzielanie informacji i wyjaśnień,
 - 1.1.8.2 wsparcie przy rozwiązywaniu problemów z aplikacjami,
 - 1.1.8.3 przekazywanie dokumentacji aplikacji.
- 1.2. Udostępnianie i administracja.**
- 1.2.1 Udostępnianie i administracja aplikacjami:
 - 1.2.1.1 FKX – aktualna wersja,
 - 1.2.1.2 GMX – aktualna wersja,
 - 1.2.1.3 STX – aktualna wersja,
 - 1.2.1.4 NAVIGATOR – aktualna wersja.
- 1.2.2 Administracja aplikacjami polegająca na zarządzaniu (obsługa):
 - 1.2.2.1 użytkownikami i uprawnieniami,
 - 1.2.2.2 konfiguracją sprzętową i programową,
 - 1.2.2.3 incydentami,
 - 1.2.2.4 zdarzeniami (rejestr zdarzeń),
 - 1.2.2.5 bezpieczeństwem danych,
 - 1.2.2.6 zapewnieniu funkcjonowania interfejsów wymiany danych.
- 1.2.3 Eksport danych z aplikacji do plików Excel w zakresie niezbędnym dla funkcjonowania Zamawiającego, których wykonanie przez użytkowników nie jest możliwe w Aplikacjach lub użytkownicy Zamawiającego nie posiadają kompetencji do ich wykonania.
- 1.2.4 Nadzór nad istniejącymi interfejsami z systemami zewnętrznymi:
 - 1.2.4.1 obsługa interfejsów na poziomie bazy danych,
 - 1.2.4.2 obsługa interfejsów na poziomie aplikacji,
 - 1.2.4.3 obsługa interfejsów plikowych,
 - 1.2.4.4 przygotowywanie plików importu i eksportu danych.

- 1.2.5 Przyjmowanie zgłoszeń Awarii, Błędów i Usterek za pośrednictwem jednego centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika:
 - 1.2.5.1 prowadzenie rejestracji zgłoszeń serwisowych związanych z Awariami, Błędami i Usterkami (dane teleadresowe zgłaszającego, data i godzina zgłoszenia, przebieg czynności związanych z ich usunięciem, datę i godzinę usunięcia i powiadomienia zgłaszającego).
- 1.2.6 Usuwanie Awarii, Błędów i Usterek:
 - 1.2.6.1 gotowość serwisowa 24h/6 dni w tygodniu, oprócz niedziel i świąt, w całym roku kalendarzowym,
 - 1.2.6.2 czas reakcji na zgłoszenie Awarii, Błędu, Usterki 30min,
 - 1.2.6.3 czas usunięcia Awarii:
 - 1.2.6.3.1 FKX, STX, GMX – 24 godziny,
 - 1.2.6.3.2 Pozostałe – 24 godziny.
 - 1.2.6.4 czas usunięcia Błędu:
 - 1.2.6.4.1 FKX, STX, GMX – 48 godzin,
 - 1.2.6.4.2 Pozostałe – 48 godzin.
 - 1.2.6.5 czas usunięcia Usterki:
 - 1.2.6.5.1 FKX, STX, GMX – 5 dni roboczych,
 - 1.2.6.5.2 Pozostałe – 5 dni roboczych.
 - 1.2.6.6 W przypadku wystąpienia w ciągu doby kilku Awarii tego samego Systemu do czasu usunięcia Awarii wlicza się czas pomiędzy nimi jeżeli przerwa pomiędzy tymi wystąpieniami jest krótsza od 5 godzin.
- 1.2.7 Odtwarzanie systemu w przypadku Awarii.
- 1.2.8 W razie Awarii dostarczenie infrastruktury zastępczej serwerowej pozwalającej na prawidłowe funkcjonowanie aplikacji lub skonfigurowanie środowiska serwerowego w architekturze klastra bezpieczeństwa wraz z rozdzieleniem logicznym lub fizycznym serwerów bazy danych i aplikacji.
- 1.2.9 Odtwarzanie aplikacji i baz danych w przypadku wymiany sprzętu i wersji systemu operacyjnego lub bazy danych.
- 1.2.10 Diagnostyka prewencyjna i identyfikacja potencjalnych zagrożeń.
- 1.2.11 Zapewnienie dostępności aplikacji:
 - 1.2.11.1 24h/7 dni w tygodniu
 - 1.2.11.2 możliwa jedna jednodniowa planowa i uzgodniona z Zamawiającym przerwa w działaniu na miesiąc w dniach w których Zamawiający nie prowadzi sprzedaży (Okno Serwisowe).
- 1.2.12 Zapewnienie wydajnej pracy Aplikacji:
 - 1.2.12.1 optymalizacja konfiguracji sprzętu, baz danych systemów operacyjnych dla zapewnienia ergonomicznej prędkości działania,
 - 1.2.12.2 konfiguracja osprzętu sieciowego (administrowanego przez Wykonawcę) dla zapewnienia optymalnej prędkości działania.

- 1.2.13 Instalacje i reinstalacje aplikacji, baz danych i systemów operacyjnych w zakresie wymaganym dla zapewnienia dostępności i bezpieczeństwa.
- 1.2.14 Zapewnienie infrastruktury teleinformatycznej i utrzymanie ciągłości dostępu do świadczonych usług, w ramach których:
- 1.2.14.1 udostępni niezbędną infrastrukturę sprzętową zapewniającą ciągłość świadczenia usług (serwery i osprzęt sieciowy adekwatny do potrzeb aplikacji i zakresu usług),
 - 1.2.14.2 zapewni łącze lub łącza teleinformatyczne niezbędne do utrzymania w sposób ciągły dostępu do aplikacji (dostarczenie łączy sieciowych z lokalizacją Zamawiającego adekwatnych do potrzeb aplikacji i zakresu usług),
 - 1.2.14.3 dostarczy środowisko zarządzania bazami danych adekwatne do potrzeb aplikacji i zakresu usług,
 - 1.2.14.4 dostarczy systemy operacyjne adekwatne do potrzeb aplikacji i zakresu usług,
 - 1.2.14.5 określi wymagania dot. wewnętrznej infrastruktury sieciowej (LAN) oraz stacji roboczych w celu zapewnienia dostępu do aplikacji,
 - 1.2.14.6 zapewni urządzenia brzegowe na styku dostarczonych przez Wykonawcę łączy z siecią komputerową Zamawiającego,
 - 1.2.14.7 zapewni mechanizmy gwarantujące bezpieczeństwo transmisji danych w sieci łączącej serwerownie Wykonawcy i Zamawiającego.
- 1.2.15 Zapewnienie bezpieczeństwa danych:
- 1.2.15.1 sporządzanie kopii bezpieczeństwa danych w zakresie i z częstotliwością umożliwiającą przywrócenie funkcjonowania systemu bez utraty danych (prowadzenie rejestru wykonania kopii bezpieczeństwa),
 - 1.2.15.2 zapewnienie ciągłej archiwizacji danych,
 - 1.2.15.3 przechowywanie kopii danych w miejscach zapewniających ich bezpieczeństwo (zgodnie z zaakceptowanymi przez Zamawiającego standardami),
 - 1.2.15.4 ochrona systemów, baz danych i aplikacji przed nieuprawnionym dostępem.

2. W ramach opłaty za roboczogodzinę.

2.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji.

- 2.1.1. Współpraca z Zamawiającym oraz innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych do innych systemów i odbiór danych z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) z systemami zewnętrznymi innymi niż wymienione w punkcie 1.1.3 – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 2.1.2. Szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy), po przekroczeniu wymiaru godzin w miesiącu określonych w punkcie 1.1.5.3 z uwzględnieniem godzin skumulowanych.
- 2.1.3. Rozwój aplikacji:
- 2.1.3.1. dostosowywanie aplikacji do wymagań Zamawiającego. W przypadku systemu GMX dostosowywania do potrzeb przedsiębiorstwa tylko w zakresie nie wymagającym modyfikacji kodu programu i struktury bazy danych.

2.2. Zmiana oprogramowania przez Zamawiającego.

2.2.1. Zamawiający w trakcie trwania umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej wymiany oprogramowania.

2.2.1.1. Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:

2.2.1.1.1. współpracy z Wykonawcą nowego oprogramowania,

2.2.1.1.2. przygotowania danych do migracji ze starego do nowego systemu,

2.2.2. Zamawiający w trakcie trwania umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej przeniesienia systemów informatycznych na platformę sprzętową zlokalizowaną u Zamawiającego.

2.2.2.1. Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:

2.2.2.1.1. przeniesienia systemów informatycznych na platformę sprzętowa zlokalizowaną u Zamawiającego,

2.2.2.1.2. wykonania migracji danych.

3. Dokumentowanie realizowanych prac.

3.1. Wykonawca oprogramowania będzie tworzył dokumentację oprogramowania zgodnie z wytyczonymi przez Zamawiającego standardami. Przez standard dokumentacji należy rozumieć spójny sposób dokumentowania:

3.1.1 schematu powiązań z innymi aplikacjami, diagramu przepływu danych i dokumentów oraz struktury danych i dokumentów.

3.1.2 funkcjonalności aplikacji (dokumentacja dla administratorów i użytkowników):

3.1.2.1 opis konfiguracji wszystkich wariantów z prezentacją przykładów konfiguracji domyślnych (standardowych),

3.1.2.2 opis funkcjonalności użytkowej z uwzględnieniem przypadków użycia funkcjonalności,

3.1.2.3 forma tworzonej dokumentacji powinna pozwalać na sprawne i szybkie przeszkolenie nowych administratorów i użytkowników.

3.1.3 konfiguracji sprzętu:

3.1.3.1 specyfikacja sprzętu (parametry techniczne, zastosowanie),

3.1.3.2 opis struktury powiązań (schemat graficzny),

3.1.3.3 pliki konfiguracyjne urządzeń (jeśli to możliwe).

3.1.4 konfiguracji systemów operacyjnych:

3.1.4.1 informacje o strukturze dostępowej do systemu (login i hasła administratorów),

3.1.4.2 szczegółowe wymagania konfiguracyjne (inne niż domyślne) wymagane przez aplikacje pracujące w systemie.

3.1.5 konfiguracji systemów bazodanowych:

3.1.5.1 szczegółowa konfiguracja platformy bazodanowej,

3.1.5.2 struktura dostępu do platformy bazodanowej,

3.1.6 ról i uprawnień użytkowników i administratorów:

3.1.6.1 dokumentacja ról,

3.1.6.2 przyporządkowanie użytkowników do ról w systemie.

- 3.1.7 czasu wykonania czynność związanych obsługą poszczególnych zgłoszeń serwisowych,
 - 3.1.8 osoby odpowiedzialnej za wykonanie czynności,
 - 3.1.9 osoby zatwierdzającej wykonanie czynności,
 - 3.1.10 osoby zlecającej wykonanie czynności,
 - 3.1.11 projektów funkcjonalnych i technicznych modyfikacji systemu,
 - 3.1.12 skryptów systemów operacyjnych i baz danych, ich zawartości wraz z opisem ich działania i lokalizacją,
 - 3.1.13 parametrów plików baz danych pozwalających jednoznacznie określić ich lokalizację okres, którego dotyczy plik, przeznaczenie, powiązania z aplikacją, której dotyczy plik,
 - 3.1.14 projektów funkcjonalnych i technicznych interfejsów,
 - 3.1.15 sporządzania instrukcji obsługi i administracji systemów, modyfikacji i interfejsów,
 - 3.1.16 prowadzenia rejestru zagadnień serwisowych.
- 3.2. Obowiązki informacyjne w stosunku do Zamawiającego:
- 3.2.1 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów operacyjnych,
 - 3.2.2 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów baz danych,
 - 3.2.3 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji aplikacji,
 - 3.2.4 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji interfejsów i struktury przekazywanych danych, skryptów, konfiguracji kanałów systemu FKX,
 - 3.2.5 prowadzenie i udostępnianie rejestru zgłoszeń serwisowych,
 - 3.2.6 prowadzenie harmonogramu zadań serwisowych i kopii bezpieczeństwa,
 - 3.2.7 prowadzenie kompletnej dokumentacji użytkowników i ich uprawnień – raport struktury ról i uprawnień użytkowników od strony systemów operacyjnych, baz danych i aplikacji,
 - 3.2.8 dokumentacja będzie udostępniana w formie elektronicznej, w formacie MS Word w ciągu 5 dni roboczych na każde żądanie Zamawiającego,
 - 3.2.9 dokumentacja będzie aktualizowana na bieżąco z uwzględnieniem atrybutów: wersja, autor, osoba modyfikująca,
 - 3.2.10 dokumentacja w wersji aktualnej będzie przekazywana w formie elektronicznej w formacie MS Word Zamawiającemu w ostatnim dniu kalendarzowym każdego miesiąca .
- 3.3. Wszystkie zmiany w konfiguracji będą dokonywane po uprzednim zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Dokumentacja utworzona przez Wykonawcę będzie weryfikowana przez Zamawiającego.

4. Wymagania ogólne.

4.1. Zasady realizacji prac przez Wykonawcę w ramach rozwoju i modyfikacji aplikacji.

- 4.1.1 Wszystkie zadania tj. rozwój funkcjonalności, rozwój aplikacji, tworzenie nowych dokumentów będą realizowane w oparciu o zamówienie Zamawiającego i będzie miało

charakter projektowy realizowany we współpracy z Zamawiającym. Projekt będzie obejmował:

- 4.1.1.1 powołanie zespołu projektowego oraz określenie odpowiedzialności,
 - 4.1.1.2 wyspecyfikowanie potrzeb z uwzględnieniem uzasadnienia biznesowego planowanych prac,
 - 4.1.1.3 ustalenie i przekazanie do akceptacji Zamawiającego budżetu i harmonogramu prac,
 - 4.1.1.4 realizację prac przez zespół projektowy,
 - 4.1.1.5 tworzenie dokumentacji rozwiązania zgodnie z ustalonym z Zamawiającym standardem,
 - 4.1.1.6 odbiór przez Zamawiającego rozwiązania oraz dokumentacji.
- 4.1.2 Zamawiający może wyrazić zgodę na realizację określonego zakresu zadania przez Podwykonawcę. Zadania zleczone Wykonawcy przez Zamawiającego mogą być podzlecane pod warunkiem zapewnienia przez Wykonawcę prawidłowego wykonania usługi przez Podwykonawcę zgodnie z przyjętym zakresem. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonane przez Podwykonawcę usługi jak za własne działania.

4.2. Wymagane standardy w zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych oraz usług wsparcia merytorycznego w zakresie aplikacji.

- 4.2.1 Wykonawca powinien przestrzegać standardów bezpieczeństwa opartych na brytyjskiej normie BS 7799 np. ISO 27001 lub równoważnej. W ramach powyższych standardów powinny być zapewnione:
- 4.2.1.1 kontrola dostępu do informacji,
 - 4.2.1.2 zabezpieczenia na poziomie organizacyjnym,
 - 4.2.1.3 zarządzanie działaniem urzędzeń informatycznych,
 - 4.2.1.4 przestrzeganie obowiązujących procedur i przepisów prawa,
 - 4.2.1.5 zabezpieczenie fizyczne organizacji i otoczenia,
 - 4.2.1.6 zarządzanie ciągłością działania,
 - 4.2.1.7 opracowywanie i utrzymywanie systemów informatycznych,
 - 4.2.1.8 znajomość uregulowań prawnych dotyczących wymaganych działań zapewniających bezpieczeństwo informacji.
- 4.2.2 W zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych dodatkowo działalność Wykonawcy powinna być oparta o wytyczne normy ISO 20000 lub równoważnej i zapewnione:
- 4.2.2.1 zarządzanie ciągłością działania oraz zapewnienie dostępności usług,
 - 4.2.2.2 zarządzanie procesem świadczenia usług,
 - 4.2.2.3 zarządzanie pojemnością i wydajnością,
 - 4.2.2.4 zarządzanie bezpieczeństwem informacji,
 - 4.2.2.5 zarządzanie współpracą z użytkownikami,
 - 4.2.2.6 zarządzanie konfiguracją.

Część 2 - wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych: ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia oraz udostępnianie i administracja aplikacji: ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia wraz z serwerami i osprzętem sieciowym.

1. W ramach opłaty ryczałtowej.

1.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji.

- 1.1.1 Tworzenie raportów i prezentacja danych w oparciu o dane zawarte w systemach i udostępnianie ich użytkownikowi końcowemu aplikacji z możliwością wielokrotnego wykonania z zadanymi przez użytkownika parametrami (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności).
- 1.1.2 Tworzenie dokumentów wymaganych regulacjami prawnymi w zakresie funkcjonowania aplikacji.
- 1.1.3 Współpraca z innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych i odbiór danych do/z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) pomiędzy systemami zintegrowanymi (FKX, GMX, STX, NAVIGATOR, ISOTiP, ISSW, ISKP, RCP, OPTIMA Zamówienia, Zapotrzebowanie) – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 1.1.4 Utrzymanie i rozbudowa istniejących interfejsów pomiędzy systemami zintegrowanymi, weryfikacja ich funkcjonowania.
- 1.1.5 Wsparcie użytkowników i administratorów:
 - 1.1.5.1 udzielanie wyjaśnień dotyczących funkcjonalności aplikacji (w formie pisemnej),
 - 1.1.5.2 udzielanie wyjaśnień dotyczących konfiguracji aplikacji (w formie pisemnej),
 - 1.1.5.3 szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy) w wymiarze do 8 godzin w miesiącu, niewykorzystane godziny kumulują się.
- 1.1.6 Wsparcie użytkownika końcowego dostępne w dni robocze od 6:00 do 15:00, w jednym centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika.
- 1.1.7 Rozwój aplikacji:
 - 1.1.6.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań prawa i instytucji prawo reprezentujących w zakresie dziedzinowym funkcjonowania aplikacji – realizowane w ramach opłaty ryczałtowej (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności),
 - 1.1.6.2 usuwanie wad i luk w zabezpieczeniach aplikacji (zapisywanie w rejestrze zgłoszeń serwisowych wykonania takich czynności).
- 1.1.8 Współpraca z administratorami Zamawiającego:
 - 1.1.8.1 udzielanie informacji i wyjaśnień,
 - 1.1.8.2 wsparcie przy rozwiązywaniu problemów z aplikacjami,
 - 1.1.8.3 przekazywanie dokumentacji aplikacji.

1.2. Udostępnianie i administracja.

1.2.1 Udostępnianie i administracja aplikacjami:

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

- 1.2.1.1 ISOTiP – aktualna wersja,
 - 1.2.1.2 Zapotrzebowania – aktualna wersja,
 - 1.2.1.3 Zamówienia – aktualna wersja.
- 1.2.2 Administracja aplikacjami polegająca na zarządzaniu (obsługa):
- 1.2.2.1 użytkownikami i uprawnieniami,
 - 1.2.2.2 konfiguracją sprzętową i programową,
 - 1.2.2.3 incydentami,
 - 1.2.2.4 zdarzeniami (rejestr zdarzeń),
 - 1.2.2.5 problemami,
 - 1.2.2.6 bezpieczeństwem danych,
 - 1.2.2.7 zapewnieniu funkcjonowania interfejsów wymiany danych.
- 1.2.3 Eksport danych z aplikacji do plików Excel w zakresie niezbędnym dla funkcjonowania Zamawiającego, których wykonanie przez użytkowników nie jest możliwe w Aplikacjach lub użytkownicy Zamawiającego nie posiadają kompetencji do ich wykonania.
- 1.2.4 Nadzór nad istniejącymi interfejsami z systemami zewnętrznymi:
- 1.2.4.1 obsługa interfejsów na poziomie bazy danych,
 - 1.2.4.2 obsługa interfejsów na poziomie aplikacji,
 - 1.2.4.3 obsługa interfejsów plikowych,
 - 1.2.4.4 przygotowywanie plików importu i eksportu danych.
- 1.2.5 Przyjmowanie zgłoszeń Awarii, Błędów i Usterek za pośrednictwem jednego centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika:
- 1.2.5.1 prowadzenie rejestracji zgłoszeń serwisowych związanych z Awariami, Błędami i Usterkami (dane teleadresowe zgłaszającego, data i godzina zgłoszenia, przebieg czynności związanych z ich usunięciem, datę i godzinę usunięcia i powiadomienia zgłaszającego).
- 1.2.6 Usuwanie Awarii, Błędów i Usterek:
- 1.2.6.1 gotowość serwisowa 24h/6dni w tygodniu, oprócz niedziel i świąt, w całym roku kalendarzowym,
 - 1.2.6.2 czas reakcji na zgłoszenie Awarii, Błędu, Usterki 30min,
 - 1.2.6.3 czas usunięcia Awarii:
 - 1.2.6.3.1 ISOTiP – 24 godzin,
 - 1.2.6.3.2 Pozostałe – 24 godzin.
 - 1.2.6.4 czas usunięcia Błędu:
 - 1.2.6.4.1 ISOTiP – 48 godziny,
 - 1.2.6.4.2 Pozostałe – 48 godzin.
 - 1.2.6.5 czas usunięcia Usterki:
 - 1.2.6.5.1 ISOTiP – 5 dni roboczych,
 - 1.2.6.5.2 Pozostałe – 5 dni roboczych.

- 1.2.6.6 W przypadku wystąpienia w ciągu doby kilku Awarii tego samego Systemu do czasu usunięcia Awarii wlicza się czas pomiędzy nimi jeżeli przerwa pomiędzy tymi wystąpieniami jest krótsza od 5 godzin.
- 1.2.7 Odtwarzanie systemu w przypadku Awarii.
- 1.2.8 W razie Awarii dostarczenie infrastruktury zastępczej serwerowej pozwalającej na prawidłowe funkcjonowanie aplikacji lub skonfigurowanie środowiska serwerowego w architekturze klastra bezpieczeństwa wraz z rozdzieleniem logicznym lub fizycznym serwerów bazy danych i aplikacji.
- 1.2.9 Odtwarzanie aplikacji i baz danych w przypadku wymiany sprzętu i wersji systemu operacyjnego lub bazy danych.
- 1.2.10 Diagnostyka prewencyjna i identyfikacja potencjalnych zagrożeń.
- 1.2.11 Zapewnienie dostępności aplikacji:
 - 1.2.11.1 24h/7 dni w tygodniu,
 - 1.2.11.2 możliwa jedna jednodniowa planowa i uzgodniona ze Zleceniodawcą przerwa w działaniu na miesiąc w dniach w których Zamawiający nie prowadzi sprzedaży (Okno Serwisowe).
- 1.2.12 Zapewnienie wydajnej pracy Aplikacji:
 - 1.2.12.1 optymalizacja konfiguracji sprzętu, baz danych i systemów operacyjnych dla zapewnienia ergonomicznej prędkości działania,
 - 1.2.12.2 konfiguracja osprzętu sieciowego (administrowanego przez Wykonawcę) dla zapewnienia optymalnej prędkości działania.
- 1.2.13 Instalacje i reinstalacje aplikacji, baz danych i systemów operacyjnych w zakresie wymaganym dla zapewnienia dostępności i bezpieczeństwa.
- 1.2.14 Zapewnienie infrastruktury teleinformatycznej i utrzymanie ciągłości dostępu do świadczonych usług, w ramach których:
 - 1.2.14.1 udostępni niezbędną infrastrukturę sprzętową zapewniającą ciągłość świadczenia usług (serwery i osprzęt sieciowy adekwatny do potrzeb aplikacji i zakresu usług),
 - 1.2.14.2 zapewni łącze lub łącza teleinformatyczne niezbędne do utrzymania w sposób ciągły dostępu do aplikacji (dostarczenie łączy sieciowych z lokalizacją Zamawiającego adekwatnych do potrzeb aplikacji i zakresu usług),
 - 1.2.14.3 dostarczy środowisko zarządzania bazami danych adekwatne do potrzeb aplikacji i zakresu usług,
 - 1.2.14.4 dostarczy systemy operacyjne adekwatne do potrzeb aplikacji i zakresu usług,
 - 1.2.14.5 określi wymagania dot. wewnętrznej infrastruktury sieciowej (LAN) oraz stacji roboczych w celu zapewnienia dostępu do aplikacji,
 - 1.2.14.6 zapewni urządzenia brzegowe na styku dostarczonych przez Wykonawcę łączy z siecią komputerową Zamawiającego,
 - 1.2.14.7 zapewni mechanizmy gwarantujące bezpieczeństwo transmisji danych w sieci łączącej serwerownie Wykonawcy i Zamawiającego (aplikacje i sprzęt).
- 1.2.15 Zapewnienie bezpieczeństwa danych:

- 1.2.15.1 sporządzanie kopii bezpieczeństwa danych w zakresie i z częstotliwością umożliwiającą przywrócenie funkcjonowania systemu bez utraty danych (prowadzenie rejestru wykonania kopii bezpieczeństwa),
- 1.2.15.2 zapewnienie ciągłej archiwizacji danych,
- 1.2.15.3 przechowywanie kopii danych w miejscach zapewniających ich bezpieczeństwo (zgodnie z zaakceptowanymi przez Zamawiającego standardami),
- 1.2.15.4 ochrona systemów, baz danych i aplikacji przed nieuprawnionym dostępem.

2. W ramach opłaty za roboczogodzinę.

2.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji.

- 2.1.1 Współpraca z Zamawiającym oraz innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych do innych systemów i odbiór danych z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) z systemami zewnętrznymi innymi niż wymienione w punkcie 1.1.3 – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 2.1.2 Szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy), po przekroczeniu wymiaru godzin w miesiącu określonych w punkcie 1.1.5.3 z uwzględnieniem godzin skumulowanych.
- 2.1.3 Rozwój aplikacji:
 - 2.1.3.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań Zamawiającego

2.2. Zmiana oprogramowania przez Zamawiającego

- 2.2.1 Zamawiający w trakcie trwania umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej wymiany oprogramowania.
 - 2.2.1.1 Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:
 - 2.2.1.1.1 współpracy z Wykonawcą nowego oprogramowania,
 - 2.2.1.1.2 przygotowania danych do migracji ze starego do nowego systemu.
- 2.2.2 Zamawiający w trakcie trwania umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej przeniesienia systemów informatycznych na platformę sprzętową zlokalizowaną u Zamawiającego.
 - 2.2.2.1 Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:
 - 2.2.2.1.1 przeniesienia systemów informatycznych na platformę sprzętową zlokalizowaną u Zamawiającego,
 - 2.2.2.1.2 wykonania migracji danych.

3. Dokumentowanie realizowanych prac.

- 3.1. Wykonawca oprogramowania będzie tworzył dokumentację oprogramowania zgodnie z wytyczonymi przez Zamawiającego standardami. Przez standard dokumentacji należy rozumieć spójny sposób dokumentowania:
 - 3.1.1 schematu powiązań z innymi aplikacjami, diagramu przepływu danych i dokumentów oraz struktury danych i dokumentów.

- 3.1.2 funkcjonalności aplikacji (dokumentacja dla administratorów i użytkowników):
 - 3.1.2.1 opis konfiguracji wszystkich wariantów z prezentacją przykładów konfiguracji domyślnych (standardowych),
 - 3.1.2.2 opis funkcjonalności użytkowej z uwzględnieniem przypadków użycia funkcjonalności,
 - 3.1.2.3 forma tworzonej dokumentacji powinna pozwalać na sprawne i szybkie przeszkolenie nowych administratorów i użytkowników.
 - 3.1.3 konfiguracji sprzętu:
 - 3.1.3.1 specyfikacja sprzętu (parametry techniczne, zastosowanie),
 - 3.1.3.2 opis struktury powiązań (schemat graficzny),
 - 3.1.3.3 pliki konfiguracyjne urządzeń (jeśli to możliwe).
 - 3.1.4 konfiguracji systemów operacyjnych:
 - 3.1.4.1 informacje o strukturze dostępowej do systemu (login i hasła administratorów),
 - 3.1.4.2 szczegółowe wymagania konfiguracyjne (inne niż domyślne) wymagane przez aplikacje pracujące w systemie.
 - 3.1.5 konfiguracji systemów bazodanowych:
 - 3.1.5.1 szczegółowa konfiguracja platformy bazodanowej,
 - 3.1.5.2 struktura dostępu do platformy bazodanowej,
 - 3.1.6 ról i uprawnień użytkowników i administratorów:
 - 3.1.6.1 dokumentacja ról,
 - 3.1.6.2 przyporządkowanie użytkowników do ról w systemie.
 - 3.1.7 czasu wykonania czynność związanych z obsługą poszczególnych zgłoszeń serwisowych,
 - 3.1.8 osoby odpowiedzialnej za wykonanie czynności,
 - 3.1.9 osoby zatwierdzającej wykonanie czynności,
 - 3.1.10 osoby zlecającej wykonanie czynności,
 - 3.1.11 projektów funkcjonalnych i technicznych modyfikacji systemu,
 - 3.1.12 skryptów systemów operacyjnych i baz danych, ich zawartości wraz z opisem działania i lokalizacją,
 - 3.1.13 parametrów plików baz danych pozwalających jednoznacznie określić ich lokalizację okres, którego dotyczy plik, przeznaczenie, powiązania z aplikacją, której dotyczy plik,
 - 3.1.14 projektów funkcjonalnych i technicznych interfejsów,
 - 3.1.15 sporządzania instrukcji obsługi i administracji systemów, modyfikacji i interfejsów,
 - 3.1.16 prowadzenia rejestru zagadnień serwisowych.
- 3.2. Obowiązki informacyjne w stosunku do Zamawiającego:
 - 3.2.1 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów operacyjnych,
 - 3.2.2 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów baz danych,
 - 3.2.3 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji aplikacji,

- 3.2.4 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji interfejsów i struktury przekazywanych danych, skryptów,
 - 3.2.5 prowadzenie i udostępnianie rejestru zgłoszeń serwisowych,
 - 3.2.6 prowadzenie harmonogramu zadań serwisowych i kopii bezpieczeństwa,
 - 3.2.7 prowadzenie kompletnej dokumentacji użytkowników i ich uprawnień – raport struktury ról i uprawnień użytkowników od strony systemów operacyjnych, baz danych i aplikacji,
 - 3.2.8 dokumentacja będzie udostępniana w formie elektronicznej, w formacie MS Word w ciągu 5 dni roboczych na każde żądanie Zamawiającego,
 - 3.2.9 dokumentacja będzie aktualizowana na bieżąco z uwzględnieniem atrybutów: wersja, autor, osoba modyfikująca,
 - 3.2.10 dokumentacja w wersji aktualnej będzie przekazywana w formie elektronicznej w formacie MS Word Zamawiającemu w ostatnim dniu kalendarzowym każdego miesiąca.
- 3.3. Wszystkie zmiany w konfiguracji będą dokonywane po uprzednim zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Dokumentacja utworzona przez Wykonawcę będzie weryfikowana przez Zamawiającego.

4. Wymagania ogólne.

4.1. Zasady realizacji prac przez Wykonawcę w ramach rozwoju i modyfikacji aplikacji.

- 4.1.1 Wszystkie zadania tj. rozwój funkcjonalności, rozwój aplikacji, tworzenie nowych dokumentów będą realizowane w oparciu o zamówienie Zamawiającego i będzie miało charakter projektowy realizowany we współpracy z Zamawiającym. Projekt będzie obejmował:
 - 4.1.1.1 powołanie zespołu projektowego oraz określenie odpowiedzialności,
 - 4.1.1.2 wyspecyfikowanie potrzeb z uwzględnieniem uzasadnienia biznesowego planowanych prac,
 - 4.1.1.3 ustalenie i przekazanie do akceptacji Zamawiającego budżetu i harmonogramu prac,
 - 4.1.1.4 realizację prac przez zespół projektowy,
 - 4.1.1.5 tworzenie dokumentacji rozwiązania zgodnie z ustalonym ze Zleceniodawcą standardem,
 - 4.1.1.6 odbiór przez Zamawiającego rozwiązania oraz dokumentacji.
- 4.1.2 Zamawiający może wyrazić zgodę na realizację określonego zakresu zadania przez Podwykonawcę. Zadania zleczone Wykonawcy przez Zamawiającego mogą być podzlecane pod warunkiem zapewnienia przez Wykonawcę prawidłowego wykonania usługi przez Podwykonawcę zgodnie z przyjętym zakresem. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonane przez Podwykonawcę usługi wykonał jak za własne działania.

4.2. Wymagane standardy w zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych oraz usług wsparcia merytorycznego w zakresie aplikacji.

- 4.2.1 Wykonawca powinien przestrzegać standardów bezpieczeństwa opartych na brytyjskiej normie BS 7799 np. ISO 27001 lub równoważnej. W ramach powyższych standardów powinny być zapewnione:
 - 4.2.1.1 kontrola dostępu do informacji,
 - 4.2.1.2 zabezpieczenia na poziomie organizacyjnym,

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

- 4.2.1.3 zarządzanie działaniem urządzeń informatycznych,
 - 4.2.1.4 przestrzeganie obowiązujących procedur i przepisów prawa,
 - 4.2.1.5 zabezpieczenie fizyczne organizacji i otoczenia,
 - 4.2.1.6 zarządzanie ciągłością działania,
 - 4.2.1.7 opracowywanie i utrzymywanie systemów informatycznych,
 - 4.2.1.8 znajomość uregulowań prawnych dotyczących wymaganych działań zapewniających bezpieczeństwo informacji.
- 4.2.2 W zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych dodatkowo działalność Wykonawcy powinna być oparta o wytyczne normy ISO 20000 lub równoważnej i zapewnione:
- 4.2.2.1 zarządzanie ciągłością działania oraz zapewnienie dostępności usług,
 - 4.2.2.2 zarządzanie procesem świadczenia usług,
 - 4.2.2.3 zarządzanie pojemnością i wydajnością,
 - 4.2.2.4 zarządzanie bezpieczeństwem informacji,
 - 4.2.2.5 zarządzanie współpracą z użytkownikami,
 - 4.2.2.6 zarządzanie konfiguracją.

Część 3 - wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych ISSW, ISKP i RCP oraz serwis i administracja aplikacji ISSW, ISKP i RCP wraz z ich infrastrukturą serwerową, systemami operacyjnymi i systemami zarządzania bazami danych.

1. W ramach opłaty ryczałtowej.

1.1. Wsparcie użytkowników i nadzór autorski.

- 1.1.1 Tworzenie raportów i prezentacja danych w oparciu o dane zawarte w systemach i udostępnianie ich użytkownikowi końcowemu aplikacji z możliwością wielokrotnego wykonania z zadanymi przez użytkownika parametrami (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności).
- 1.1.2 Tworzenie dokumentów wymaganych regulacjami prawnymi w zakresie funkcjonowania aplikacji.
- 1.1.3 Współpraca z innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych i odbiór danych do/z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) pomiędzy systemami zintegrowanymi (FKX, STX, GMX, Zamówienia, Zapotrzebowania, ISOTIP, NAVIGATOR, OPTIMA, ISSW, ISKP, RCP, e-SP) – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 1.1.4 Utrzymanie i rozbudowa istniejących interfejsów pomiędzy systemami zintegrowanymi, weryfikacja ich funkcjonowania.
- 1.1.5 Wsparcie użytkowników i administratorów:
 - 1.1.5.1 udzielanie wyjaśnień dotyczących funkcjonalności aplikacji (w formie pisemnej),
 - 1.1.5.2 udzielanie wyjaśnień dotyczących konfiguracji aplikacji (w formie pisemnej),

- 1.1.5.3 szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy) w wymiarze do 8 godzin w miesiącu, niewykorzystane godziny kumulują się.
- 1.1.6 Wsparcie użytkownika końcowego dostępne w dni robocze od 6:00 do 15:00 w jednym centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika.
- 1.1.7 Rozwój aplikacji:
 - 1.1.7.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań prawa i instytucji prawo reprezentujących w zakresie dziedzinowym funkcjonowania aplikacji – realizowane w ramach opłaty ryczałtowej (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności),
 - 1.1.7.2 usuwanie wad i luk w zabezpieczeniach aplikacji (zapisywanie w rejestrze zgłoszeń serwisowych wykonania takich czynności).
- 1.1.8 Współpraca z administratorami:
 - 1.1.8.1 udzielanie informacji i wyjaśnień,
 - 1.1.8.2 wsparcie przy rozwiązywaniu problemów z aplikacjami,
 - 1.1.8.3 przekazywanie dokumentacji aplikacji.
- 1.2. Serwis i administracja aplikacji ISSW, ISKP i RCP wraz z serwerami i osprzętem sieciowym.**
 - 1.2.1 Administracja serwerami i systemami operacyjnymi:
 - 1.2.1.1 SUN Solaris
 - 1.2.1.2 SCO UNIX
 - 1.2.2 Administracja systemami zarządzania baz danych:
 - 1.2.2.1 Informix 4GL
 - 1.2.2.2 Informix ONLINE Dynamic Server
 - 1.2.3 Administracja aplikacjami:
 - 1.2.3.1 ISSW
 - 1.2.3.2 ISKP
 - 1.2.3.3 RCP
 - 1.2.4 Administracja obejmuje, co najmniej zarządzanie (obsługa):
 - 1.2.4.1 użytkownikami i uprawnieniami,
 - 1.2.4.2 konfiguracją,
 - 1.2.4.3 incydemem,
 - 1.2.4.4 zdarzeniami,
 - 1.2.4.5 problemami,
 - 1.2.4.6 aplikacjami,
 - 1.2.4.7 eksploatacją,
 - 1.2.4.8 bezpieczeństwem danych,
 - 1.2.4.9 zapewnienie funkcjonowania interfejsów wymiany danych.

- 1.2.5 Eksport danych z aplikacji do plików Excel w niezbędnych dla funkcjonowania Zamawiającego, których wykonanie przez użytkowników nie jest możliwe w Aplikacjach lub użytkownicy Zamawiającego nie posiadają kompetencji do ich wykonania.
- 1.2.6 Nadzór nad istniejącymi interfejsami z systemami zewnętrznymi:
 - 1.2.6.1 obsługa interfejsów na poziomie bazy danych,
 - 1.2.6.2 obsługa interfejsów plikowych,
 - 1.2.6.3 przygotowywanie plików importu i eksportu danych,
- 1.2.7 Przyjmowanie zgłoszeń Awarii, Błędów i Usterek za pośrednictwem jednego centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika:
 - 1.2.7.1 prowadzenie rejestracji zgłoszeń serwisowych związanych z Awariami, Błędami i Usterkami (dane teleadresowe zgłaszającego, data i godzina zgłoszenia, przebieg czynności związanych z ich usunięciem, datę i godzinę usunięcia i powiadomienia zgłaszającego).
- 1.2.8 Usuwanie Awarii, Błędów i Usterek:
 - 1.2.8.1 gotowość serwisowa 24h/7dni w tygodniu, w całym roku kalendarzowym,
 - 1.2.8.2 czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Awarii, Błędu, Usterki 30min,
 - 1.2.8.3 czas usunięcia Awarii:
 - 1.2.8.3.1 6 godzin – RCP,
 - 1.2.8.3.2 8 godzin – ISSW,
 - 1.2.8.3.3 10 godzin – ISKP.
 - 1.2.8.4 czas usunięcia Błędu:
 - 1.2.8.4.1 24 godziny – RCP,
 - 1.2.8.4.2 24 godziny – ISSW,
 - 1.2.8.4.3 24 godziny – ISKP.
 - 1.2.8.5 czas usunięcia Usterki:
 - 1.2.8.5.1 5 dni roboczych – RCP,
 - 1.2.8.5.2 5 dni roboczych – ISSW,
 - 1.2.8.5.3 5 dni roboczych – ISKP.
 - 1.2.8.6 W przypadku wystąpienia w ciągu doby kilku Awarii tego samego Systemu do czasu usunięcia Awarii wlicza się czas pomiędzy nimi jeżeli przerwa pomiędzy tymi wystąpieniami jest krótsza od 5 godzin.
- 1.2.9 Odtwarzanie systemu w przypadku Awarii.
- 1.2.10 W razie Awarii skonfigurowanie zapewnionej przez Zamawiającego infrastruktury zastępczej serwerowej pozwalającej na prawidłowe funkcjonowanie aplikacji lub skonfigurowanie środowiska serwerowego w architekturze klastra bezpieczeństwa wraz z rozdzieleniem logicznym lub fizycznym serwerów bazy danych i aplikacji.
- 1.2.11 Odtwarzanie aplikacji i baz danych w przypadku wymiany sprzętu i wersji systemu operacyjnego lub bazy danych.
- 1.2.12 Diagnostyka prewencyjna i identyfikacja potencjalnych zagrożeń.
- 1.2.13 Zapewnienie dostępności aplikacji:
 - 1.2.13.1 24h/7 dni w tygodniu,

- 1.2.13.2 możliwa jedna jednodniowa planowa i uzgodniona ze Zleceniodawcą przerwa w działaniu na miesiąc w dniach w których Zamawiający nie prowadzi sprzedaży.
- 1.2.14 Zapewnienie wydajnej pracy Systemów Produktywnych:
 - 1.2.14.1 optymalizacja konfiguracji sprzętu, baz danych i systemów operacyjnych dla zapewnienia ergonomicznej prędkości działania,
 - 1.2.14.2 konfiguracja osprzętu sieciowego (administrowanego przez Wykonawcę) dla zapewnienia optymalnej prędkości działania.
- 1.2.15 Instalacje i reinstalacje systemów dziedzinowych, baz danych i systemów operacyjnych w zakresie wymaganym dla zapewnienia dostępności i bezpieczeństwa.
- 1.2.16 Zapewnienie bezpieczeństwa danych:
 - 1.2.16.1 sporządzanie we współpracy ze Zleceniodawcą kopii bezpieczeństwa danych w zakresie i z częstotliwością umożliwiającą przywrócenie funkcjonowania systemu bez utraty danych – prowadzenie rejestru wykonanych kopii bezpieczeństwa zawierającego, co najmniej: data wykonania kopii, rodzaj kopii,
 - 1.2.16.2 zapewnienie ciągłej archiwizacji danych,
 - 1.2.16.3 przechowywanie kopii danych w miejscach zapewniających ich bezpieczeństwo,
 - 1.2.16.4 ochrona systemów, baz danych i aplikacji przed nieuprawnionym dostępem.

1.3. Zapewnienie infrastruktury teleinformatycznej, utrzymanie ciągłości dostępu do Systemów Produktywnych i świadczonych usług w następującym zakresie:

- 1.3.1 określenia wymagań dotyczących sprzętu sieciowego oraz łączy niezbędnych dla zapewnienia dostępu do aplikacji w rozproszonej geograficznie strukturze Zamawiającego,
- 1.3.2 wspierania Zamawiającego w rozwiązywaniu problemów w zakresie infrastruktury teleinformatycznej związanej z Systemami Produktowymi,
- 1.3.3 posiadania łączy o przepustowości umożliwiającej zdalne przeprowadzenie prac administracyjnych. Dostęp zdalny do zasobów sieciowych Zamawiającego realizowany będzie przy użyciu mechanizmów gwarantujących bezpieczeństwo transmitowanych danych.
- 1.3.4 udostępni określonym pracownikom Zamawiającego w ramach ww. łączy, informacje rejestrowane w systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika, w zakresie dotyczącym Zamawiającego.

2. W ramach opłaty za roboczogodzinę.

2.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji.

- 2.1.1 Współpraca z Zamawiającym oraz innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych do innych systemów i odbiór danych z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) z systemami zewnętrznymi innymi niż wymienione w punkcie 1.1.3 – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 2.1.2 Szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy), po przekroczeniu wymiaru

godzin w miesiącu określonych w punkcie 1.1.5.3 z uwzględnieniem godzin skumulowanych.

2.1.3 Rozwój aplikacji:

2.1.3.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań Zamawiającego.

2.2. Zmiana oprogramowania przez Zamawiającego.

2.2.1 Zamawiający w trakcie trwania umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej wymiany oprogramowania.

2.2.1.1 Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:

2.2.1.1.1 współpracy z Wykonawcą nowego oprogramowania,

2.2.1.1.2 przygotowania danych do migracji ze starego do nowego systemu,

3. Dokumentowanie realizowanych prac.

3.1. Wykonawca oprogramowania będzie tworzył dokumentację oprogramowania zgodnie z wytyczonymi przez Zamawiającego standardami. Przez standard dokumentacji należy rozumieć spójny sposób dokumentowania:

3.1.1 schematu powiązań z innymi aplikacjami, diagramu przepływu danych i dokumentów oraz struktury danych i dokumentów,

3.1.2 funkcjonalności aplikacji (dokumentacja dla administratorów i użytkowników):

3.1.2.1 opis konfiguracji wszystkich wariantów z prezentacją przykładów konfiguracji domyślnych (standardowych),

3.1.2.2 opis funkcjonalności użytkowej z uwzględnieniem przypadków użycia funkcjonalności,

3.1.2.3 forma tworzonej dokumentacji powinna pozwalać na sprawne i szybkie przeszkolenie nowych administratorów i użytkowników.

3.1.3 konfiguracji sprzętu:

3.1.3.1 specyfikacja sprzętu (parametry techniczne, zastosowanie),

3.1.3.2 opis struktury powiązań (schemat graficzny),

3.1.3.3 pliki konfiguracyjne urządzeń (jeśli to możliwe).

3.1.4 konfiguracji systemów operacyjnych:

3.1.4.1 informacje o strukturze dostępowej do systemu (login i hasła administratorów),

3.1.4.2 szczegółowe wymagania konfiguracyjne (inne niż domyślne) wymagane przez aplikacje pracujące w systemie.

3.1.5 konfiguracji systemów bazodanowych:

3.1.5.1 szczegółowa konfiguracja platformy bazodanowej,

3.1.5.2 struktura dostępu do platformy bazodanowej,

3.1.6 ról i uprawnień użytkowników i administratorów:

3.1.6.1 dokumentacja ról,

3.1.6.2 przyporządkowanie użytkowników do ról w systemie.

- 3.1.7 czasu wykonania czynność związanych z obsługą poszczególnych zgłoszeń serwisowych,
 - 3.1.8 osoby odpowiedzialnej za wykonanie czynności,
 - 3.1.9 osoby zatwierdzającej wykonanie czynności,
 - 3.1.10 osoby zlecającej wykonanie czynności,
 - 3.1.11 projektów funkcjonalnych i technicznych modyfikacji systemu,
 - 3.1.12 skryptów systemów operacyjnych i baz danych, ich zawartości wraz z opisem działania i lokalizacją,
 - 3.1.13 parametrów plików baz danych pozwalających jednoznacznie określić ich lokalizację okres, którego dotyczy plik, przeznaczenie, powiązania z aplikacją, której dotyczy plik,
 - 3.1.14 projektów funkcjonalnych i technicznych interfejsów,
 - 3.1.15 sporządzania instrukcji obsługi i administracji systemów, modyfikacji i interfejsów,
 - 3.1.16 prowadzenia rejestru zagadnień serwisowych.
- 3.2. Obowiązki informacyjne w stosunku do Zamawiającego:
- 3.2.1 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji serwerów i systemów operacyjnych,
 - 3.2.2 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów baz danych,
 - 3.2.3 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji aplikacji,
 - 3.2.4 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji sieci i infrastruktury sieciowej (administrowanej w ramach świadczonych usług w zakresie niniejszych wymagań przez Wykonawcę),
 - 3.2.5 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji interfejsów i struktury przetwarzanych danych, skryptów,
 - 3.2.6 prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych,
 - 3.2.7 prowadzenie harmonogramu zadań serwisowych i kopii bezpieczeństwa,
 - 3.2.8 prowadzenie kompletnej dokumentacji użytkowników i ich uprawnień – raport struktury ról i uprawnień użytkowników od strony systemów operacyjnych, baz danych i aplikacji.
 - 3.2.9 dokumentacja będzie udostępniana w formie elektronicznej, w formacie MS Word, w ciągu 5 dni roboczych na każde żądanie Zamawiającego,
 - 3.2.10 dokumentacja będzie aktualizowana na bieżąco z uwzględnieniem atrybutów: wersja, autor, osoba modyfikująca,
 - 3.2.11 dokumentacja w wersji aktualnej będzie przekazywana Zamawiającemu w formie elektronicznej, w formacie MS Word w ostatnim dniu kalendarzowym każdego miesiąca.
- 3.3. Wszystkie zmiany w konfiguracji będą dokonywane po uprzednim zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Dokumentacja utworzona przez Wykonawcę będzie weryfikowana przez Zamawiającego.

4. Wymagania ogólne.

4.1. Zasady realizacji prac przez Wykonawcę w ramach rozwoju i modyfikacji aplikacji.

- 4.1.1 Wszystkie zadania tj. rozwój funkcjonalności, rozwój aplikacji, tworzenie nowych dokumentów będą realizowane w oparciu o zamówienia Zamawiającego i będzie miało

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

charakter projektowy realizowany we współpracy ze Zleceniodawcą. Projekt będzie obejmował:

- 4.1.1.1 powołanie zespołu projektowego oraz określenie odpowiedzialności,
 - 4.1.1.2 wyspecyfikowanie potrzeb z uwzględnieniem uzasadnienia biznesowego planowanych prac,
 - 4.1.1.3 ustalenie i przekazanie do Zamawiającego budżetu i harmonogramu prac,
 - 4.1.1.4 realizację prac przez zespół projektowy,
 - 4.1.1.5 tworzenie dokumentacji rozwiązania zgodnie z ustalonym z Zamawiającym standardem,
 - 4.1.1.6 odbiór przez Zamawiającego rozwiązania oraz dokumentacji.
- 4.1.2 Zamawiający może wyrazić zgodę na realizację określonego zakresu zadania przez Podwykonawcę. Zadania zlecone Wykonawcy przez Zamawiającego mogą być podzlecane pod warunkiem zapewnienia przez Wykonawcę prawidłowego wykonania usługi przez Podwykonawcę zgodnie z przyjętym zakresem. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonane przez Podwykonawcę usługi jak za własne działania.

4.2. Wymagane standardy w zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych oraz usług wsparcia merytorycznego w zakresie aplikacji.

4.2.1 Wykonawca powinien przestrzegać standardów bezpieczeństwa opartych na brytyjskiej normie BS 7799 np. ISO 27001 lub równoważnej. W ramach powyższych standardów powinny być zapewnione:

- 4.2.1.1 kontrola dostępu do informacji,
- 4.2.1.2 zabezpieczenia na poziomie organizacyjnym,
- 4.2.1.3 zarządzanie działaniem urządzeń informatycznych,
- 4.2.1.4 przestrzeganie obowiązujących procedur i przepisów prawa,
- 4.2.1.5 zabezpieczenie fizyczne organizacji i otoczenia,
- 4.2.1.6 zarządzanie ciągłością działania,
- 4.2.1.7 opracowywanie i utrzymywanie systemów informatycznych,
- 4.2.1.8 znajomość uregulowań prawnych dotyczących wymaganych działań zapewniających bezpieczeństwo informacji.

4.2.2 W zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych dodatkowo działalność Wykonawcy powinna być oparta o wytyczne normy ISO 20000 lub równoważnej i zapewnione:

- 4.2.2.1 zarządzanie ciągłością działania oraz zapewnienie dostępności usług,
- 4.2.2.2 zarządzanie procesem świadczenia usług,
- 4.2.2.3 zarządzanie pojemnością i wydajnością,
- 4.2.2.4 zarządzanie bezpieczeństwem informacji,
- 4.2.2.5 zarządzanie współpracą z użytkownikami,
- 4.2.2.6 zarządzanie konfiguracją.

FORMULARZ OFERTOWY

.....
(pieczęć firmowa Wykonawcy)

....., dnia
(miejsowość)

Oficjalna, pełna nazwa Wykonawcy:

.....

Dokładny adres pocztowy Wykonawcy:

.....

Pozostałe informacje o Wykonawcy (lub uczestnikach konsorcjum):

NIP REGON

Nr konta bankowego

Telefon fax

e-mail

Adres internetowy (URL)

**Zamawiający: Południowy Koncern Węglowy SA
43-600 Jaworzno, ul. Grunwaldzka 37**

O F E R T A

Niniejszym składamy ofertę do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego (Sprawa 31/2009/EEZP/AP) na:

„Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

I. CENA

Część nr 1 zamówienia

- wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych: FKX, GMX, STX, NAVIGATOR oraz udostępnianie i administracja aplikacji: FKX, GMX, STX, NAVIGATOR wraz z serwerami i osprzętem sieciowym.

Lp	Nazwa aplikacji / prace	Jednostka miary	ilość	CENA jednostkowa netto [zł/j.m.)	CENA NETTO [zł]	Stawka podatku VAT [%]	CENA BRUTTO [zł]
1	2	3	4	5	6 (kol. 4* kol.5)	7	8 (kol. 6 + VAT)
1	FKX	miesiąc	14				
2	GMX	miesiąc	14				
3	STX	miesiąc	14				
4	NAVIGATOR	miesiąc	14				
5	Prace poza ryczałtem	roboczo-godzina	1000				
Łączna cena części nr 1 zamówienia							

Część 2 zamówienia

- wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych: ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia oraz udostępnianie i administracja aplikacji: ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia wraz z serwerami i osprzętem sieciowym.

Lp	Nazwa aplikacji / prace	Jednostka miary	ilość	CENA jednostkowa netto [zł/j.m.)	CENA NETTO [zł]	Stawka podatku VAT [%]	CENA BRUTTO [zł]
1	2	3	4	5	6 (kol. 4* kol.5)	7	8 (kol. 6 + VAT)
1	ISOTiP	miesiąc	14				
2	Zapotrzebowania	miesiąc	14				
3	Zamówienia	miesiąc	14				
4	Prace poza ryczałtem	roboczo-godzina	25				
Łączna cena części nr 2 zamówienia						x	

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

Część 3 zamówienia

- wsparcie użytkowników i nadzór autorski systemów informatycznych ISSW, ISKP i RCP oraz serwis i administracja aplikacji ISSW, ISKP i RCP wraz z ich infrastrukturą serwerową, systemami operacyjnymi i systemami zarządzania bazami danych.

Lp	Nazwa aplikacji / prace	Jednostka miary	ilość	CENA jednostkowa netto [zł/j.m.)	CENA NETTO [zł]	Stawka podatku VAT [%]	CENA BRUTTO [zł]
1	2	3	4	5	6 (kol. 4* kol.5)	7	8 (kol. 6 + VAT)
1	ISSW	miesiąc	14				
2	ISKP	miesiąc	14				
3	RCP	miesiąc	14				
4	Prace poza ryczałtem	roboczo-godzina	1000				
Łączna cena części nr 3 zamówienia						x	

UWAGA

Podane ilości roboczogodzin są wielkościami szacunkowymi, które mogą ulec zmianie w zależności od potrzeb Zamawiającego, bez wpływu na cenę roboczogodziny oraz pozostałe warunki realizacji zamówienia.

II. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

przez okres 14 miesięcy.

Przewidywany termin realizacji zamówienia: od dnia 01.11.2009 r. do dnia 31.12.2010 r.

III. OKRES GWARANCJI

Nie dotyczy.

IV. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Termin płatności faktur z tytułu realizacji umowy wynosi 60 dni licząc od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.
2. Za datę zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

V. OŚWIADCZENIA WYKONAWCY

1. Oświadczamy, że zawarty w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia projekt umowy (dotyczący każdej części zamówienia na którą składamy ofertę) został przez nas zaakceptowany i zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na wyżej wymienionych warunkach w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
2. Oświadczamy, że zobowiązujemy się do realizacji zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do SIWZ, dotyczącym każdej części zamówienia na którą składamy ofertę.
3. Oświadczamy, że posiadamy wszelkie informacje potrzebne dla zrealizowania przedmiotu zamówienia.
4. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
5. Oświadczamy, że wadium w kwocie złotych zostało wniesione w dniu w formie
6. Oświadczamy, że oferta **nie zawiera** informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji./*

Oświadczamy, że oferta **zawiera** informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. /*

Informacje poufne zawarte są w następujących dokumentach wydzielonych z oferty do koperty wewnętrznej:

-/*
-/*
-/*

*/ niepotrzebne skreślić

.....
(podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

PROJEKT UMOWY

NA ŚWIADCZENIE USŁUG INFORMATYCZNYCH

zawarta w Jaworznie w dniu pomiędzy:

Południowym Koncernem Węglowym S.A. z siedzibą w Jaworznie,

43-600 Jaworzno, ul. Grunwaldzka 37,

NIP: 6321880539, REGON: 240033634, nr KRS: 0000228587 – Sąd Rejonowy Katowice-Wschód
w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,

kapitał zakładowy: 352 040 780,00 zł, kapitał wpłacony: 352 040 780,00 zł,

zwanym dalej „**Zamawiającym**” i reprezentowanym przez:

1)

2)

a

(nazwa)

(adres)

NIP, REGON zarejestrowanym w

pod numerem, kapitał zakładowy:, kapitał wpłacony:

zwanym dalej „**Wykonawcą**” i reprezentowanym przez:

1)

2)

Umowa została zawarta na podstawie:

1. *Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.” - sprawa nr 31/2009/EEZP/AP.*
2. *Oferty Wykonawcy z dnia roku dla części nr 1 zamówienia.*
3. *Uchwały Zarządu Południowego Koncernu Węglowego S.A. Nr*

Przedstawiciele powyżej przywołanych Stron oświadczają, że ich umocowania nie wygasły, ani nie zostały ograniczone oraz że w związku z powyższym są w pełni uprawnieni do zawarcia niniejszej Umowy. Strony deklarują dobrą wolę i chęć współpracy dla jak najlepszego wypełnienia postanowień zawartych w niniejszej Umowie.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

§ 1.

Słownik terminów

1. Umowa – niniejsza Umowa.
2. Załącznik – załącznik do Umowy.
3. ISOTiP – obsługa faktur zakupu i sprzedaży usług.
4. Zapotrzebowania – system obsługi zapotrzebowań.
5. Zamówienia – system obsługi zamówień
6. System Produktywny – aplikacje ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia wraz z niezbędną parametryzacją i modyfikacjami, bazą danych, systemem operacyjnym oraz wprowadzonymi danymi.
7. Centrum Przetwarzania Danych (CPD) – Podstawowe Centrum Przetwarzania Danych i/lub Zapasowe Centrum Przetwarzania Danych.
8. Hosting – usługa umieszczenia systemu Zamawiającego (oprogramowanie + dane) na platformie sprzętowo-programowej stanowiącej własność Wykonawcy.
9. Czas serwisowy – czas, w którym wykonywane są usługi niniejszej Umowy.
10. Czas reakcji – czas, jaki upływa pomiędzy zgłoszeniem awarii lub problemu, a rozpoczęciem wykonywania procedury naprawczej.
11. Czas usunięcia – czas, jaki upływa pomiędzy zgłoszeniem awarii lub problemu, a rozwiązaniem zgłoszonego problemu lub usunięciem awarii.
12. Okno Serwisowe – uzgodniony pomiędzy Stronami czas planowanej niedostępności Systemu Informatycznego, będącej wynikiem prowadzenia prac konserwacyjnych i administratorskich.
13. Strategia Backupów – wytyczne i procedury służące wykonywaniu i odtwarzaniu zapasowych kopii danych przetwarzanych w Systemach Produktywnych.
14. Dostępny system – system umożliwiający zalogowanie się do niego oraz prawidłową i wolną od zakłóceń pracę w nim wykonywaną przez uprawnionego użytkownika końcowego ze stanowiska końcowego skonfigurowanego zgodnie z aktualną Dokumentacją Techniczną Systemów. Średni czas kroku dialogowego poniżej 1s dla 100 000 kroków dialogowych.
15. OZS – System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych to system udostępniany przez Wykonawcę do odczytu Zamawiającemu, w którym odnotowywane są wszelkie zgłoszenia serwisowe przekazane Wykonawcy od pracowników Zamawiającego.
16. Awaria Systemu Produktywnego – zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu Produktywnego, w szczególności polegające na niemożności realizacji jednej z jego funkcji. Nie istnieje obejście lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia. Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu Wad będących Błędami lub Usterkami w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie. Awariami mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu Produktywnego, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasobu danych bądź też nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całego Systemu Produktywnego.
17. Błąd Systemu Produktywnego – zakłócenie pracy Systemu Produktywnego, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu Produktywnego. Istnieje obejście danego Błędu. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Systemem Produktywnym wolnym od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całego Systemu Produktywnego (lub jego poszczególnych, wyraźnie określonych w Dokumentacji elementów) w sposób opisany dla Awarii. Błędami mogą być na przykład nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, których poprawności nie da się potwierdzić lub które są wykorzystywane niezgodnie

z przeznaczeniem, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w systemie on-line.

18. Usterka Systemu Produktywnego – zakłócenie pracy Systemu Produktywnego mogące mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych Systemu Produktywnego w obrębie obsługi i wspomagania procesów biznesowych. Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych Systemu Produktywnego, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i jego dalszy rozwój, nie będące Awariami, ani Błędami. Usterkami mogą być na przykład błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, bądź też drobne niedokładności w ramach Systemu Produktywnego, które nie rodzą konieczności znacznych dodatkowych nakładów pracy ze strony Zamawiającego w ramach jego bieżącej działalności gospodarczej.

§ 2.

Postanowienia wstępne

1. Strony są zgodne, iż systemy ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia mają strategiczne znaczenie dla Zamawiającego.
2. Wykonawca oświadcza, że systemy ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia będą utrzymywane w zgodzie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego z uwzględnieniem przepisów obowiązujących na terenie Unii Europejskiej, w zakresie obrotu gospodarczego, rachunkowości, przepisów podatkowych i celnych oraz będą generować i drukować wszystkie dokumenty wymagane przez instytucje w/w prawo reprezentujące i zgodne z siedzibą Zamawiającego.
3. Wykonawca oświadcza, że jego pracownicy posiadają doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do wykonania prac, o których mowa w § 3.
4. Wykonawca oświadcza, że świadczone przez Wykonawcę usługi prowadzone będą zgodnie z polityką bezpieczeństwa, którą Wykonawca wdrożył realizując wymogi Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.04.2004 roku w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. 2004 nr 100 poz. 1024).
5. Wykonawca oświadcza, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie wadliwego wykonania robót i usług na rzecz klientów jak również w zakresie szkód wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wobec klientów i oświadcza, że takim ubezpieczeniem Wykonawca będzie objęty przez cały okres trwania niniejszej Umowy.
6. Na żądanie Zamawiającego, dla umożliwienia przeprowadzenia audytu Zleceniodawcy (np. podczas badania rocznego sprawozdania finansowego) przez firmy zewnętrzne, Wykonawca umożliwi przeprowadzenie takiego audytu w zakresie objętym umową..

§ 3.

Przedmiot Umowy

2. W ramach opłaty ryczałtowej Wykonawca zobowiązuje się do wykonania następujących usług:
 - 2.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji
 - 2.1.1 Tworzenie raportów i prezentacja danych w oparciu o dane zawarte w systemach i udostępnianie ich użytkownikowi końcowemu aplikacji z możliwością wielokrotnego wykonania z zadanymi przez użytkownika parametrami (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności).
 - 2.1.2 Tworzenie dokumentów wymaganych regulacjami prawnymi w zakresie funkcjonowania aplikacji.

- 2.1.3 Współpraca z innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych i odbiór danych do/z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) pomiędzy systemami zintegrowanymi (FKX, GMX, STX, NAVIGATOR, ISOTiP, ISSW, ISKP, RCP, OPTIMA Zamówienia, Zapotrzebowanie) – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 2.1.4 Utrzymanie i rozbudowa istniejących interfejsów pomiędzy systemami zintegrowanymi, weryfikacja ich funkcjonowania.
- 2.1.5 Wsparcie użytkowników i administratorów:
 - 2.1.5.1 udzielanie wyjaśnień dotyczących funkcjonalności aplikacji (w formie pisemnej),
 - 2.1.5.2 udzielanie wyjaśnień dotyczących konfiguracji aplikacji (w formie pisemnej),
 - 2.1.5.3 szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy) w wymiarze do 8 godzin w miesiącu, niewykorzystane godziny kumulują się.
- 2.1.6 Wsparcie użytkownika końcowego dostępne w dni robocze od 6:00 do 15:00, w jednym centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika.
- 2.1.7 Rozwój aplikacji:
 - 2.1.7.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań prawa i instytucji prawo reprezentujących w zakresie dziedzinowym funkcjonowania aplikacji – realizowane w ramach opłaty ryczałtowej (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności),
 - 2.1.7.2 usuwanie wad i luk w zabezpieczeniach aplikacji (zapisywanie w rejestrze zgłoszeń serwisowych wykonania takich czynności).
- 2.1.8 Współpraca z administratorami Zamawiającego:
 - 2.1.8.1 udzielanie informacji i wyjaśnień,
 - 2.1.8.2 wsparcie przy rozwiązywaniu problemów z aplikacjami,
 - 2.1.8.3 przekazywanie dokumentacji aplikacji.
- 2.2. Udostępnianie i administracja
- 1.2.16 Udostępnianie i administracja aplikacjami:
 - 1.2.16.1 ISOTiP – aktualna wersja,
 - 1.2.16.2 Zapotrzebowania – aktualna wersja,
 - 1.2.16.3 Zamówienia – aktualna wersja,
- 1.2.17 Administracja aplikacjami polegająca na zarządzaniu (obsługa):
 - 1.2.17.1 użytkownikami i uprawnieniami,
 - 1.2.17.2 konfiguracją sprzętową i programową,
 - 1.2.17.3 incydentami,
 - 1.2.17.4 zdarzeniami (rejestr zdarzeń),
 - 1.2.17.5 problemami,
 - 1.2.17.6 bezpieczeństwem danych,
 - 1.2.17.7 zapewnieniu funkcjonowania interfejsów wymiany danych.
- 1.2.18 Eksport danych z aplikacji do plików Excel w zakresie niezbędnym dla funkcjonowania Zamawiającego, których wykonanie przez użytkowników nie jest możliwe w Aplikacjach lub użytkownicy Zamawiającego nie posiadają kompetencji do ich wykonania.
- 1.2.19 Nadzór nad istniejącymi interfejsami z systemami zewnętrznymi:

- 1.2.19.1 obsługa interfejsów na poziomie bazy danych,
- 1.2.19.2 obsługa interfejsów na poziomie aplikacji,
- 1.2.19.3 obsługa interfejsów plikowych,
- 1.2.19.4 przygotowywanie plików importu i eksportu danych.
- 1.2.20 Przyjmowanie zgłoszeń Awarii, Błędów i Usterek za pośrednictwem jednego centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika:
 - 1.2.20.1 prowadzenie rejestracji zgłoszeń serwisowych związanych z Awariami, Błędami i Usterkami (dane teleadresowe zgłaszającego, data i godzina zgłoszenia, przebieg czynności związanych z ich usunięciem, datę i godzinę usunięcia i powiadomienia zgłaszającego).
- 1.2.21 Usuwanie Awarii, Błędów i Usterek:
 - 1.2.21.1 gotowość serwisowa 24h/6dni w tygodniu, oprócz niedziel i świąt, w całym roku kalendarzowym,
 - 1.2.21.2 czas reakcji na zgłoszenie Awarii, Błędu, Usterki 30min,
 - 1.2.21.3 czas usunięcia Awarii:
 - 1.2.21.3.1 ISOTiP – 24 godzin,
 - 1.2.21.3.2 Pozostałe – 24 godzin.
 - 1.2.21.4 czas usunięcia Błędu:
 - 1.2.21.4.1 ISOTiP – 48 godzin,
 - 1.2.21.4.2 Pozostałe – 48 godzin.
 - 1.2.21.5 czas usunięcia Usterki:
 - 1.2.21.5.1 ISOTiP – 5 dni roboczych,
 - 1.2.21.5.2 Pozostałe – 5 dni roboczych.
 - 1.2.21.6 W przypadku wystąpienia w ciągu doby kilku Awarii tego samego Systemu do czasu usunięcia Awarii wlicza się czas pomiędzy nimi, jeżeli przerwa pomiędzy tymi wystąpieniami jest krótsza od 5 godzin.
- 1.2.22 Odtwarzanie systemu w przypadku awarii.
- 1.2.23 W razie awarii dostarczenie infrastruktury zastępczej serwerowej pozwalającej na prawidłowe funkcjonowanie aplikacji lub skonfigurowanie środowiska serwerowego w architekturze klastra bezpieczeństwa wraz z rozdzieleniem logicznym lub fizycznym serwerów bazy danych i aplikacji.
- 1.2.24 Odtwarzanie aplikacji i baz danych w przypadku wymiany sprzętu i wersji systemu operacyjnego lub bazy danych.
- 1.2.25 Diagnostyka prewencyjna i identyfikacja potencjalnych zagrożeń.
- 1.2.26 Zapewnienie dostępności aplikacji:
 - 1.2.26.1 24h/7 dni w tygodniu
 - 1.2.26.2 możliwa jedna jednodniowa, planowa i uzgodniona ze Zamawiającym przerwa w działaniu na miesiąc w dniach, w których Zamawiający nie prowadzi sprzedaży (Okno serwisowe).
- 1.2.27 Zapewnienie wydajnej pracy Aplikacji:
 - 1.2.27.1 optymalizacja konfiguracji sprzętu, baz danych systemów operacyjnych dla zapewnienia ergonomicznej prędkości działania,
 - 1.2.27.2 konfiguracja osprzętu sieciowego (administrowanego przez Wykonawcę) dla zapewnienia optymalnej prędkości działania.
- 1.2.28 Instalacje i reinstalacje aplikacji, baz danych i systemów operacyjnych w zakresie wymaganym dla zapewnienia dostępności i bezpieczeństwa.

- 1.2.29 Zapewnienie infrastruktury teleinformatycznej i utrzymanie ciągłości dostępu do świadczonych usług, w ramach których:
 - 1.2.29.1 udostępni niezbędną infrastrukturę sprzętową zapewniającą ciągłość świadczenia usług (serwery i osprzęt sieciowy adekwatny do potrzeb aplikacji i zakresu usług),
 - 1.2.29.2 zapewni łącze lub łącza teleinformatyczne niezbędne do utrzymania w sposób ciągły dostępu do aplikacji (dostarczenie łączy sieciowych z lokalizacją Zamawiającego adekwatnych do potrzeb aplikacji i zakresu usług),
 - 1.2.29.3 dostarczy środowisko zarządzania bazami danych adekwatne do potrzeb aplikacji i zakresu usług,
 - 1.2.29.4 dostarczy systemy operacyjne adekwatne do potrzeb aplikacji i zakresu usług,
 - 1.2.29.5 określi wymagania dot. wewnętrznej infrastruktury sieciowej (LAN) oraz stacji roboczych w celu zapewnienia dostępu do aplikacji,
 - 1.2.29.6 zapewni urządzenia brzegowe na styku dostarczonych przez Wykonawcę łączy z siecią komputerową Zamawiającego,
 - 1.2.29.7 zapewni mechanizmy gwarantujące bezpieczeństwo transmisji danych w sieci łączącej serwerownie Wykonawcy i Zamawiającego (aplikacje i sprzęt).
- 1.2.30 Zapewnienie bezpieczeństwa danych:
 - 1.2.30.1 sporządzanie kopii bezpieczeństwa danych w zakresie i z częstotliwością umożliwiającą przywrócenie funkcjonowania systemu bez utraty danych (prowadzenie rejestru wykonania kopii bezpieczeństwa)
 - 1.2.30.2 zapewnienie ciągłej archiwizacji danych
 - 1.2.30.3 przechowywanie kopii danych w miejscach zapewniających ich bezpieczeństwo (zgodnie z zaakceptowanymi przez Zamawiającego standardami)
 - 1.2.30.4 ochrona systemów, baz danych i aplikacji przed nieuprawnionym dostępem
3. W ramach opłaty za roboczogodzinę Wykonawca będzie świadczył następujące usługi:
 - 3.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji
 - 3.1.1 Współpraca z Zamawiającym oraz innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych do innych systemów i odbiór danych z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) z systemami zewnętrznymi innymi niż wymienione w punkcie 1.1.3 – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
 - 3.1.2 Szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy), po przekroczeniu wymiaru godzin w miesiącu określonych w punkcie 1.1.5.3 z uwzględnieniem godzin skumulowanych.
 - 3.1.3 Rozwój aplikacji:
 - 3.1.3.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań Zamawiającego.
 - 3.2. Zmiana oprogramowania przez Zamawiającego.
 - 3.2.1 Zamawiający w trakcie trwania Umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej wymiany oprogramowania.
 - 3.2.1.1 Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:
 - 3.2.1.1.1 współpracy z Wykonawcą nowego oprogramowania,
 - 3.2.1.1.2 przygotowania danych do migracji ze starego do nowego systemu,
 - 3.2.2 Zamawiający w trakcie trwania Umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej przeniesienia systemów informatycznych na platformę sprzętową zlokalizowaną u Zamawiającego.

- 3.2.2.1 Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:
 - 3.2.2.1.1 przeniesienia systemów informatycznych na platformę sprzętowa zlokalizowaną u Zleceniodawcy
 - 3.2.2.1.2 wykonania migracji danych.
- 4. Dokumentowanie realizowanych prac
- 3.4. Wykonawca oprogramowania będzie tworzył dokumentację oprogramowania zgodnie z wytyczonymi przez Zamawiającego standardami. Przez standard dokumentacji należy rozumieć spójny sposób dokumentowania:
 - 3.4.1 schematu powiązań z innymi aplikacjami, diagramu przepływu danych i dokumentów oraz struktury danych i dokumentów.
 - 3.4.2 funkcjonalności aplikacji (dokumentacja dla administratorów i użytkowników):
 - 3.4.2.1 opis konfiguracji wszystkich wariantów z prezentacją przykładów konfiguracji domyślnych (standardowych),
 - 3.4.2.2 opis funkcjonalności użytkowej z uwzględnieniem przypadków użycia funkcjonalności,
 - 3.4.2.3 forma tworzonej dokumentacji pozwala na sprawne i szybkie przeszkolenie nowych administratorów i użytkowników.
 - 3.4.3 konfiguracji sprzętu:
 - 3.4.3.1 specyfikacja sprzętu (parametry techniczne, zastosowanie),
 - 3.4.3.2 opis struktury powiązań (schemat graficzny),
 - 3.4.3.3 pliki konfiguracyjne urządzeń (jeśli to możliwe).
 - 3.4.4 konfiguracji systemów operacyjnych:
 - 3.4.4.1 informacje o strukturze dostępowej do systemu (login i hasła administratorów),
 - 3.4.4.2 szczegółowe wymagania konfiguracyjne (inne niż domyślne) wymagane przez aplikacje pracujące w systemie.
 - 3.4.5 konfiguracji systemów bazodanowych:
 - 3.4.5.1 szczegółowa konfiguracja platformy bazodanowej,
 - 3.4.5.2 struktura dostępu do platformy bazodanowej,
 - 3.4.6 ról i uprawnień użytkowników i administratorów:
 - 3.4.6.1 dokumentacja ról,
 - 3.4.6.2 przyporządkowanie użytkowników do ról w systemie.
 - 3.4.7 czasu wykonania czynność związanych obsługą poszczególnych zgłoszeń serwisowych,
 - 3.4.8 osoby odpowiedzialnej za wykonanie czynności,
 - 3.4.9 osoby zatwierdzającej wykonanie czynności,
 - 3.4.10 osoby zlecającej wykonanie czynności
 - 3.4.11 projektów funkcjonalnych i technicznych modyfikacji systemu,
 - 3.4.12 skryptów systemów operacyjnych i baz danych, ich zawartości wraz z opisem ich działania i lokalizacją,
 - 3.4.13 parametrów plików baz danych pozwalających jednoznacznie określić ich lokalizację okres, którego dotyczy plik, przeznaczenie, powiązania z aplikacją, której dotyczy plik,
 - 3.4.14 projektów funkcjonalnych i technicznych interfejsów,
 - 3.4.15 sporządzania instrukcji obsługi i administracji systemów, modyfikacji i interfejsów,

- 3.4.16 prowadzenia rejestru zagadnień serwisowych.
- 3.5. Obowiązki informacyjne w stosunku do Zamawiającego:
 - 3.5.1 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów operacyjnych
 - 3.5.2 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów baz danych
 - 3.5.3 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji aplikacji
 - 3.5.4 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji interfejsów i struktury przekazywanych danych, skryptów.
 - 3.5.5 prowadzenie i udostępnianie rejestru zgłoszeń serwisowych
 - 3.5.6 prowadzenie harmonogramu zadań serwisowych i kopii bezpieczeństwa
 - 3.5.7 prowadzenie kompletnej dokumentacji użytkowników i ich uprawnień – raport struktury ról i uprawnień użytkowników od strony systemów operacyjnych, baz danych i aplikacji.
 - 3.5.8 dokumentacja będzie udostępniana w formie elektronicznej, w formacie MS Word w ciągu 5 dni roboczych na każde żądanie Zleceniodawcy,
 - 3.5.9 dokumentacja będzie aktualizowana na bieżąco z uwzględnieniem atrybutów: wersja, autor, osoba modyfikująca,
 - 3.5.10 dokumentacja w wersji aktualnej będzie przekazywana w formie elektronicznej w formacie MS Word Zamawiającego w ostatnim dniu kalendarzowym każdego miesiąca.
- 3.6. Wszystkie zmiany w konfiguracji będą dokonywane po uprzednim zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Dokumentacja utworzona przez Wykonawcę będzie weryfikowana przez Zamawiającego.
- 5. Wymagania ogólne
 - 5.1. Zasady realizacji prac przez Wykonawcę w ramach rozwoju i modyfikacji aplikacji
 - 5.1.1 Wszystkie zadania tj. rozwój funkcjonalności, rozwój aplikacji, tworzenie nowych dokumentów będą realizowane w oparciu o zamówienie Zamawiającego i będzie miało charakter projektowy realizowany we współpracy ze Zamawiającym. Projekt będzie obejmował:
 - 5.1.1.1 powołanie zespołu projektowego oraz określenie odpowiedzialności,
 - 5.1.1.2 wyspecyfikowanie potrzeb z uwzględnieniem uzasadnienia biznesowego planowanych prac,
 - 5.1.1.3 ustalenie i przekazanie do akceptacji Zamawiającego budżetu i harmonogramu prac,
 - 5.1.1.4 realizację prac przez zespół projektowy,
 - 5.1.1.5 tworzenie dokumentacji rozwiązania zgodnie z ustalonym z Zamawiającym standardem,
 - 5.1.1.6 odbiór przez Zamawiającego rozwiązania oraz dokumentacji.
 - 5.1.2 Zamawiający może wyrazić zgodę na realizację określonego zakresu zadania przez Podwykonawcę. Zadania zlecone Wykonawcy przez Zamawiającego mogą być podzlecane pod warunkiem zapewnienia przez Wykonawcę prawidłowego wykonania usługi przez Podwykonawcę z godnie z przyjętym zakresem. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonane przez Podwykonawcę usługi wykonał jak za własne działania.
 - 5.2. Wymagane standardy w zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych oraz usług wsparcia merytorycznego w zakresie aplikacji.
 - 5.2.1 Wykonawca powinien przestrzegać standardów bezpieczeństwa opartych na brytyjskiej normie BS 7799 np. ISO 27001 lub równoważnej. W ramach powyższych standardów powinny być zapewnione:
 - 5.2.1.1 kontrola dostępu do informacji,

- 5.2.1.2 zabezpieczenia na poziomie organizacyjnym,
 - 5.2.1.3 zarządzanie działaniem urządzeń informatycznych,
 - 5.2.1.4 przestrzeganie obowiązujących procedur i przepisów prawa,
 - 5.2.1.5 zabezpieczenie fizyczne organizacji i otoczenia,
 - 5.2.1.6 zarządzanie ciągłością działania,
 - 5.2.1.7 opracowywanie i utrzymywanie systemów informatycznych,
 - 5.2.1.8 znajomość uregulowań prawnych dotyczących wymaganych działań zapewniających bezpieczeństwo informacji,
- 5.2.2 W zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych dodatkowo działalność Wykonawcy powinna być oparta o wytyczne normy ISO 20000 lub równoważnej i zapewnione:
- 5.2.2.1 zarządzanie ciągłością działania oraz zapewnienie dostępności usług,
 - 5.2.2.2 zarządzanie procesem świadczenia usług,
 - 5.2.2.3 zarządzanie pojemnością i wydajnością,
 - 5.2.2.4 zarządzanie bezpieczeństwem informacji,
 - 5.2.2.5 zarządzanie współpracą z użytkownikami,
 - 5.2.2.6 zarządzanie konfiguracją.

§ 4.

Zobowiązania Wykonawcy

1. Podstawowym obowiązkiem Wykonawcy jest dobra współpraca z Zamawiającym mająca na celu jak najlepsze wypełnienie postanowień niniejszej Umowy, a w szczególności zapewnienie bezpieczeństwa, wydajności i dostępności systemów Zamawiającego oraz wykonywania prac zgodnie z zakresem i parametrami określonym w § 3.
2. Zamawiający opracował i wprowadził do stosowania Politykę Bezpieczeństwa Informacji. Do jej stosowania zobowiązani są pracownicy Zamawiającego oraz podmioty zewnętrzne, które mają dostęp do określonych zasobów informacyjnych wynikający z zawartych umów lub charakteru świadczonych usług. Wykonawca, ma obowiązek zapoznać się, z udostępnioną w niezbędnym zakresie przez pracowników ze strony Zamawiającego wskazanymi w § 9 ust. 1, Polityką Bezpieczeństwa Informacji. Świadczone przez Wykonawcę usługi prowadzone będą zgodnie z ww. zakresem Polityki Bezpieczeństwa Informacji obowiązującym u Zamawiającego.
3. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie poprawnego funkcjonowania aplikacji Obsługi Zgłoszeń Serwisowych (OZS).
4. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie w siedzibie Wykonawcy niezbędnej infrastruktury teleinformatycznej dla zdalnej pracy w Systemach Produktywnych pracowników Zamawiającego poprzez połączenie Centrum Przetwarzania Danych Wykonawcy z siedzibą Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu, na jego żądanie:
 - 5.1. kopii bazy danych systemu produktywnego na nośniku wymiennym (dysk lub taśma) w takim stanie, który umożliwi jej odtworzenie i uruchomienie poza infrastrukturą Wykonawcy,
 - 5.2. dokumentacji systemu i instrukcji umożliwiającej jego odtworzenie i uruchomienie poza infrastrukturą Wykonawcy.
6. W przypadku rozwiązania Umowy Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wszystkich elementów związanych z systemem, a w szczególności:
 - 6.1. aktualnej kopii bazy danych systemu produktywnego na nośnikach wymiennych umożliwiających odtworzenie i uruchomienie systemu poza infrastrukturą Wykonawcy,

- 6.2. aktualnej kopii niezbędnych systemów plików wykorzystywanych przez system Zamawiającego,
 - 6.3. listy niezbędnych haseł do uruchomienia systemu,
 - 6.4. usunięcia bazy danych oraz systemu produktywnego Zamawiającego z platformy sprzętowo-programowej stanowiącej własność Wykonawcy.
7. Wykonawca posiada dostęp i prawo do modyfikacji kodu aplikacji: ISOTiP, Zapotrzebowania, Zamówienia lub umowę na usługi w takim zakresie z podmiotem posiadającym takie prawa, w całym okresie obowiązywania umowy.

§ 5.

Obowiązki Zamawiającego

1. Podstawowym obowiązkiem Zamawiającego jest dobra współpraca z Wykonawcą mająca na celu jak najlepsze wypełnienie postanowień niniejszej Umowy, a w szczególności dotyczących bezpieczeństwa, wydajności i dostępności systemów Zamawiającego.
2. W przypadku prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego, Zamawiający zobowiązany jest zapewnić Wykonawcy w miejscu realizacji usługi odpowiednie warunki dla wykonania niniejszej Umowy, a w szczególności warunki określone przepisami BHP.
3. Obowiązkiem Zamawiającego jest określenie ról i uprawnień dostępu do informacji i zasobów informatycznych dla użytkowników końcowych systemów produktywnych Zamawiającego.

§ 6.

Wyłączenie zakresu usług i odpowiedzialności Wykonawcy

W zakres usług świadczonych przez Wykonawcę nie wchodzi:

1. Wprowadzanie i zarządzanie w systemie danymi (w tym danymi podstawowymi),
2. Określanie uprawnień dostępu do informacji i zasobów informatycznych dla użytkowników końcowych Systemu Produktywnego Zamawiającego,
3. Administrowanie infrastrukturą teleinformatyczną Zamawiającego, która nie stanowi bezpośrednio platformy sprzętowo-programowej Systemu Produktywnego Zamawiającego (w tym administrowanie stanowiskami końcowymi i urządzeniami peryferyjnymi),
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działania i/lub zaniechania jakichkolwiek osób trzecich zaangażowanych w realizację prac przez Zamawiającego.

§ 7.

Wzajemne powiadomienia i kontakty

1. Zamawiający do utrzymywania stałych kontaktów z Wykonawcą, wyznacza
2. Wykonawca do utrzymywania stałych kontaktów z Zamawiającym, wyznacza w zakresie systemów dziedzinowych oraz w zakresie informatycznej infrastruktury technicznej.
3. W przypadku zajścia okoliczności, w których konieczne jest zajęcie stanowiska przez Zamawiającego w sprawach istotnych dla prawidłowego funkcjonowania systemów dziedzinowych, Wykonawca zobowiązany jest zwrócić się do niego ze stosownym pismem oraz przeprowadzić konsultację udokumentowaną w postaci notatki podpisanej przez obie strony. Zamawiający zobowiązany jest udzielić na piśmie odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni. Brak zajęcia stanowiska przez Zamawiającego w tym terminie nie może powodować ujemnych skutków prawnych

dla Wykonawcy, jeżeli wskutek tego dojdzie do niewykonania lub nienależytego wykonania czynności objętych zakresem niniejszej Umowy.

§ 8.

Obsługa Zgłoszeń Serwisowych

1. W celu odczytu i analizy zgłoszeń serwisowych dotyczących Systemu Produktywnego od użytkowników Systemu Produktywnego Zamawiającego, Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dostęp do systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych.
2. Pracownicy Zamawiającego będą zobowiązani do zgłaszania problemów związanych z użytkowaniem systemów informatycznych w systemie OZS, chyba, że system OZS nie będzie dostępny lub nie będzie posiadał funkcjonalności przyjmowania zgłoszeń, wówczas Zamawiający powinien zgłaszać problemy telefonicznie, mailowo lub faxem na numery podane w Załączniku nr 1.
3. Pracownicy Wykonawcy będą zobowiązani do udzielania w systemie OZS niezwłocznego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia oraz do udzielenia w systemie OZS odpowiedzi na problemy zgłoszone przez Zamawiającego. W szczególnych przypadkach potwierdzenie może zostać wysłane mailem, faxem lub udzielone telefonicznie.

§ 9.

Dokumentacja zgłoszeń serwisowych

1. Wykonawca prowadzić będzie dokumentację prac wykonywanych na Systemie Produktywnym Zamawiającego oraz wpisów do systemu OZS, w którym odnotowywane będą codzienne zdarzenia oraz działania mające znaczenie dla bezpieczeństwa i dostępności systemów informatycznych, które zostaną zgłoszone Wykonawcy lub przez Wykonawcę zauważone.
2. Do 15-tego dnia kolejnego miesiąca Wykonawca przekazywać będzie Zamawiającemu Raport z Dostępności Systemu Produktywnego.
3. Strony dopuszczają możliwość dokonywania dodatkowych ustaleń szczegółowych, nie stanowiących integralnej części niniejszej Umowy, mających na celu określenie sposobu prowadzenia działań operacyjnych zmierzających do jak najlepszej realizacji postanowień niniejszej Umowy. Aby ustalenia takie miały moc wiążącą dla obu Stron, muszą być każdorazowo sporządzone w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron oraz być zatwierdzone i podpisane przez Koordynatorów Wykonawcy i Zamawiającego.
4. Ustalenia te nie mogą być sprzeczne z zapisami niniejszej umowy.

§ 10.

Gwarancje poziomu usług, kary

1. Strony ustalają, że System Produktywny działa nieprzerwanie 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem Okien Serwisowych.
2. Wszystkie planowane prace konserwacyjne i administracyjne wymagające zatrzymania Systemu Produktywnego są wcześniej uzgadniane ze Zleceniodawcą oraz wymagają akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia Okien Serwisowych – zgodnie z §3 pkt 1.2.11.2. Dopuszcza się możliwość uzgodnienia dodatkowych Okien Serwisowych o ile wymagać tego będzie charakter koniecznych do przeprowadzenia prac konserwacyjnych i administracyjnych. Dla swej ważności uzgodnienia takie muszą zawsze być dokonywane w formie pisemnej podpisanej przez Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się do odtworzenia Systemu Produktywnego po Awarii w przeciągu czasu pokreślonego w §3 pkt 1.2.6.3 bez utraty danych.

4. W przypadku nie usunięcia Awarii w terminach wskazanych w §3 pkt. 1.2.6.3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w § 11 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
5. W przypadku nie usunięcia Błędu w terminach wskazanych w §3 pkt. 1.2.6.4. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,1% wynagrodzenia netto określonego w § 11 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
6. W przypadku nie usunięcia Usterki w terminach wskazanych w §3 pkt. 1.2.6.5. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w § 11 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
7. W przypadku braku gotowości serwisowej w czasie określonym w §3 pkt. 1.2.6.1 tj. nie potwierdzenia zgłoszenia usterki lub braku możliwości zgłoszenia usterki Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §11 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.
8. W przypadku braku wsparcia użytkowników w terminach określonych §3 pkt. 1.1.6. tj. nie udzielenie wsparcia lub braku możliwości zgłoszenia potrzeby wsparcia Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §11 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.
9. W przypadku nie udostępnienia dokumentacji w terminach określonych w §3 pkt.3.2.9. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §11 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.
10. W przypadku nie przekazania dokumentacji w terminie określonym w §3 pkt. 3.2.11. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w §11 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
11. W przypadku odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę w wysokości 50 % wartości netto umowy określonej w § 11 ust. 1.
12. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 50 % wartości netto umowy określonej w § 11 ust. 1.
13. Kary umowne płatne będą w terminie 14 dni od daty wystawienia noty księgowej.

§ 11.

Zasady płatności

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy określonego w §3 ust. 1 i 3 Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości zł netto miesięcznie (na które składają się wynagrodzenia w ramach systemów: ISOTiP w wysokości zł netto, Zamówienia w wysokości zł netto, Zapotrzebowania w wysokości zł netto). Do wynagrodzenia zostanie doliczony podatek VAT w wysokości%. Wartość brutto umowy wynosi zł (słownie złotych:), czyli wartość netto umowy wynosi zł (słownie złotych:) + ... % VAT.
2. Wynagrodzenie za usługi określone w § 3 ust. 2 będzie rozliczane godzinowo według ustalonej stawki PLN (słownie: xxx) za godzinę.. Podstawą rozliczenia prac jest zatwierdzony przez Zamawiającego protokół odbioru.
3. Faktury za usługi objęte ryczałtem będą wystawiane miesięcznie. Podstawą wystawienia tych faktur będą zatwierdzone przez przedstawicieli Zamawiającego protokoły odbioru usług objętych ryczałtem. Wzór protokołu odbioru prac objętych ryczałtem zawiera Załącznik nr 3.
4. Podstawą wystawienia faktur za usługi nie objęte ryczałtem będą zatwierdzone przez przedstawicieli Zamawiającego protokoły odbioru prac zleconych przez Zamawiającego. Wzór protokołu odbioru prac objętych stawką za roboczogodzinę zawiera Załącznik nr 2.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

5. Zapłaty za usługi wykonane przez Wykonawcę Zamawiający będzie dokonywał w terminie 60 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionych faktur.
6. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktur bez podpisu odbiorcy.
7. Za datę zapłaty należności, wynikających z niniejszej Umowy uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
8. Wykonawca oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT i posiada nadany przez Urząd Skarbowy numer NIP:
9. Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT i posiada nadany przez Urząd Skarbowy numer NIP:
10. Wierzytelności wynikające z niniejszej Umowy nie mogą być przelane na rzecz osoby trzeciej bez zgody Zamawiającego.
11. Faktury wystawione na podstawie niniejszej Umowy muszą zawierać numer, pod którym Umowa została wpisana do rejestru umów Zamawiającego. Faktura bez numeru umowy nie jest fakturą prawidłowo wystawioną w rozumieniu ust. 5.

§ 12.

Bezpieczeństwo i poufność informacji

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji organizacyjnych i handlowych udostępnionych wzajemnie w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy i do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu niż do wykonania niniejszej Umowy, a także do zachowania w tajemnicy tych informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie ich przez strony w innym celu, niż przedmiot Umowy mogłyby narazić interesy handlowe Stron w czasie obowiązywania lub po rozwiązaniu niniejszej Umowy, także w zakresie wykorzystania w publikacjach nazw Stron, co wymaga ich zgody.
2. Obowiązek powyższy rozciąga się również na doradców i pełnomocników oraz informacje dotyczące pozostałych Stron, które to informacje zostały uzyskane po zawarciu oraz realizacji niniejszej Umowy.
3. Określone w ust. 1 zobowiązanie zachowania poufności nie dotyczy informacji, które są lub staną się publiczne bez wiedzy Strony, która informacje powzięła, podlegają ujawnieniu zgodnie z prawem oraz są częścią informacji przekazywanych pomiędzy Stronami i ich doradcami zewnętrznymi świadczącymi usługi Stronie w związku z realizacją niniejszej Umowy.
4. Określone w ust. 1 zobowiązanie zachowania poufności nie dotyczy informacji, które są lub staną się niezbędne do realizacji prac opisanych w §3 po zakończeniu realizacji niniejszej Umowy, przez Zamawiającego lub inny podmiot wybrany przez Zamawiającego.

§ 13.

Ochrona informacji niejawnych

1. Pracownicy Wykonawcy, których wykonywanie czynności będzie łączyć się z dostępem do informacji niejawnych na stanowiskach wskazanych przez Zamawiającego zostaną zobowiązani do posiadania:
 - 1.1. ważnego poświadczenia bezpieczeństwa osobowego,
 - 1.2. zaświadczenia o udziale w szkoleniu w zakresie ochrony informacji niejawnych.
2. Pracownicy, o których mowa w ust. 1, którzy będą mieli dostęp do informacji niejawnych, będą zobowiązani do stosowania postanowień Zamawiającego w zakresie ochrony informacji niejawnych. Treść wyżej wymienionych postanowień zostanie udostępniona tym pracownikom przez Zamawiającego.

§ 14.

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Przyjmuje się następujące znaczenie dla wymienionych w niniejszym paragrafie sformułowań:
 - 1.1. „Ustawa” – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).
 - 1.2. „Dane osobowe” – dane osobowe w rozumieniu art. 6 Ustawy.
 - 1.3. „Zbiór danych” – własny zbiór danych osobowych Zamawiającego (dotyczący osób zatrudnionych u Zamawiającego i członków ich rodzin, byłych pracowników i członków ich rodzin oraz zbiór danych osobowych kontrahentów – niezbędny do prowadzenia rozliczeń, w tym wystawienia faktur), niewymagający rejestracji w Biurze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
 - 1.4. „Zapis osobowy” – dane osobowe dotyczące pojedynczej osoby, której dane znajdują się w zbiorze danych.
 - 1.5. „Przetwarzanie danych osobowych” – oznacza wszelkie operacje wykonywane przez Wykonawcę na powierzonych danych osobowych, w szczególności prowadzenie baz danych osobowych klientów Zamawiającego i opracowywanie ich danych na potrzeby Zamawiającego.
 - 1.6. „Administrator danych” – Zamawiający, w odniesieniu do danych osobowych powierzonych Wykonawcy zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu.
2. Zamawiający oświadcza, iż zebranie danych osobowych nastąpiło w granicach określonych w Ustawie i zgodnie z jej wymogami.
3. Niezależnie od obowiązków wynikających z przepisów art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. 1993 Nr 47, poz. 211 z późn. zm.), Wykonawca zobowiązuje się w stosunku do Zamawiającego do nie wykorzystywania pozyskanych informacji, w tym danych osobowych, w celach innych niż określone w niniejszej paragrafie.
4. Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać tajemnicy danych osobowych, o której mowa w Ustawie.
5. Wykonawca zobowiązuje się, w sposób nie naruszający przepisów prawa ochrony danych osobowych, do przetwarzania danych osobowych dostarczonych przez Zamawiającego wyłącznie dla potrzeb Zamawiającego w sposób określony przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony danych oraz udostępniania ich wyłącznie Zamawiającemu.
6. Dane osobowe udostępniane Wykonawcy, zawierają się w nieprzekraczalnym zakresie określonym w Załączniku nr 5 „Wykaz zbiorów danych osobowych”.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zastosowania przy przetwarzaniu danych osobowych, środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych, co najmniej w zakresie określonym w Ustawie.
8. Wykonawca zobowiązuje się, aby urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania powierzonych mu danych były zgodne z wymogami rozporządzenia wykonawczego Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. 2004 Nr 100, poz. 1024).
9. Wszelkie decyzje dotyczące przetwarzania danych, odbiegające od ustaleń zawartych w niniejszej Umowie, powinny być przekazywane drugiej stronie w formie pisemnej pod rygorem ich nieważności.
10. Strony ustalają, że podczas realizacji zapisów niniejszej Umowy będą ze sobą ściśle współpracować za pośrednictwem administratorów bezpieczeństwa informacji, informując się wzajemnie o wszystkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo danych osobowych.

11. Wykonawca nie może powierzyć wykonania zadań opisanych w niniejszym paragrafie innej osobie fizycznej lub prawnej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
12. Zamawiający ma prawo do kontroli wstępnej i okresowej wykonywania przez Wykonawcę zobowiązań, o których mowa w ust. 7 i 8 w formie audytu zewnętrznego.
13. Kontrole okresowe mogą być przeprowadzane nie częściej, niż co trzy miesiące licząc od daty ostatniej kontroli.
14. Na zakończenie kontroli, Zamawiający sporządzi protokół pokontrolny, podpisany przez obie strony. Wykonawca może wnieść jednostronnie zastrzeżenia do protokołu. Zamawiający może żądać od Wykonawcy wykonania w określonym terminie zaleceń pokontrolnych.
15. W przypadku naruszenia przepisów ustawy o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Wykonawcy, Zamawiający może dochodzić roszczeń odszkodowawczych.
16. W przypadku zakończenia realizacji Umowy Wykonawca jest bezwzględnie zobowiązany do zwrotu powierzonych mu danych osobowych oraz usunięcia wszelkich kopii tych danych, będących w posiadaniu Wykonawcy oraz podjąć stosowne działania w celu wyeliminowania możliwości dalszego przetwarzania danych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy.
17. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego paragrafu stosuje się przepisy Ustawy.

§ 15.

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości % wartości umowy brutto określonej w § 11 ust. 1 umowy, tj. kwotę zł (słownie złotych)
2. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust 1, zostanie wniesione w formach i terminach określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy, o którym mowa w ust 1, zostanie zwrócone w terminach i na zasadach określonych w art. 151 ustawy powołanej w ust. 2.
4. Jeżeli część zabezpieczenia zostanie wykorzystana na pokrycie kosztów związanych z usuwaniem wad ujawnionych w okresie rękojmi, to zwrotowi podlega pozostała po potrąceniu część zabezpieczenia.

§ 16.

Postanowienia końcowe

1. Zawarcie niniejszej Umowy nie ma wpływu na pozostałe umowy zawarte pomiędzy Stronami i wynikające z nich zobowiązania Stron.
2. Strony uzgadniają, że odpowiedzialnymi za jakość sprzętu komputerowego i oprogramowania są jego producenci, którzy są wyłącznie odpowiedzialni wobec Zamawiającego i Wykonawcy w ramach praw wynikających z gwarancji i rękojmi w zakresie wynikającym z postanowień umowy łączącej Zamawiającego i Wykonawcę z tymi firmami.
3. Każda ze Stron ponosi odpowiedzialność za nieudzielenie informacji niezbędnych drugiej Stronie do realizacji postanowień Umowy, dostarczenia ich z opóźnieniem albo dostarczenia niepełnych danych. Każda ze Stron ponosi również odpowiedzialność za dostarczenie nieprawdziwych danych. Odpowiedzialność tu określona obejmuje również działania i/ lub zaniechania jakichkolwiek osób, czy to fizycznych, czy też prawnych działających w imieniu i/lub na rzecz Stron.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

4. Wszelkie oświadczenia, dokonywane przez Strony, a wynikające z postanowień niniejszej Umowy winny być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej; listem poleconym, lub przesyłką kurierską, za potwierdzeniem odbioru, pod rygorem nieważności chyba, że Umowa stanowi inaczej. W szczególności wszelkie zmiany Umowy winny być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Umowa obowiązuje od dnia roku do dnia roku.
6. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez właściwy dla Zamawiającego sąd gospodarczy.
7. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
8. Strony dopuszczają możliwość zmiany warunków umowy - z zastrzeżeniem art.144 ustawy Prawo zamówień publicznych.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy na podstawie art. 145 ustawy Prawo zamówień publicznych.
10. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
11. Poniższe załączniki stanowią integralną część niniejszej Umowy:
 - 11.1. Załącznik nr 1 – Lista numerów telefonów, faksów oraz adresów poczty elektronicznej Wykonawcy, na które pracownicy Zamawiającego mają dokonywać zgłoszeń,
 - 11.2. Załącznik nr 2 – Protokół odbioru prac objętych stawką za roboczogodzinę
 - 11.3. Załącznik nr 3 – Protokół odbioru prac objętych ryczałtem
 - 11.4. Załącznik nr 4 – Karta – upoważnienie użytkownika systemu końcowego
 - 11.5. Załącznik nr 5 – Wykaz zbiorów danych osobowych

Zamawiający

Wykonawca

Lista numerów telefonów, faksów oraz adresów poczty elektronicznej Wykonawcy, na które pracownicy Zamawiającego mają dokonywać zgłoszeń.

Numer telefonu

Numer faksu

Adres poczty elektronicznej:

Protokół odbioru prac objętych stawką za roboczogodzinę

PROTOKÓŁ ODBIORU NR	Z DNIA
do	
ZLECENIA NR:	Z DNIA:
.....	

Opis wykonanych prac

Wykaz użytych elementów, podzespołów i materiałów:

Lp.	Nazwa	Oznaczenie
1.		
2.		
3.		

Strony stwierdzają, że prace zostały wykonane zgodnie ze zleceniem.

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

Protokół odbioru prac objętych ryczałtem

PROTOKÓŁ ODBIORU

do

UMOWY Z DNIA: 2009r., wpisanej do rejestru umów Południowego Koncernu Węglowego SA pod nr
pomiędzy Południowym Koncernem Węglowym SA a
.....

DATA: r.

Opis wykonanych prac

.....
Podpis przedstawiciela Zlecającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

**KARTA-UPOWAŻNIENIE
UŻYTKOWNIKA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO**

	LOGIN w systemie:								
<i>Nr karty</i>									
Grupa:									
Profile:									
Data założenia:									
<i>(Wypełnia Administrator Aplikacji)</i>									

**A. Dane użytkownika:
(wypełnia kierownik komórki organizacyjnej)**

Nazwisko i Imię /Nr stały	
Stanowisko	
CENTRUM, Zakład	
Pion/Symbol Komórka org.	
Nr pokoju/ Nr telefonu	

B. Czas obowiązywania uprawnień:

Uprawnienia ważne :	bezterminowo		Do dnia (dd/mm/rrrr)	
Uprawnienia odwołane:			Z dniem (dd/mm/rrrr)	

.....
Zgłosił/Data
Kierownik komórki organizacyjnej

.....
ABI¹ (Data, podpis)

.....
Członek Zarządu – Dyrektor
Pionu

.....
Zatwierdził – upoważnił*
Prezes Zarządu – Dyrektor
Naczelny

**C. Szczegółowy wykaz uprawnień użytkownika
(wypełnia kierownik komórki organizacyjnej)**

L.p.	Nazwa: systemu (funkcji, modułu, zestawu)	Zakres przetwarzania danych: osobowe/Inne*	Inne: zakres przetwarzania – role
1.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	
2.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	
3.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	

* Niepotrzebne skreślić.

**D. Uprawnienia do systemów:
(wypełnia Administrator Aplikacji)**

Nazwa serwera (hosta)	Nazwa systemu (np.ISOTIP Zapotrzebowania ...)	Nazwa bazy	Data nadania uprawnienia

.....
Wykonał:
Data, podpis Administratora Aplikacji

.....
Data, Podpis
Administrator Systemów Informatycznych

¹ Dotyczy przetwarzania danych osobowych wrażliwych
* Dotyczy w przypadku przetwarzania danych osobowych

PROJEKT UMOWY

NA ŚWIADCZENIE USŁUG INFORMATYCZNYCH

zawarta w Jaworznie w dniu pomiędzy:

Południowym Koncernem Węglowym S.A. z siedzibą w Jaworznie,

43-600 Jaworzno, ul. Grunwaldzka 37,

NIP: 6321880539, REGON: 240033634, nr KRS: 0000228587 – Sąd Rejonowy Katowice-Wschód
w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,

kapitał zakładowy: 352 040 780,00 zł, kapitał wpłacony: 352 040 780,00 zł,

zwanym dalej „**Zamawiającym**” i reprezentowanym przez:

1)

2)

a

(nazwa)

(adres)

NIP, REGON zarejestrowanym w

pod numerem, kapitał zakładowy:, kapitał wpłacony:

zwanym dalej „**Wykonawcą**” i reprezentowanym przez:

1)

2)

Umowa została zawarta na podstawie:

1. *Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.” - sprawa nr 31/2009/EEZP/AP.*

2. *Oferty Wykonawcy z dnia roku - dla części nr 2 zamówienia.*

3. *Uchwały Zarządu Południowego Koncernu Węglowego S.A. Nr*

Przedstawiciele powyżej przywołanych Stron oświadczają, że ich umocowania nie wygasły, ani nie zostały ograniczone oraz że w związku z powyższym są w pełni uprawnieni do zawarcia niniejszej Umowy. Strony deklarują dobrą wolę i chęć współpracy dla jak najlepszego wypełnienia postanowień zawartych w niniejszej Umowie.

§ 1.

Słownik terminów

1. Umowa – niniejsza Umowa.
2. Załącznik – załącznik do Umowy.
3. FKX – system finansowo-księgowy.
4. STX – system obsługi środków trwałych.
5. GMX – system gospodarki magazynowej.
6. Nawigator – system analizy i raportowania danych.
7. System Produktywny – aplikacje FKX, STX, GMX oraz Nawigator wraz z niezbędną parametryzacją i modyfikacjami, bazą danych, systemem operacyjnym oraz wprowadzonymi danymi.
8. Centrum Przetwarzania Danych (CPD) – Podstawowe Centrum Przetwarzania Danych i/lub Zapasowe Centrum Przetwarzania Danych.
9. Hosting – usługa umieszczenia systemu Zamawiającego (oprogramowanie + dane) na platformie sprzętowo-programowej stanowiącej własność Wykonawcy.
10. Czas serwisowy – czas, w którym wykonywane są usługi niniejszej Umowy.
11. Czas reakcji – czas, jaki upływa pomiędzy zgłoszeniem awarii lub problemu, a rozpoczęciem wykonywania procedury naprawczej.
12. Czas usunięcia – czas, jaki upływa pomiędzy zgłoszeniem awarii lub problemu, a rozwiązaniem zgłoszonego problemu lub usunięciem awarii.
13. Okno Serwisowe – uzgodniony pomiędzy Stronami czas planowanej niedostępności Systemu Informatycznego, będącej wynikiem prowadzenia prac konserwacyjnych i administracyjnych.
14. Strategia Backupów – wytyczne i procedury służące wykonywaniu i odtwarzaniu zapasowych kopii danych przetwarzanych w Systemach Produktywnych.
15. Dostępny system – system umożliwiający zalogowanie się do niego oraz prawidłową i wolną od zakłóceń pracę w nim wykonywaną przez uprawnionego użytkownika końcowego ze stanowiska końcowego skonfigurowanego zgodnie z aktualną Dokumentacją Techniczną Systemów. Średni czas kroku dialogowego poniżej 1s dla 100 000 kroków dialogowych.
16. OZS – System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych to system udostępniany przez Wykonawcę do odczytu Zamawiającemu, w którym odnotowywane są wszelkie zgłoszenia serwisowe przekazane Wykonawcy od pracowników Zamawiającego.
17. Awaria Systemu Produktywnego – zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu Produktywnego, w szczególności polegające na niemożności realizacji jednej z jego funkcji. Nie istnieje obejście lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia. Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu Wad będących Błędami lub Usterkami w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie. Awariami mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu Produktywnego, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasobu danych bądź też nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całego Systemu Produktywnego.
18. Błąd Systemu Produktywnego – zakłócenie pracy Systemu Produktywnego, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu Produktywnego. Istnieje obejście danego Błędu. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Systemem Produktywnym wolnym od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całego Systemu Produktywnego (lub jego poszczególnych, wyraźnie określonych w Dokumentacji elementów) w sposób opisany dla Awarii. Błędami mogą być na przykład nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, których poprawności nie da się potwierdzić lub które są wykorzystywane niezgodnie

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

z przeznaczeniem, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w systemie on-line.

19. Usterka Systemu Produktywnego – zakłócenie pracy Systemu Produktywnego mogące mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych Systemu Produktywnego w obrębie obsługi i wspomaganie procesów biznesowych. Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych Systemu Produktywnego, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i jego dalszy rozwój, nie będące Awariami, ani Błędami. Usterkami mogą być na przykład błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, bądź też drobne niedokładności w ramach Systemu Produktywnego, które nie rodzą konieczności znacznych dodatkowych nakładów pracy ze strony Zamawiającego w ramach jego bieżącej działalności gospodarczej.

§ 2.

Postanowienia wstępne

1. Strony są zgodne, iż systemy FKX, STX, GMX oraz Nawigator mają strategiczne znaczenie dla Zamawiającego.
2. Wykonawca oświadcza, że systemy FKX, STX, GMX oraz Nawigator będą utrzymywane w zgodzie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego z uwzględnieniem przepisów obowiązujących na terenie Unii Europejskiej, w zakresie obrotu gospodarczego, rachunkowości, przepisów podatkowych i celnych oraz będą generować i drukować wszystkie dokumenty wymagane przez instytucje w/w prawo reprezentujące i zgodne z siedzibą Zamawiającego.
3. Wykonawca oświadcza, że jego pracownicy posiadają doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do wykonania prac, o których mowa w § 3.
4. Wykonawca oświadcza, że świadczone przez Wykonawcę usługi prowadzone będą zgodnie z polityką bezpieczeństwa, którą Wykonawca wdrożył realizując wymogi Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.04.2004 roku w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. 2004 nr 100 poz. 1024).
5. Wykonawca oświadcza, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie wadliwego wykonania robót i usług na rzecz klientów jak również w zakresie szkód wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wobec klientów i oświadcza, że takim ubezpieczeniem Wykonawca będzie objęty przez cały okres trwania niniejszej Umowy.
6. Na żądanie Zamawiającego, dla umożliwienia przeprowadzenia audytu Zamawiającego (np. podczas badania rocznego sprawozdania finansowego) przez firmy zewnętrzne, Wykonawca umożliwi przeprowadzenie takiego audytu w zakresie objętym umową.

§ 3.

Przedmiot Umowy

1. W ramach opłaty ryczałtowej Wykonawca zobowiązuje się do wykonania następujących usług:
 - 1.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji:
 - 1.1.1 Tworzenie raportów i prezentacja danych w oparciu o dane zawarte w systemach i udostępnianie ich użytkownikowi końcowemu aplikacji z możliwością wielokrotnego wykonania z zadanymi przez użytkownika parametrami (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności).
 - 1.1.2 Tworzenie dokumentów wymaganych regulacjami prawnymi w zakresie funkcjonowania aplikacji.

- 1.1.3 Współpraca z innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych i odbiór danych do/z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) pomiędzy systemami zintegrowanymi (FKX, GMX, STX, NAVIGATOR, ISOTiP, ISSW, ISKP, RCP, OPTIMA Zamówienia, Zapotrzebowanie) – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 1.1.4 Utrzymanie i rozbudowa istniejących interfejsów pomiędzy systemami zintegrowanymi, weryfikacja ich funkcjonowania.
- 1.1.5 Wsparcie użytkowników i administratorów:
 - 1.1.5.1 udzielanie wyjaśnień dotyczących funkcjonalności aplikacji (w formie pisemnej),
 - 1.1.5.2 udzielanie wyjaśnień dotyczących konfiguracji aplikacji (w formie pisemnej),
 - 1.1.5.3 szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy) w wymiarze do 8 godzin w miesiącu, niewykorzystane godziny kumulują się.
- 1.1.6 Wsparcie użytkownika końcowego dostępne w dni robocze od 6:00 do 15:00, w jednym centrum zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika.
- 1.1.7 Rozwój aplikacji:
 - 1.1.7.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań prawa i instytucji prawo reprezentujących w zakresie dziedziny funkcjonowania aplikacji (za wyjątkiem systemu GMX)– realizowane w ramach opłaty ryczałtowej (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności),
 - 1.1.7.2 usuwanie wad i luk w zabezpieczeniach aplikacji (zapisywanie w rejestrze zgłoszeń serwisowych wykonania takich czynności).
- 1.1.8 Współpraca z administratorami Zamawiającego:
 - 1.1.8.1 udzielanie informacji i wyjaśnień,
 - 1.1.8.2 wsparcie przy rozwiązywaniu problemów z aplikacjami,
 - 1.1.8.3 przekazywanie dokumentacji aplikacji.
- 1.2. Udostępnianie i administracja:
 - 1.2.1 Udostępnianie i administracja aplikacjami:
 - 1.2.1.1 FKX – aktualna wersja,
 - 1.2.1.2 GMX – aktualna wersja,
 - 1.2.1.3 STX – aktualna wersja,
 - 1.2.1.4 NAVIGATOR – aktualna wersja.
 - 1.2.2 Administracja aplikacjami polegająca na zarządzaniu (obsługa):
 - 1.2.2.1 użytkownikami i uprawnieniami,
 - 1.2.2.2 konfiguracją sprzętową i programową,
 - 1.2.2.3 incydentami,
 - 1.2.2.4 zdarzeniami (rejestr zdarzeń),
 - 1.2.2.5 problemami,
 - 1.2.2.6 bezpieczeństwem danych,
 - 1.2.2.7 zapewnieniu funkcjonowania interfejsów wymiany danych.
 - 1.2.3 Eksport danych z aplikacji do plików Excel w zakresie niezbędnym dla funkcjonowania Zamawiającego, których wykonanie przez użytkowników nie jest możliwe w Aplikacjach lub użytkownicy Zamawiającego nie posiadają kompetencji do ich wykonania.

- 1.2.4 Nadzór nad istniejącymi interfejsami z systemami zewnętrznymi:
 - 1.2.4.1 obsługa interfejsów na poziomie bazy danych,
 - 1.2.4.2 obsługa interfejsów na poziomie aplikacji,
 - 1.2.4.3 obsługa interfejsów plikowych,
 - 1.2.4.4 przygotowywanie plików importu i eksportu danych.
- 1.2.5 Przyjmowanie zgłoszeń Awarii, Błędów i Usterek za pośrednictwem jednego centrum awarii zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika:
 - 1.2.5.1 prowadzenie rejestracji zgłoszeń serwisowych związanych z Awariami, Błędami i Usterkami (dane teleadresowe zgłaszającego, data i godzina zgłoszenia, przebieg czynności związanych z ich usunięciem, datę i godzinę usunięcia i powiadomienia zgłaszającego).
- 1.2.6 Usuwanie Awarii, Błędów i Usterek:
 - 1.2.6.1 gotowość serwisowa 24h/6dni w tygodniu, oprócz niedziel i świąt, w całym roku kalendarzowym,
 - 1.2.6.2 czas reakcji na zgłoszenie Awarii, Błędu, Usterki 30min,
 - 1.2.6.3 czas usunięcia Awarii:
 - 1.2.6.3.1 FKX, STX, GMX – 24 godziny,
 - 1.2.6.3.2 Pozostałe – 24 godziny.
 - 1.2.6.4 czas usunięcia Błędu:
 - 1.2.6.4.1 FKX, STX, GMX – 48 godzin,
 - 1.2.6.4.2 Pozostałe – 48 godzin.
 - 1.2.6.5 czas usunięcia Usterki:
 - 1.2.6.5.1 FKX, STX, GMX – 5 dni roboczych,
 - 1.2.6.5.2 Pozostałe – 5 dni roboczych.
 - 1.2.6.6 W przypadku wystąpienia w ciągu doby kilku Awarii tego samego Systemu do czasu usunięcia Awarii wlicza się czas pomiędzy nimi, jeżeli przerwa pomiędzy tymi wystąpieniami jest krótsza od 5 godzin.
- 1.2.7 Odtwarzanie systemu w przypadku awarii.
- 1.2.8 W razie awarii dostarczenie infrastruktury zastępczej serwerowej pozwalającej na prawidłowe funkcjonowanie aplikacji lub skonfigurowanie środowiska serwerowego w architekturze klastra bezpieczeństwa wraz z rozdzieleniem logicznym lub fizycznym serwerów bazy danych i aplikacji.
- 1.2.9 Odtwarzanie aplikacji i baz danych w przypadku wymiany sprzętu i wersji systemu operacyjnego lub bazy danych.
- 1.2.10 Diagnostyka prewencyjna i identyfikacja potencjalnych zagrożeń.
- 1.2.11 Zapewnienie dostępności aplikacji:
 - 1.2.11.1 24h/7 dni w tygodniu
 - 1.2.11.2 możliwa jedna jednodniowa, planowa i uzgodniona z Zamawiającym przerwa w działaniu na miesiąc w dniach, w których Zamawiający nie prowadzi sprzedaży (Okno serwisowe).
- 1.2.12 Zapewnienie wydajnej pracy Aplikacji:
 - 1.2.12.1 optymalizacja konfiguracji sprzętu, baz danych systemów operacyjnych dla zapewnienia ergonomicznej prędkości działania,
 - 1.2.12.2 konfiguracja osprzętu sieciowego (administrowanego przez Wykonawcę) dla zapewnienia optymalnej prędkości działania.

- 1.2.13 Instalacje i reinstalacje aplikacji, baz danych i systemów operacyjnych w zakresie wymaganym dla zapewnienia dostępności i bezpieczeństwa.
- 1.2.14 Zapewnienie infrastruktury teleinformatycznej i utrzymanie ciągłości dostępu do świadczonych usług, w ramach których:
 - 1.2.14.1 udostępni niezbędną infrastrukturę sprzętową zapewniającą ciągłość świadczenia usług (serwery i osprzęt sieciowy adekwatny do potrzeb aplikacji i zakresu usług),
 - 1.2.14.2 zapewni łącze lub łącza teleinformatyczne niezbędne do utrzymania w sposób ciągły dostępu do aplikacji (dostarczenie łączy sieciowych z lokalizacją Zamawiającego adekwatnych do potrzeb aplikacji i zakresu usług),
 - 1.2.14.3 dostarczy środowisko zarządzania bazami danych adekwatne do potrzeb aplikacji i zakresu usług,
 - 1.2.14.4 dostarczy systemy operacyjne adekwatne do potrzeb aplikacji i zakresu usług,
 - 1.2.14.5 określi wymagania dot. wewnętrznej infrastruktury sieciowej (LAN) oraz stacji roboczych w celu zapewnienia dostępu do aplikacji,
 - 1.2.14.6 zapewni urządzenia brzegowe na styku dostarczonych przez Wykonawcę łączy z siecią komputerową Zamawiającego,
 - 1.2.14.7 zapewni mechanizmy gwarantujące bezpieczeństwo transmisji danych w sieci łączącej serwerownie Wykonawcy i Zamawiającego (aplikacje i sprzęt).
- 1.2.15 Zapewnienie bezpieczeństwa danych:
 - 1.2.15.1 sporządzanie kopii bezpieczeństwa danych w zakresie i z częstotliwością umożliwiającą przywrócenie funkcjonowania systemu bez utraty danych (prowadzenie rejestru wykonania kopii bezpieczeństwa),
 - 1.2.15.2 zapewnienie ciągłej archiwizacji danych,
 - 1.2.15.3 przechowywanie kopii danych w miejscach zapewniających ich bezpieczeństwo (zgodnie z zaakceptowanymi przez Zamawiającego standardami),
 - 1.2.15.4 ochrona systemów, baz danych i aplikacji przed nieuprawnionym dostępem.
- 2. W ramach opłaty za roboczogodzinę Wykonawca będzie świadczył następujące usługi:
 - 2.1. Usługi i wsparcie merytoryczne w zakresie aplikacji:
 - 2.1.1 Współpraca z Zamawiającym oraz innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych do innych systemów i odbiór danych z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) z systemami zewnętrznymi innymi niż wymienione w punkcie 1.1.3 – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
 - 2.1.2 Szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy), po przekroczeniu wymiaru godzin w miesiącu określonych w punkcie 1.1.5.3 z uwzględnieniem godzin skumulowanych.
 - 2.1.3 Rozwój aplikacji:
 - 2.1.3.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań Zamawiającego. W przypadku systemu GMX dostosowywanie do potrzeb przedsiębiorstwa tylko w zakresie nie wymagającym modyfikacji kodu programu lub struktury bazy danych.
 - 2.2. Zmiana oprogramowania przez Zamawiającego.
 - 2.2.1 Zamawiający w trakcie trwania Umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej wymiany oprogramowania.
 - 2.2.1.1 Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:
 - 2.2.1.1.1 współpracy z Wykonawcą nowego oprogramowania,

- 2.2.1.1.2 przygotowania danych do migracji ze starego do nowego systemu,
- 2.2.2 Zamawiający w trakcie trwania Umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej przeniesienia systemów informatycznych na platformę sprzętową zlokalizowaną u Zamawiającego.
 - 2.2.2.1 Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:
 - 2.2.2.1.1 przeniesienia systemów informatycznych na platformę sprzętowa zlokalizowaną u Zamawiającego
 - 2.2.2.1.2 wykonania migracji danych.
- 3. Dokumentowanie realizowanych prac.
 - 3.1. Wykonawca oprogramowania będzie tworzył dokumentację oprogramowania zgodnie z wytycznymi przez Zamawiającego standardami. Przez standard dokumentacji należy rozumieć spójny sposób dokumentowania:
 - 3.1.1 schematu powiązań z innymi aplikacjami, diagramu przepływu danych i dokumentów oraz struktury danych i dokumentów.
 - 3.1.2 funkcjonalności aplikacji (dokumentacja dla administratorów i użytkowników):
 - 3.1.2.1 opis konfiguracji wszystkich wariantów z prezentacją przykładów konfiguracji domyślnych (standardowych),
 - 3.1.2.2 opis funkcjonalności użytkowej z uwzględnieniem przypadków użycia funkcjonalności,
 - 3.1.2.3 forma tworzonej dokumentacji powinna pozwalać na sprawne i szybkie przeszkolenie nowych administratorów i użytkowników.
 - 3.1.3 konfiguracji sprzętu:
 - 3.1.3.1 specyfikacja sprzętu (parametry techniczne, zastosowanie),
 - 3.1.3.2 opis struktury powiązań (schemat graficzny),
 - 3.1.3.3 pliki konfiguracyjne urządzeń (jeśli to możliwe).
 - 3.1.4 konfiguracji systemów operacyjnych:
 - 3.1.4.1 informacje o strukturze dostępowej do systemu (login i hasła administratorów),
 - 3.1.4.2 szczegółowe wymagania konfiguracyjne (inne niż domyślne) wymagane przez aplikacje pracujące w systemie.
 - 3.1.5 konfiguracji systemów bazodanowych:
 - 3.1.5.1 szczegółowa konfiguracja platformy bazodanowej,
 - 3.1.5.2 struktura dostępu do platformy bazodanowej,
 - 3.1.6 ról i uprawnień użytkowników i administratorów:
 - 3.1.6.1 dokumentacja ról,
 - 3.1.6.2 przyporządkowanie użytkowników do ról w systemie.
 - 3.1.7 czasu wykonania czynność związanych obsługą poszczególnych zgłoszeń serwisowych,
 - 3.1.8 osoby odpowiedzialnej za wykonanie czynności,
 - 3.1.9 osoby zatwierdzającej wykonanie czynności,
 - 3.1.10 osoby zlecającej wykonanie czynności
 - 3.1.11 projektów funkcjonalnych i technicznych modyfikacji systemu,
 - 3.1.12 skryptów systemów operacyjnych i baz danych, ich zawartości wraz z opisem ich działania i lokalizacją,

- 3.1.13 parametrów plików baz danych pozwalających jednoznacznie określić ich lokalizację okres, którego dotyczy plik, przeznaczenie, powiązania z aplikacją, której dotyczy plik,
- 3.1.14 projektów funkcjonalnych i technicznych interfejsów,
- 3.1.15 sporządzania instrukcji obsługi i administracji systemów, modyfikacji i interfejsów,
- 3.1.16 prowadzenia rejestru zagadnień serwisowych.
- 3.2. Obowiązki informacyjne w stosunku do Zamawiającego:
 - 3.2.1 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów operacyjnych,
 - 3.2.2 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów baz danych,
 - 3.2.3 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji aplikacji,
 - 3.2.4 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji interfejsów i struktury przekazywanych danych, skryptów, konfiguracji kanałów systemu FKX,
 - 3.2.5 prowadzenie i udostępnianie rejestru zgłoszeń serwisowych,
 - 3.2.6 prowadzenie harmonogramu zadań serwisowych i kopii bezpieczeństwa,
 - 3.2.7 prowadzenie kompletnej dokumentacji użytkowników i ich uprawnień – raport struktury ról i uprawnień użytkowników od strony systemów operacyjnych, baz danych i aplikacji,
 - 3.2.8 dokumentacja będzie udostępniana w formie elektronicznej, w formacie MS Word w ciągu 5 dni roboczych na każde żądanie Zamawiającego,
 - 3.2.9 dokumentacja będzie aktualizowana na bieżąco z uwzględnieniem atrybutów: wersja, autor, osoba modyfikująca,
 - 3.2.10 dokumentacja w wersji aktualnej będzie przekazywana w formie elektronicznej w formacie MS Word Zamawiającego w ostatnim dniu kalendarzowym każdego miesiąca .
- 3.3. Wszystkie zmiany w konfiguracji będą dokonywane po uprzednim zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Dokumentacja utworzona przez Wykonawcę będzie weryfikowana przez Zamawiającego.
- 4. Wymagania ogólne.
 - 4.1. Zasady realizacji prac przez Wykonawcę w ramach rozwoju i modyfikacji aplikacji.
 - 4.1.1 Wszystkie zadania tj. rozwój funkcjonalności, rozwój aplikacji, tworzenie nowych dokumentów będą realizowane w oparciu o zamówienie Zamawiającego i będzie miało charakter projektowy realizowany we współpracy z Zamawiającym. Projekt będzie obejmował:
 - 4.1.1.1 powołanie zespołu projektowego oraz określenie odpowiedzialności,
 - 4.1.1.2 wyspecyfikowanie potrzeb z uwzględnieniem uzasadnienia biznesowego planowanych prac,
 - 4.1.1.3 ustalenie i przekazanie do akceptacji Zamawiającego budżetu i harmonogramu prac,
 - 4.1.1.4 realizację prac przez zespół projektowy,
 - 4.1.1.5 tworzenie dokumentacji rozwiązania zgodnie z ustalonym z Zamawiającym standardem,
 - 4.1.1.6 odbiór przez Zamawiającego rozwiązania oraz dokumentacji.
 - 4.1.2 Zamawiający może wyrazić zgodę na realizację określonego zakresu zadania przez Podwykonawcę. Zadania zlecone Wykonawcy przez Zamawiającego mogą być podzlecane pod warunkiem zapewnienia przez Wykonawcę prawidłowego wykonania usługi przez Podwykonawcę z godnie z przyjętym zakresem. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonane przez Podwykonawcę usługi jak za własne działania.
 - 4.2. Wymagane standardy w zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych oraz usług wsparcia merytorycznego w zakresie aplikacji:

- 4.2.1 Wykonawca powinien przestrzegać standardów bezpieczeństwa opartych na brytyjskiej normie BS 7799 np. ISO 27001. W ramach powyższych standardów powinny być zapewnione:
- 4.2.1.1 kontrola dostępu do informacji,
 - 4.2.1.2 zabezpieczenia na poziomie organizacyjnym,
 - 4.2.1.3 zarządzanie działaniem urządzeń informatycznych,
 - 4.2.1.4 przestrzeganie obowiązujących procedur i przepisów prawa,
 - 4.2.1.5 zabezpieczenie fizyczne organizacji i otoczenia,
 - 4.2.1.6 zarządzanie ciągłością działania,
 - 4.2.1.7 opracowywanie i utrzymywanie systemów informatycznych,
 - 4.2.1.8 znajomość uregulowań prawnych dotyczących wymaganych działań zapewniających bezpieczeństwo informacji,
- 4.2.2 W zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych dodatkowo działalność Wykonawcy powinna być oparta o wytyczne normy ISO 20000 i zapewnione:
- 4.2.2.1 zarządzanie ciągłością działania oraz zapewnienie dostępności usług,
 - 4.2.2.2 zarządzanie procesem świadczenia usług,
 - 4.2.2.3 zarządzanie pojemnością i wydajnością,
 - 4.2.2.4 zarządzanie bezpieczeństwem informacji,
 - 4.2.2.5 zarządzanie współpracą z użytkownikami,
 - 4.2.2.6 zarządzanie konfiguracją.

§ 4.

1. Zobowiązania Wykonawcy Podstawowym obowiązkiem Wykonawcy jest dobra współpraca z Zamawiającym mająca na celu jak najlepsze wypełnienie postanowień niniejszej Umowy, a w szczególności zapewnienie bezpieczeństwa, wydajności i dostępności systemów Zamawiającego oraz wykonywania prac zgodnie z zakresem i parametrami określonym w § 3.
2. Zamawiający opracował i wprowadził do stosowania Politykę Bezpieczeństwa Informacji. Do jej stosowania zobowiązani są pracownicy Zamawiającego oraz podmioty zewnętrzne, które mają dostęp do określonych zasobów informacyjnych wynikający z zawartych umów lub charakteru świadczonych usług. Wykonawca, ma obowiązek zapoznać się, z udostępnioną w niezbędnym zakresie przez pracowników ze strony Zamawiającego wskazanymi w § 9 ust. 1, Polityką Bezpieczeństwa Informacji. Świadczone przez Wykonawcę usługi prowadzone będą zgodnie z ww. zakresem Polityki Bezpieczeństwa Informacji obowiązującym u Zamawiającego.
3. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie poprawnego funkcjonowania aplikacji Obsługi Zgłoszeń Serwisowych (OZS).
4. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie w siedzibie Wykonawcy niezbędnej infrastruktury teleinformatycznej dla zdalnej pracy w Systemach Produktywnych pracowników Zamawiającego poprzez połączenie Centrum Przetwarzania Danych Wykonawcy z siedzibą Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu, na jego żądanie:
 - 5.1 kopii bazy danych systemu produktywnego na nośniku wymiennym (dysk lub taśma) w takim stanie, który umożliwi jej odtworzenie i uruchomienie poza infrastrukturą Wykonawcy,
 - 5.2 dokumentacji systemu i instrukcji umożliwiającej jego odtworzenie i uruchomienie poza infrastrukturą Wykonawcy.
6. W przypadku rozwiązania Umowy Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wszystkich elementów związanych z systemem, a w szczególności:

- 6.1 aktualnej kopii bazy danych systemu produktywnego na nośnikach wymiennych umożliwiających odtworzenie i uruchomienie systemu poza infrastrukturą Wykonawcy,
 - 6.2 aktualnej kopii niezbędnych systemów plików wykorzystywanych przez system Zamawiającego,
 - 6.3 listy niezbędnych haseł do uruchomienia systemu,
 - 6.4 usunięcia bazy danych oraz systemu produktywnego Zamawiającego z platformy sprzętowo-programowej stanowiącej własność Wykonawcy.
7. Wykonawca posiada dostęp i prawo do modyfikacji kodu aplikacji: FKX, GMX, STX, NAVIGATOR lub umowę na usługi w takim zakresie z podmiotem posiadającym takie prawa, w całym okresie obowiązywania umowy.

§ 5.

Obowiązki Zamawiającego

1. Podstawowym obowiązkiem Zamawiającego jest dobra współpraca z Wykonawcą mająca na celu jak najlepsze wypełnienie postanowień niniejszej Umowy, a w szczególności dotyczących bezpieczeństwa, wydajności i dostępności systemów Zamawiającego.
2. W przypadku prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego, Zamawiający zobowiązany jest zapewnić Wykonawcy w miejscu realizacji usługi odpowiednie warunki dla wykonania niniejszej Umowy, a w szczególności warunki określone przepisami BHP.
3. Obowiązkiem Zamawiającego jest określenie ról i uprawnień dostępu do informacji i zasobów informatycznych dla użytkowników końcowych systemów produktywnych Zamawiającego.

§ 6.

Wyłączenie zakresu usług i odpowiedzialności Wykonawcy

W zakres usług świadczonych przez Wykonawcę nie wchodzi:

1. Wprowadzanie i zarządzanie w systemie danymi (w tym danymi podstawowymi),
2. Określanie uprawnień dostępu do informacji i zasobów informatycznych dla użytkowników końcowych Systemu Produktywnego Zamawiającego,
3. Administrowanie infrastrukturą teleinformatyczną Zamawiającego, która nie stanowi bezpośrednio platformy sprzętowo-programowej Systemu Produktywnego Zamawiającego (w tym administrowanie stanowiskami końcowymi i urządzeniami peryferyjnymi),
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działania i/lub zaniechania jakichkolwiek osób trzecich zaangażowanych w realizację prac przez Zamawiającego.

§ 7.

Wzajemne powiadomienia i kontakty

1. Zamawiający do utrzymywania stałych kontaktów z Wykonawcą, wyznacza
2. Wykonawca do utrzymywania stałych kontaktów z Zamawiającym, wyznacza w zakresie systemów dziedzinowych oraz w zakresie informatycznej infrastruktury technicznej.
3. W przypadku zajścia okoliczności, w których konieczne jest zajęcie stanowiska przez Zamawiającego w sprawach istotnych dla prawidłowego funkcjonowania systemów dziedzinowych, Wykonawca zobowiązany jest zwrócić się do niego ze stosownym pismem oraz przeprowadzić konsultację udokumentowaną w postaci notatki podpisanej przez obie strony. Zamawiający zobowiązany jest udzielić na piśmie odpowiedzi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni. Brak zajęcia

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzinowych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

stanowiska przez Zamawiającego w tym terminie nie może powodować ujemnych skutków prawnych dla Wykonawcy, jeżeli wskutek tego dojdzie do niewykonania lub nienależytego wykonania czynności objętych zakresem niniejszej Umowy.

§ 8.

Obsługa Zgłoszeń Serwisowych

1. W celu odczytu i analizy zgłoszeń serwisowych dotyczących Systemu Produktywnego od użytkowników Systemu Produktywnego Zamawiającego, Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dostęp do systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych.
2. Pracownicy Zamawiającego będą zobowiązani do zgłaszania problemów związanych z użytkowaniem systemów informatycznych w systemie OZS, chyba, że system OZS nie będzie dostępny lub nie będzie posiadał funkcjonalności przyjmowania zgłoszeń, wówczas Zamawiający powinien zgłaszać problemy telefonicznie, mailowo lub faxem na numery podane w Załączniku nr 1.
3. Pracownicy Wykonawcy będą zobowiązani do udzielania w systemie OZS niezwłocznego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia oraz do udzielenia w systemie OZS odpowiedzi na problemy zgłoszone przez Zamawiającego. W szczególnych przypadkach potwierdzenie może zostać wysłane mailem, faxem lub udzielone telefonicznie.

§ 9.

Dokumentacja zgłoszeń serwisowych

1. Wykonawca prowadzić będzie dokumentację prac wykonywanych na Systemie Produktywnym Zamawiającego oraz wpisów do systemu OZS, w którym odnotowywane będą codzienne zdarzenia oraz działania mające znaczenie dla bezpieczeństwa i dostępności systemów informatycznych, które zostaną zgłoszone Wykonawcy lub przez Wykonawcę zauważone.
2. Do 15-tego dnia kolejnego miesiąca Wykonawca przekazywać będzie Zamawiającemu Raport z Dostępności Systemu Produktywnego.
3. Strony dopuszczają możliwość dokonywania dodatkowych ustaleń szczegółowych, nie stanowiących integralnej części niniejszej Umowy, mających na celu określenie sposobu prowadzenia działań operacyjnych zmierzających do jak najlepszej realizacji postanowień niniejszej Umowy. Aby ustalenia takie miały moc wiążącą dla obu Stron, muszą być każdorazowo sporządzone w dwóch jednakowych egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron oraz być zatwierdzone i podpisane przez Koordynatorów Wykonawcy i Zamawiającego. Ustalenia te nie mogą być sprzeczne z zapisami niniejszej umowy.

§ 10.

Gwarancje poziomu usług, kary

1. Strony ustalają, że System Produktywny działa nieprzerwanie 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu z wyłączeniem Okien Serwisowych.
2. Wszystkie planowane prace konserwacyjne i administracyjne wymagające zatrzymania Systemu Produktywnego są wcześniej uzgadniane ze Zleceniodawcą oraz wymagają akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia Okien Serwisowych – zgodnie z §3 pkt 1.2.11.2. Dopuszcza się możliwość uzgodnienia dodatkowych Okien Serwisowych o ile wymagać tego będzie charakter koniecznych do przeprowadzenia prac konserwacyjnych i administracyjnych. Dla swej ważności uzgodnienia takie muszą zawsze być dokonywane w formie pisemnej podpisanej przez Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się do odtworzenia Systemu Produktywnego po Awarii w przeciągu czasu pokreślonego w §3 pkt 1.2.6.3 bez utraty danych.

4. W przypadku nie usunięcia Awarii w terminach wskazanych w §3 pkt. 1.2.6.3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w § 11 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
5. W przypadku nie usunięcia Błędu w terminach wskazanych w §3 pkt. 1.2.6.4. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,1% wynagrodzenia netto określonego w § 11 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
6. W przypadku nie usunięcia Usterki w terminach wskazanych w §3 pkt. 1.2.6.5. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w § 11 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
7. W przypadku braku gotowości serwisowej w czasie określonym w §3 pkt. 1.2.6.1 tj. nie potwierdzenia zgłoszenia usterki lub braku możliwości zgłoszenia usterki Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §11 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.
8. W przypadku braku wsparcia użytkowników w terminach określonych §3 pkt. 1.1.6. tj. nie udzielenie wsparcia lub braku możliwości zgłoszenia potrzeby wsparcia Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §11 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.
9. W przypadku nie udostępnienia dokumentacji w terminach określonych w §3 pkt.3.2.9. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §11 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.
10. W przypadku nie przekazania dokumentacji w terminie określonym w §3 pkt. 3.2.11. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w §11 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
11. W przypadku odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę w wysokości 50 % wartości netto umowy określonej w § 11 ust. 1.
12. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 50 % wartości netto umowy określonej w § 11 ust. 1.
13. Kary umowne płatne będą w terminie 14 dni od daty wystawienia noty księgowej.

§ 11.

Zasady płatności

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy określonego w §3 ust. 1 i 3 Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości zł netto miesięcznie (na które składają się wynagrodzenia w ramach systemów: FKX w wysokości zł netto, STX w wysokości zł netto, GMX w wysokości zł netto, Navigator w wysokości zł netto). Do wynagrodzenia zostanie doliczony podatek VAT w wysokości%. Wartość brutto umowy wynosi zł (słownie złotych:), czyli wartość netto umowy wynosi zł (słownie złotych:) + ... % VAT.
2. Wynagrodzenie za usługi określone w § 3 ust. 2 będzie rozliczane godzinowo według stawki zł (słownie: xxx) za godzinę. Podstawą rozliczenia prac jest zatwierdzony przez Zamawiającego protokół odbioru.
3. Faktury za usługi objęte ryczałtem będą wystawiane miesięcznie. Podstawą wystawienia tych faktur będą zatwierdzone przez przedstawicieli Zamawiającego protokoły odbioru usług objętych ryczałtem. Wzór protokołu odbioru usług objętych ryczałtem zawiera Załącznik nr 3.

4. Podstawą wystawienia faktur za usługi nie objęte ryczałtem będą zatwierdzone przez przedstawicieli Zamawiającego protokoły odbioru prac zleconych przez Zamawiającego. Wzór protokołu odbioru prac objętych stawką za roboczo-godzinę zawiera Załącznik nr 2.
5. Zapłaty za usługi wykonane przez Wykonawcę Zamawiający będzie dokonywał w terminie 60 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionych faktur.
6. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktur bez podpisu odbiorcy.
7. Za datę zapłaty należności, wynikających z niniejszej Umowy uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
8. Wykonawca oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT i posiada nadany przez Urząd Skarbowy numer NIP:
9. Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT i posiada nadany przez Urząd Skarbowy numer NIP:
10. Wierzytelności wynikające z niniejszej Umowy nie mogą być przelane na rzecz osoby trzeciej bez zgody Zamawiającego.
11. Faktury wystawione na podstawie niniejszej Umowy muszą zawierać numer, pod którym Umowa została wpisana do rejestru umów Zamawiającego. Faktura bez numeru umowy nie jest fakturą prawidłowo wystawioną w rozumieniu ust. 5.

§ 12.

Bezpieczeństwo i poufność informacji

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji organizacyjnych i handlowych udostępnionych wzajemnie w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy i do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu niż do wykonania niniejszej Umowy, a także do zachowania w tajemnicy tych informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie ich przez strony w innym celu, niż przedmiot Umowy mogłyby narazić interesy handlowe Stron w czasie obowiązywania lub po rozwiązaniu niniejszej Umowy, także w zakresie wykorzystania w publikacjach nazw Stron, co wymaga ich zgody.
2. Obowiązek powyższy rozciąga się również na doradców i pełnomocników oraz informacje dotyczące pozostałych Stron, które to informacje zostały uzyskane po zawarciu oraz realizacji niniejszej Umowy.
3. Określone w ust. 1 zobowiązanie zachowania poufności nie dotyczy informacji, które są lub staną się publiczne bez wiedzy Strony, która informacje powzięła, podlegają ujawnieniu zgodnie z prawem oraz są częścią informacji przekazywanych pomiędzy Stronami i ich doradcami zewnętrznymi świadczącymi usługi Stronie w związku z realizacją niniejszej Umowy.
4. Określone w ust. 1 zobowiązanie zachowania poufności nie dotyczy informacji, które są lub staną się niezbędne do realizacji prac opisanych w §3 po zakończeniu realizacji niniejszej Umowy, przez Zamawiającego lub inny podmiot wybrany przez Zamawiającego.

§ 13.

Ochrona informacji niejawnych

1. Pracownicy Wykonawcy, których wykonywanie czynności będzie łączyć się z dostępem do informacji niejawnych na stanowiskach wskazanych przez Zamawiającego zostaną zobowiązani do posiadania:
 - 1.1. ważnego poświadczenia bezpieczeństwa osobowego,
 - 1.2. zaświadczenia o udziale w szkoleniu w zakresie ochrony informacji niejawnych.

2. Pracownicy, o których mowa w ust. 1, którzy będą mieli dostęp do informacji niejawnych, będą zobowiązani do stosowania postanowień Zamawiającego w zakresie ochrony informacji niejawnych. Treść wyżej wymienionych postanowień zostanie udostępniona tym pracownikom przez Zamawiającego.

§ 14.

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Przyjmuje się następujące znaczenie dla wymienionych w niniejszym paragrafie sformułowań:
 - 1.1. „Ustawa” – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).
 - 1.2. „Dane osobowe” – dane osobowe w rozumieniu art. 6 Ustawy.
 - 1.3. „Zbiór danych” – własny zbiór danych osobowych Zamawiającego (dotyczący osób zatrudnionych u Zamawiającego i członków ich rodzin, byłych pracowników i członków ich rodzin oraz zbiór danych osobowych kontrahentów – niezbędny do prowadzenia rozliczeń, w tym wystawienia faktur), niewymagający rejestracji w Biurze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
 - 1.4. „Zapis osobowy” – dane osobowe dotyczące pojedynczej osoby, której dane znajdują się w zbiorze danych.
 - 1.5. „Przetwarzanie danych osobowych” – oznacza wszelkie operacje wykonywane przez Wykonawcę na powierzonych danych osobowych, w szczególności prowadzenie baz danych osobowych klientów Zamawiającego i opracowywanie ich danych na potrzeby Zamawiającego.
 - 1.6. „Administrator danych” – Zamawiający, w odniesieniu do danych osobowych powierzonych Wykonawcy zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu.
2. Zamawiający oświadcza, iż zebranie danych osobowych nastąpiło w granicach określonych w Ustawie i zgodnie z jej wymogami.
3. Niezależnie od obowiązków wynikających z przepisów art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. 1993 Nr 47, poz. 211 z późn. zm.), Wykonawca zobowiązuje się w stosunku do Zamawiającego do nie wykorzystywania pozyskanych informacji, w tym danych osobowych, w celach innych niż określone w niniejszej paragrafie.
4. Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać tajemnicy danych osobowych, o której mowa w Ustawie.
5. Wykonawca zobowiązuje się, w sposób nie naruszający przepisów prawa ochrony danych osobowych, do przetwarzania danych osobowych dostarczonych przez Zamawiającego wyłącznie dla potrzeb Zamawiającego w sposób określony przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony danych oraz udostępniania ich wyłącznie Zamawiającemu.
6. Dane osobowe udostępniane Wykonawcy, zawierają się w nieprzekraczalnym zakresie określonym w Załączniku nr 5 „Wykaz zbiorów danych osobowych”.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zastosowania przy przetwarzaniu danych osobowych, środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych, co najmniej w zakresie określonym w Ustawie.
8. Wykonawca zobowiązuje się, aby urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania powierzonych mu danych były zgodne z wymogami rozporządzenia wykonawczego Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. 2004 Nr 100, poz. 1024).
9. Wszelkie decyzje dotyczące przetwarzania danych, odbiegające od ustaleń zawartych w niniejszej Umowie, powinny być przekazywane drugiej stronie w formie pisemnej pod rygorem ich nieważności.
10. Strony ustalają, że podczas realizacji zapisów niniejszej Umowy będą ze sobą ściśle współpracować za pośrednictwem administratorów bezpieczeństwa informacji, informując się wzajemnie o wszystkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo danych osobowych.

11. Wykonawca nie może powierzyć wykonania zadań opisanych w niniejszym paragrafie innej osobie fizycznej lub prawnej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
12. Zamawiający ma prawo do kontroli wstępnej i okresowej wykonywania przez Wykonawcę zobowiązań, o których mowa w ust. 7 i 8 w formie audytu zewnętrznego.
13. Kontrole okresowe mogą być przeprowadzane nie częściej, niż co trzy miesiące licząc od daty ostatniej kontroli.
14. Na zakończenie kontroli, Zamawiający sporządzi protokół pokontrolny, podpisany przez obie strony. Wykonawca może wnieść jednostronnie zastrzeżenia do protokołu. Zamawiający może żądać od Wykonawcy wykonania w określonym terminie zaleceń pokontrolnych.
15. W przypadku naruszenia przepisów ustawy o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Wykonawcy, Zamawiający może dochodzić roszczeń odszkodowawczych.
16. W przypadku zakończenia realizacji Umowy Wykonawca jest bezwzględnie zobowiązany do zwrotu powierzonych mu danych osobowych oraz usunięcia wszelkich kopii tych danych, będących w posiadaniu Wykonawcy oraz podjąć stosowne działania w celu wyeliminowania możliwości dalszego przetwarzania danych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy.
17. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego paragrafu stosuje się przepisy Ustawy.

§ 15.

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości % wartości umowy brutto określonej w § 11 ust. 1 umowy, tj. kwotę zł (słownie złotych)
2. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust 1, zostanie wniesione w formach i terminach określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy, o którym mowa w ust 1, zostanie zwrócone w terminach i na zasadach określonych w art. 151 ustawy powołanej w ust. 2.
4. Jeżeli część zabezpieczenia zostanie wykorzystana na pokrycie kosztów związanych z usuwaniem wad ujawnionych w okresie rękojmi, to zwrotowi podlega pozostała po potrąceniu część zabezpieczenia.

§ 16.

Postanowienia końcowe

1. Zawarcie niniejszej Umowy nie ma wpływu na pozostałe umowy zawarte pomiędzy Stronami i wynikające z nich zobowiązania Stron.
2. Strony uzgadniają, że odpowiedzialnymi za jakość sprzętu komputerowego i oprogramowania są jego producenci, którzy są wyłącznie odpowiedzialni wobec Zamawiającego i Wykonawcy w ramach praw wynikających z gwarancji i rękojmi w zakresie wynikającym z postanowień umowy łączącej Zamawiającego i Wykonawcę z tymi firmami.
3. Każda ze Stron ponosi odpowiedzialność za nieudzielenie informacji niezbędnych drugiej Stronie do realizacji postanowień Umowy, dostarczenia ich z opóźnieniem albo dostarczenia niepełnych danych. Każda ze Stron ponosi również odpowiedzialność za dostarczenie nieprawdziwych danych. Odpowiedzialność tu określona obejmuje również działania i/ lub zaniechania jakichkolwiek osób, czy to fizycznych, czy też prawnych działających w imieniu i/lub na rzecz Stron.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

4. Wszelkie oświadczenia, dokonywane przez Strony, a wynikające z postanowień niniejszej Umowy winny być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej; listem poleconym, lub przesyłką kurierską, za potwierdzeniem odbioru, pod rygorem nieważności chyba, że Umowa stanowi inaczej. W szczególności wszelkie zmiany Umowy winny być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Umowa obowiązuje od dnia roku do dnia roku.
6. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez właściwy dla Zamawiającego sąd gospodarczy.
7. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
8. Strony dopuszczają możliwość zmiany warunków umowy - z zastrzeżeniem art.144 ustawy Prawo zamówień publicznych.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy na podstawie art. 145 ustawy Prawo zamówień publicznych.
10. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
11. Poniższe załączniki stanowią integralną część niniejszej Umowy:
 - Załącznik nr 1 – Lista numerów telefonów, faksów oraz adresów poczty elektronicznej Wykonawcy, na które pracownicy Zamawiającego mają dokonywać zgłoszeń,
 - Załącznik nr 2 – Protokół odbioru prac objętych stawką za roboczogodzinę
 - Załącznik nr 3 – Protokół odbioru prac objętych ryczałtem
 - Załącznik nr 4 – Karta – upoważnienie użytkownika systemu końcowego
 - Załącznik nr 5 – Wykaz zbiorów danych osobowych
- 12.

Zamawiający

Wykonawca

Lista numerów telefonów, faksów oraz adresów poczty elektronicznej Wykonawcy, na które pracownicy Zamawiającego mają dokonywać zgłoszeń.

Numer telefonu

Numer faksu

Adres poczty elektronicznej:

Protokół odbioru prac objętych stawką za roboczogodzinę

PROTOKÓŁ ODBIORU NR	Z DNIA
do	
ZLECENIA NR:	Z DNIA:
.....	

Opis wykonanych prac

Wykaz użytych elementów, podzespołów i materiałów:

Lp.	Nazwa	Oznaczenie
1.		
2.		
3.		

Strony stwierdzają, że prace zostały wykonane zgodnie ze zleceniem.

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

Protokół odbioru prac objętych ryczałtem

PROTOKÓŁ ODBIORU

do

UMOWY Z DNIA: 2009r., wpisanej do rejestru umów Południowego Koncernu Węglowego SA pod nr,
pomiędzy Południowym Koncernem Węglowym SA a
.....

DATA: r.

Opis wykonanych prac

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

**KARTA-UPOWAŻNIENIE
UŻYTKOWNIKA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO**

	LOGIN w systemie:								
<i>Nr karty</i>									
Grupa:									
Profile:									
Data założenia:									
<i>(Wypełnia Administrator Aplikacji)</i>									

**A. Dane użytkownika:
(wypełnia kierownik komórki organizacyjnej)**

Nazwisko i Imię /Nr stały	
Stanowisko	
CENTRUM, Zakład	
Pion/Symbol Komórka org.	
Nr pokoju/ Nr telefonu	

B. Czas obowiązywania uprawnień:

Uprawnienia ważne :	bezterminowo		Do dnia (dd/mm/rrrr)	
Uprawnienia odwołane:			Z dniem (dd/mm/rrrr)	

.....
Zgłosił/Data
Kierownik komórki organizacyjnej

.....
ABI¹ (Data, podpis)

.....
Członek Zarządu – Dyrektor
Pionu

.....
Zatwierdził – upoważnił*
Prezes Zarządu – Dyrektor
Naczelny

**C. Szczegółowy wykaz uprawnień użytkownika
(wypełnia kierownik komórki organizacyjnej)**

L.p.	Nazwa: systemu (funkcji, modułu, zestawu)	Zakres przetwarzania danych: osobowe/Inne*	Inne: zakres przetwarzania – role
1.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	
2.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	
3.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	

* Niepotrzebne skreślić.

**D. Uprawnienia do systemów:
(wypełnia Administrator Aplikacji)**

Nazwa serwera (hosta)	Nazwa systemu (np. f.kx, gmx, kp ...)	Nazwa bazy	Data nadania uprawnienia

.....
Wykonał:
Data, podpis Administratora Aplikacji

.....
Data, Podpis
Administrator Systemów Informatycznych

¹ Dotyczy przetwarzania danych osobowych wrażliwych
* Dotyczy w przypadku przetwarzania danych osobowych

PROJEKT UMOWY

**NA INFORMATYCZNĄ OBSŁUGĘ SYSTEMÓW: KADROWO-PŁACOWEGO,
REJESTRACJI CZASU PRACY I SPRZEDAŻY WĘGLA**

zawarta w Jaworznie w dniu pomiędzy:

Południowym Koncernem Węglowym S.A. z siedzibą w Jaworznie,
43-600 Jaworzno, ul. Grunwaldzka 37,

NIP: 6321880539, REGON: 240033634, nr KRS: 0000228587 – Sąd Rejonowy Katowice-Wschód
w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
kapitał zakładowy: 352 040 780,00 zł, kapitał wpłacony: 352 040 780,00 zł,
zwanym dalej „**Zamawiającym**” i reprezentowanym przez:

1)

2)

a

(nazwa)

(adres)

NIP, REGON zarejestrowanym w
pod numerem, kapitał zakładowy:, kapitał wpłacony:
zwanym dalej „**Wykonawcą**” i reprezentowanym przez:

1)

2)

Umowa została zawarta na podstawie:

1. *Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „Obługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.” - sprawa nr 31/2009/EEZP/AP.*
2. *Oferty Wykonawcy z dnia roku – dla części nr 3 zamówienia.*
3. *Uchwały Zarządu Południowego Koncernu Węglowego S.A. Nr*

§ 1.

Postanowienia wstępne

1. Strony są zgodne, iż systemy ISSW, ISKP oraz RCP mają strategiczne znaczenie dla Zamawiającego.

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

2. Wykonawca oświadcza, że systemy ISSW, ISKP oraz RCP będą utrzymywane w zgodzie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego z uwzględnieniem przepisów obowiązujących na terenie Unii Europejskiej, w zakresie obrotu gospodarczego, rachunkowości, przepisów podatkowych i celnych oraz będą generować i drukować wszystkie dokumenty wymagane przez instytucje w/w prawo reprezentujące i zgodne z siedzibą Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania zasad BHP obowiązujących na terenie przedsiębiorstwa Zamawiającego.
4. Wykonawca oświadcza, że jego pracownicy posiadają doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do wykonania prac, o których mowa w § 3.
5. Wykonawca oświadcza, że świadczone przez Wykonawcę usługi prowadzone będą zgodnie z polityką bezpieczeństwa, którą Wykonawca wdrożył realizując wymogi Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.04.2004 roku w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. 2004 nr 100 poz. 1024).
6. Wykonawca oświadcza, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie wadliwego wykonania robót i usług na rzecz klientów jak również w zakresie szkód wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wobec klientów i oświadcza, że takim ubezpieczeniem Wykonawca będzie objęty przez cały okres trwania niniejszej umowy.
7. Na żądanie Zamawiającego, dla umożliwienia przeprowadzenia audytu Zamawiającego (np. podczas badania rocznego sprawozdania finansowego) przez firmy zewnętrzne, Wykonawca umożliwi przeprowadzenie takiego audytu w zakresie objętym umową.

§ 2.

DEFINICJE

Określenia użyte w Umowie będą miały następujące znaczenia:

1. „ISKP” – system kadrowo – płacowy,
2. „ISSW” – system sprzedaży węgla,
3. „RCP” – system rejestracji czasu pracy,
4. „System Produktywny” – aplikacje ISKP lub ISSW lub RCP wraz z niezbędną parametryzacją i modyfikacjami, bazą danych, systemem operacyjnym oraz wprowadzonymi danymi, infrastrukturą sprzętową (serwery) za działanie której odpowiada Wykonawca.
5. „Struktura Użytkowników Systemu” – zdefiniowane role i uprawnienia dla administratorów i użytkowników końcowych.
6. „Siła Wyższa” – wszelkie nieprzewidziane, niezależne od stron okoliczności uniemożliwiające wykonanie w całości lub części postanowienia umowy, które powstały po zawarciu umowy.
7. „Awaria Systemu Produktywnego” – zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu Produktywnego, w szczególności polegające na niemożności realizacji jednej z jego funkcji. Nie istnieje obejście lub jego zastosowanie wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia. Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu Wad będących Błędami lub Usterkami w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie. Awariami mogą być na przykład częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu Produktywnego, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasobu danych bądź też nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całego Systemu Produktywnego.

8. „Błąd Systemu Produktywnego” – zakłócenie pracy Systemu Produktywnego, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu Produktywnego. Istnieje obejście danego Błędu. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Systemem Produktywnym wolnym od Wad, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całego Systemu Produktywnego (lub jego poszczególnych, wyraźnie określonych w Dokumentacji elementów) w sposób opisany dla Awarii. Błędami mogą być na przykład nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, których poprawności nie da się potwierdzić lub które są wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w systemie on-line.
9. „Usterka Systemu Produktywnego” – zakłócenie pracy Systemu Produktywnego mogące mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nie ograniczające zdolności operacyjnych Systemu Produktywnego w obrębie obsługi i wspomagania procesów biznesowych. Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych Systemu Produktywnego, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i jego dalszy rozwój, nie będące Awariami, ani Błędami. Usterkami mogą być na przykład błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, bądź też drobne niedokładności w ramach Systemu Produktywnego, które nie rodzą konieczności znacznych dodatkowych nakładów pracy ze strony Zamawiającego w ramach jego bieżącej działalności gospodarczej

§ 3.

Przedmiot umowy

5. W ramach opłaty ryczałtowej Wykonawca zobowiązuje się do wykonania następujących usług:
 - 5.1. Wsparcie użytkowników i nadzór autorski:
 - 5.1.1 Tworzenie raportów i prezentacja danych w oparciu o dane zawarte w systemach i udostępnianie ich użytkownikowi końcowemu aplikacji z możliwością wielokrotnego wykonania z zadanymi przez użytkownika parametrami (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności).
 - 5.1.2 Tworzenie dokumentów wymaganych regulacjami prawnymi w zakresie funkcjonowania aplikacji.
 - 5.1.3 Współpraca z innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych i odbiór danych do/z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) pomiędzy systemami zintegrowanymi (FKX, STX, GMX, Zamówienia, Zapotrzebowania, ISOTIP, NAVIGATOR, OPTIMA, ISSW, ISKP, RCP, e-SP) – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
 - 5.1.4 Utrzymanie i rozbudowa istniejących interfejsów pomiędzy systemami zintegrowanymi, weryfikacja ich funkcjonowania.
 - 5.1.5 Wsparcie użytkowników i administratorów:
 - 5.1.5.1 udzielanie wyjaśnień dotyczących funkcjonalności aplikacji (w formie pisemnej),
 - 5.1.5.2 udzielanie wyjaśnień dotyczących konfiguracji aplikacji (w formie pisemnej),
 - 5.1.5.3 szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy) w wymiarze do 8 godzin w miesiącu, niewykorzystane godziny kumulują się.
 - 5.1.6 Wsparcie użytkownika końcowego dostępne w dni robocze od 6:00 do 15:00 w jednym centrum awarii zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika.
 - 5.1.7 Rozwój aplikacji:

- 5.1.7.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań prawa i instytucji prawo reprezentujących w zakresie dziedzinowym funkcjonowania aplikacji – realizowane w ramach opłaty ryczałtowej (prowadzenie rejestru wykonania takich czynności),
- 5.1.7.2 usuwanie wad i luk w zabezpieczeniach aplikacji (zapisywanie w rejestrze zgłoszeń serwisowych wykonania takich czynności).
- 5.1.8 Współpraca z administratorami Zamawiającego:
 - 5.1.8.1 udzielanie informacji i wyjaśnień,
 - 5.1.8.2 wsparcie przy rozwiązywaniu problemów z aplikacjami,
 - 5.1.8.3 przekazywanie dokumentacji aplikacji.
- 5.2. Serwis i administracja aplikacji ISSW, ISKP i RCP wraz z serwerami i osprzętem sieciowym:
 - 5.2.1 Administracja serwerami i systemami operacyjnymi:
 - 5.2.1.1 SUN Solaris
 - 5.2.1.2 SCO UNIX
 - 5.2.2 Administracja systemami zarządzania baz danych:
 - 5.2.2.1 Informix 4GL
 - 5.2.2.2 Informix ONLINE Dynamic Server
 - 5.2.3 Administracja aplikacjami:
 - 5.2.3.1 ISSW
 - 5.2.3.2 ISKP
 - 5.2.3.3 RCP
 - 5.2.4 Administracja obejmuje, co najmniej zarządzanie (obsługa):
 - 5.2.4.1 użytkownikami i uprawnieniami,
 - 5.2.4.2 konfiguracją,
 - 5.2.4.3 incydentami,
 - 5.2.4.4 zdarzeniami,
 - 5.2.4.5 problemami,
 - 5.2.4.6 techniczne,
 - 5.2.4.7 aplikacjami,
 - 5.2.4.8 eksploatacją,
 - 5.2.4.9 bezpieczeństwem danych,
 - 5.2.4.10 zapewnienie funkcjonowania interfejsów wymiany danych.
 - 5.2.5 Eksport danych z aplikacji do plików Excel w niezbędnych dla funkcjonowania Zamawiającego, których wykonanie przez użytkowników nie jest możliwe w Aplikacjach lub użytkownicy Zamawiającego nie posiadają kompetencji do ich wykonania.
 - 5.2.6 Nadzór nad istniejącymi interfejsami z systemami zewnętrznymi:
 - 5.2.6.1 obsługa interfejsów na poziomie bazy danych,
 - 5.2.6.2 obsługa interfejsów plikowych,
 - 5.2.6.3 przygotowywanie plików importu i eksportu danych,
 - 5.2.7 Przyjmowanie zgłoszeń Awarii, Błędów i Usterek za pośrednictwem jednego centrum awarii zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika:

- 5.2.7.1 prowadzenie rejestracji zgłoszeń serwisowych związanych z Awariami, Błędami i Usterkami (dane teleadresowe zgłaszającego, data i godzina zgłoszenia, przebieg czynności związanych z ich usunięciem, datę i godzinę usunięcia i powiadomienia zgłaszającego).
- 5.2.8 Usuwanie Awarii, Błędów i Usterek:
 - 5.2.8.1 gotowość serwisowa 24h/7dni w tygodniu, w całym roku kalendarzowym,
 - 5.2.8.2 czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii, błędu, usterki 30min,
 - 5.2.8.3 czas usunięcia Awarii:
 - 5.2.8.3.1 6 godzin – RCP,
 - 5.2.8.3.2 8 godzin – ISSW,
 - 5.2.8.3.3 10 godzin – ISKP.
 - 5.2.8.4 czas usunięcia Błędu:
 - 5.2.8.4.1 24 godziny – RCP,
 - 5.2.8.4.2 24 godziny – ISSW,
 - 5.2.8.4.3 24 godziny – ISKP.
 - 5.2.8.5 czas usunięcia Usterki:
 - 5.2.8.5.1 5 dni roboczych – RCP,
 - 5.2.8.5.2 5 dni roboczych – ISSW,
 - 5.2.8.5.3 5 dni roboczych – ISKP.
 - 5.2.8.6 W przypadku wystąpienia w ciągu doby kilku Awarii tego samego Systemu do czasu usunięcia Awarii wlicza się czas pomiędzy nimi jeżeli przerwa pomiędzy tymi wystąpieniami jest krótsza od 5 godzin.
- 5.2.9 Odtwarzanie systemu w przypadku awarii.
- 5.2.10 W razie Awarii skonfigurowanie zapewnionej przez Zamawiającego infrastruktury zastępczej serwerowej, pozwalającej na prawidłowe funkcjonowanie aplikacji lub skonfigurowanie środowiska serwerowego w architekturze klastra bezpieczeństwa wraz z rozdzieleniem logicznym lub fizycznym serwerów bazy danych i aplikacji.
- 5.2.11 Odtwarzanie aplikacji i baz danych w przypadku wymiany sprzętu i wersji systemu operacyjnego lub bazy danych.
- 5.2.12 Diagnostyka prewencyjna i identyfikacja potencjalnych zagrożeń.
- 5.2.13 Zapewnienie dostępności aplikacji:
 - 5.2.13.1 24h/7 dni w tygodniu,
 - 5.2.13.2 możliwa jedna jednodniowa planowa i uzgodniona z Zamawiającym przerwa w działaniu na miesiąc w dniach w których Zamawiający nie prowadzi sprzedaży.
- 5.2.14 Zapewnienie wydajnej pracy Systemów Produktywnych:
 - 5.2.14.1 optymalizacja konfiguracji sprzętu, baz danych i systemów operacyjnych dla zapewnienia ergonomicznej prędkości działania,
 - 5.2.14.2 konfiguracja osprzętu sieciowego (administrowanego przez Wykonawcę) dla zapewnienia optymalnej prędkości działania.
- 5.2.15 Instalacje i reinstalacje systemów dziedzinowych, baz danych i systemów operacyjnych w zakresie wymaganym dla zapewnienia dostępności i bezpieczeństwa.
- 5.2.16 Zapewnienie bezpieczeństwa danych:

- 5.2.16.1 sporządzanie we współpracy z Zamawiającym kopii bezpieczeństwa danych w zakresie i z częstotliwością umożliwiającą przywrócenie funkcjonowania systemu bez utraty danych – prowadzenie rejestru wykonanych kopii bezpieczeństwa zawierającego, co najmniej: data wykonania kopii, rodzaj kopii,
 - 5.2.16.2 zapewnienie ciągłej archiwizacji danych,
 - 5.2.16.3 przechowywanie kopii danych w miejscach zapewniających ich bezpieczeństwo,
 - 5.2.16.4 ochrona systemów, baz danych i aplikacji przed nieuprawnionym dostępem.
- 5.3. Zapewnienie infrastruktury teleinformatycznej, utrzymanie ciągłości dostępu do Systemów Produktywnych i świadczonych usług w następującym zakresie:
- 5.3.1 określenia wymagań dotyczących sprzętu sieciowego oraz łączy niezbędnych dla zapewnienia dostępu do aplikacji w rozproszonej geograficznie strukturze Zamawiającego,
 - 5.3.2 wspierania Zamawiającego w rozwiązywaniu problemów w zakresie infrastruktury teleinformatycznej związanej z Systemami Produktywnymi,
 - 5.3.3 posiadania łączy o przepustowości umożliwiającej zdalne przeprowadzenie prac administracyjnych. Dostęp zdalny do zasobów sieciowych Zamawiającego realizowany będzie przy użyciu mechanizmów gwarantujących bezpieczeństwo transmitowanych danych,
 - 5.3.4 udostępnienia określonym pracownikom Zamawiającego, informacji rejestrowanych w systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych i obsługi użytkownika, w zakresie dotyczącym Zamawiającego.
6. W ramach opłaty za roboczogodzinę Wykonawca będzie świadczył następujące usługi:
- 6.1. Wsparcie użytkowników i nadzór autorski:
- 6.1.1 Współpraca z Zamawiającym oraz innymi Wykonawcami w zakresie tworzenia połączeń (wystawianie danych do innych systemów i odbiór danych z innych systemów) programowych (interfejsów plikowych, interfejsów na poziomie bazy danych) z systemami zewnętrznymi innymi niż wymienione w punkcie 1.1.3 – wymiana danych zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
 - 6.1.2 Szkolenia stanowiskowe użytkowników w zakresie aplikacji (udokumentowane protokołami z przeprowadzenia szkoleń zawierającymi, co najmniej poniższe dane: data, temat, czas trwania szkolenia, prowadzący, uczestnicy), po przekroczeniu wymiaru godzin w miesiącu określonych w punkcie 1.1.5.3 z uwzględnieniem godzin skumulowanych.
 - 6.1.3 Rozwój aplikacji:
 - 6.1.3.1 dostosowywanie aplikacji do wymagań Zamawiającego.
- 6.2. Zmiana oprogramowania przez Zamawiającego:
- 6.2.1 Zamawiający w trakcie trwania umowy ma prawo do podjęcia decyzji biznesowej dotyczącej wymiany oprogramowania.
 - 6.2.2 Wykonawca w ramach świadczonych usług jest zobowiązany do:
 - 6.2.2.1 współpracy z Wykonawcą nowego oprogramowania,
 - 6.2.2.2 przygotowania danych do migracji ze starego do nowego systemu.
7. Dokumentowanie realizowanych prac
- 7.1. Wykonawca oprogramowania będzie tworzył dokumentację oprogramowania zgodnie z wytycznymi przez Zamawiającego standardami. Przez standard dokumentacji należy rozumieć spójny sposób dokumentowania:
- 7.1.1 schematu powiązań z innymi aplikacjami, diagramu przepływu danych i dokumentów oraz struktury danych i dokumentów,

- 7.1.2 funkcjonalności aplikacji (dokumentacja dla administratorów i użytkowników):
 - 7.1.2.1 opis konfiguracji wszystkich wariantów z prezentacją przykładów konfiguracji domyślnych (standardowych),
 - 7.1.2.2 opis funkcjonalności użytkowej z uwzględnieniem przypadków użycia funkcjonalności,
 - 7.1.2.3 forma tworzonej dokumentacji powinna pozwalać na sprawne i szybkie przeszkolenie nowych administratorów i użytkowników.
 - 7.1.3 konfiguracji sprzętu:
 - 7.1.3.1 specyfikacja sprzętu (parametry techniczne, zastosowanie),
 - 7.1.3.2 opis struktury powiązań (schemat graficzny),
 - 7.1.3.3 pliki konfiguracyjne urządzeń (jeśli to możliwe).
 - 7.1.4 konfiguracji systemów operacyjnych:
 - 7.1.4.1 informacje o strukturze dostępowej do systemu (login i hasła administratorów),
 - 7.1.4.2 szczegółowe wymagania konfiguracyjne (inne niż domyślne) wymagane przez aplikacje pracujące w systemie.
 - 7.1.5 konfiguracji systemów bazodanowych:
 - 7.1.5.1 szczegółowa konfiguracja platformy bazodanowej,
 - 7.1.5.2 struktura dostępu do platformy bazodanowej,
 - 7.1.6 ról i uprawnień użytkowników i administratorów:
 - 7.1.6.1 dokumentacja ról,
 - 7.1.6.2 przyporządkowanie użytkowników do ról w systemie.
 - 7.1.7 czasu wykonania czynności związanych z obsługą poszczególnych zgłoszeń serwisowych,
 - 7.1.8 osoby odpowiedzialnej za wykonanie czynności,
 - 7.1.9 osoby zatwierdzającej wykonanie czynności,
 - 7.1.10 osoby zlecającej wykonanie czynności,
 - 7.1.11 projektów funkcjonalnych i technicznych modyfikacji systemu,
 - 7.1.12 skryptów systemów operacyjnych i baz danych, ich zawartości wraz z opisem działania i lokalizacją,
 - 7.1.13 parametrów plików baz danych pozwalających jednoznacznie określić ich lokalizację okres, którego dotyczy plik, przeznaczenie, powiązania z aplikacją, której dotyczy plik,
 - 7.1.14 projektów funkcjonalnych i technicznych interfejsów,
 - 7.1.15 sporządzania instrukcji obsługi i administracji systemów, modyfikacji i interfejsów,
 - 7.1.16 prowadzenia rejestru zagadnień serwisowych.
- 7.2. Obowiązki informacyjne w stosunku do Zamawiającego:
- 7.2.1 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji serwerów i systemów operacyjnych,
 - 7.2.2 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji systemów baz danych,
 - 7.2.3 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji aplikacji,

- 7.2.4 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji sieci i infrastruktury sieciowej (administrowanej w ramach świadczonych usług w zakresie niniejszej umowy przez Wykonawcę),
 - 7.2.5 prowadzenie i przekazywanie Zamawiającemu kompletnej dokumentacji konfiguracji interfejsów i struktury przetwarzanych danych, skryptów,
 - 7.2.6 prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych,
 - 7.2.7 prowadzenie harmonogramu zadań serwisowych i kopii bezpieczeństwa,
 - 7.2.8 prowadzenie kompletnej dokumentacji użytkowników i ich uprawnień – raport struktury ról i uprawnień użytkowników od strony systemów operacyjnych, baz danych i aplikacji,
 - 7.2.9 dokumentacja będzie udostępniana w formie elektronicznej, w formacie MS Word, w ciągu 5 dni roboczych na każde żądanie Zamawiającego,
 - 7.2.10 dokumentacja będzie aktualizowana na bieżąco z uwzględnieniem atrybutów: wersja, autor, osoba modyfikująca,
 - 7.2.11 dokumentacja w wersji aktualnej będzie przekazywana Zamawiającemu w formie elektronicznej, w formacie MS Word w ostatnim dniu kalendarzowym każdego miesiąca.
- 7.3. Wszystkie zmiany w konfiguracji będą dokonywane po uprzednim zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Dokumentacja utworzona przez Wykonawcę będzie weryfikowana przez Zamawiającego.
8. Wymagania ogólne
- 8.1. Zasady realizacji prac przez Wykonawcę w ramach rozwoju i modyfikacji aplikacji
- 8.1.1 Wszystkie zadania tj. rozwój funkcjonalności, rozwój aplikacji, tworzenie nowych dokumentów będą realizowane w oparciu o zamówienia Zamawiającego i będzie miało charakter projektowy realizowany we współpracy z Zamawiającym. Projekt będzie obejmował:
- 8.1.1.1 powołanie zespołu projektowego oraz określenie odpowiedzialności,
 - 8.1.1.2 wyspecyfikowanie potrzeb z uwzględnieniem uzasadnienia biznesowego planowanych prac,
 - 8.1.1.3 ustalenie i przekazanie do akceptacji Zamawiającemu budżetu i harmonogramu prac,
 - 8.1.1.4 realizację prac przez zespół projektowy,
 - 8.1.1.5 tworzenie dokumentacji rozwiązania zgodnie z ustalonym z Zamawiającym standardem,
 - 8.1.1.6 odbiór przez Zamawiającego rozwiązania oraz dokumentacji.
- 8.1.2 Zamawiający może wyrazić zgodę na realizację określonego zakresu zadania przez Podwykonawcę. Zadania zlecone Wykonawcy przez Zamawiającego mogą być podzlecane pod warunkiem zapewnienia przez Wykonawcę prawidłowego wykonania usługi przez Podwykonawcę zgodnie z przyjętym zakresem. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonane przez Podwykonawcę usługi jak za własne działania.
- 8.2. Wymagane standardy w zakresie outsourcingu usług administracyjnych oraz usług wsparcia merytorycznego w zakresie aplikacji:
- 8.2.1 Wykonawca powinien przestrzegać standardów bezpieczeństwa opartych na brytyjskiej normie BS 7799 np. ISO 27001 lub równoważnej. W ramach powyższych standardów powinny być zapewnione:
- 8.2.1.1 kontrola dostępu do informacji,
 - 8.2.1.2 zabezpieczenia na poziomie organizacyjnym,
 - 8.2.1.3 zarządzanie działaniem urzędzeń informatycznych,

- 8.2.1.4 przestrzeganie obowiązujących procedur i przepisów prawa,
 - 8.2.1.5 zabezpieczenie fizyczne organizacji i otoczenia,
 - 8.2.1.6 zarządzanie ciągłością działania,
 - 8.2.1.7 opracowywanie i utrzymywanie systemów informatycznych,
 - 8.2.1.8 znajomość uregulowań prawnych dotyczących wymaganych działań zapewniających bezpieczeństwo informacji,
- 8.2.2 W zakresie hostingu i outsourcingu usług administracyjnych dodatkowo działalność Wykonawcy powinna być oparta o wytyczne normy ISO 20000 i zapewnione:
- 8.2.2.1 zarządzanie ciągłością działania oraz zapewnienie dostępności usług,
 - 8.2.2.2 zarządzanie procesem świadczenia usług,
 - 8.2.2.3 zarządzanie pojemnością i wydajnością,
 - 8.2.2.4 zarządzanie bezpieczeństwem informacji,
 - 8.2.2.5 zarządzanie współpracą z użytkownikami,
 - 8.2.2.6 zarządzanie konfiguracją.

§ 4.

Zobowiązania Wykonawcy

1. Podstawowym obowiązkiem Wykonawcy jest dobra współpraca z Zamawiającym mająca na celu jak najlepsze wypełnienie postanowień niniejszej Umowy, a w szczególności zapewnienie bezpieczeństwa, wydajności i dostępności systemów Zamawiającego oraz wykonywania prac zgodnie z zakresem i parametrami określonym w § 3.
2. Zamawiający opracował i wprowadził do stosowania Politykę Bezpieczeństwa Informacji. Do jej stosowania zobowiązani są pracownicy Zamawiającego oraz podmioty zewnętrzne, które mają dostęp do określonych zasobów informacyjnych wynikający z zawartych umów lub charakteru świadczonych usług. Wykonawca, ma obowiązek zapoznać się, z udostępnioną w niezbędnym zakresie przez pracowników Zamawiającego wskazanymi w § 9 ust. 1, Polityką Bezpieczeństwa Informacji. Świadczone przez Wykonawcę usługi prowadzone będą zgodnie z ww. zakresem Polityki Bezpieczeństwa Informacji obowiązującym u Zamawiającego.
3. Wykonawca posiada dostęp i prawo do modyfikacji kodu aplikacji: ISSW, ISKP i RCP lub umowę z podmiotem posiadającym takie prawa na realizację zleceń w zakresie modyfikacji w/w kodu aplikacji w całym okresie obowiązywania umowy.
4. Wszystkie zmiany w konfiguracji będą dokonywane po uprzednim zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Dokumentacja utworzona przez Wykonawcę będzie weryfikowana przez Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązuje się do rejestracji przekazanych przez pracowników Zamawiającego zgłoszeń serwisowych w informatycznym systemie rejestracji zgłoszeń. System rejestruje rodzaj zgłoszenia, imię i nazwisko zgłaszającego, nr telefonu zgłaszającego, datę i godzinę zgłoszenia oraz powiadomienia zgłaszającego lub osoby wskazanej przez zgłaszającego o wykonaniu zleconych czynności. Wykonawca udostępni (poprzez login i hasło) określonym pracownikom Zamawiającego, informacje rejestrowane w systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych w zakresie dotyczącym Zamawiającego.
6. Zamawiający w trakcie trwania umowy może podjąć decyzje o przejęciu prac związanych z administracją systemem produktywnym. Może również podjąć decyzje o przekazaniu zadań związanych z administracją firmie trzeciej. W przypadku podjęcia decyzji, o których mowa powyżej Wykonawca jest zobowiązany do:
 - 6.1. Przekazania w terminie 5 dni pełnej dokumentacji systemu umożliwiającej administrację,

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

- 6.2. Przekazanie w terminie 6 godzin wszystkich danych niezbędnych do uzyskania dostępu do systemów z uprawnieniami administratora,
- 6.3. Pełnej współpracy z nowym administratorem systemu.

§ 5.

Zobowiązania Zamawiającego

1. Podstawowym obowiązkiem Zamawiającego jest dobra współpraca z Wykonawcą mająca na celu jak najlepsze wypełnienie postanowień niniejszej Umowy, a w szczególności dotyczących bezpieczeństwa, wydajności i dostępności systemów Zamawiającego.
2. W przypadku prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego, Zamawiający zobowiązany jest zapewnić Wykonawcy w miejscu realizacji usługi odpowiednie warunki dla wykonania niniejszej Umowy, a w szczególności warunki określone przepisami BHP.
3. Obowiązkiem Zamawiającego jest określenie ról i uprawnień dostępu do informacji i zasobów informatycznych dla użytkowników końcowych systemów produkcyjnych Zamawiającego.

§ 6.

Czas trwania umowy

1. Umowa obowiązuje od dnia roku do dnia roku.
2. W przypadku, niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań określonych niniejszą umową przez Wykonawcę, Zamawiający wezwie Wykonawcę do przestrzegania postanowień niniejszej umowy. W przypadku bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu lub powtórzenia się faktu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Wykonawcę, Zamawiający ma prawo zawiesić opłaty miesięcznego ryczałtu do dnia usunięcia przez Wykonawcę przyczyn wadliwego wykonania umowy.
3. W przypadku rozwiązania umowy Wykonawca zobowiązuje się w terminie 5 dni roboczych przekazać pełną dokumentację systemu wraz z dokumentacją umożliwiającą administrację systemem.

§ 7.

Wynagrodzenie za realizację przedmiotu umowy

1. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 3 ust. 1 i 3 Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości zł netto miesięcznie (na które składają się wynagrodzenia w ramach systemów: ISSW w wysokości zł netto, ISKP w wysokości zł netto, RCP w wysokości zł netto). Do wynagrodzenia zostanie doliczony podatek VAT w wysokości%.
Wartość brutto umowy wynosi zł (słownie złotych:),
czyli wartość netto umowy wynosi zł (słownie złotych:)
+ ... % VAT.
2. Wynagrodzenie ryczałtowe, o którym mowa w ust. 1 nie obejmuje kosztów związanych z urządzeniami informatycznymi, częściami zamiennymi, materiałami eksploatacyjnymi dla serwisowania sprzętu komputerowego, rozbudowy lub modernizacji sieci komputerowych Zleceniodawcy i związaną z tym robocizną.
3. Wynagrodzenie za usługi określone w § 3 ust. 2 będzie rozliczane godzinowo według stawki zł (słownie:) za godzinę. Podstawą rozliczenia prac jest zatwierdzony przez Zamawiającego protokół odbioru.

4. Faktury za usługi objęte ryczałtem będą wystawiane miesięcznie. Podstawą wystawienia tych faktur będą zatwierdzone przez przedstawicieli Zamawiającego protokoły odbioru usług objętych ryczałtem. Wzór protokołu odbioru usług objętych ryczałtem zawiera Załącznik nr 3.
5. Podstawą wystawienia faktur za usługi nie objęte ryczałtem będą zatwierdzone przez przedstawicieli Zamawiającego protokoły odbioru prac zleconych przez Zamawiającego. Wzór protokołu odbioru prac objętych stawką za roboczogodzinę zawiera Załącznik nr 2.
6. Zapłaty za usługi wykonane przez Wykonawcę Zamawiający będzie dokonywał w terminie 60 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionych faktur.
7. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktur bez podpisu odbiorcy.
8. Za datę zapłaty należności, wynikających z niniejszej umowy uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. Wykonawca oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT i posiada nadany przez Urząd Skarbowy numer NIP:
10. Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT i posiada nadany przez Urząd Skarbowy numer NIP:
11. Wierzytelności wynikające z niniejszej umowy nie mogą być przelane na rzecz osoby trzeciej bez zgody Zamawiającego.
12. Faktury wystawione na podstawie niniejszej umowy muszą zawierać numer, pod którym umowa została wpisana do rejestru umów Zamawiającego. Faktura bez numeru umowy nie jest fakturą prawidłowo wystawioną w rozumieniu ust. 6.

§ 8.

Ograniczenia odpowiedzialności

1. Wykonawca usług informatycznych nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane Siłą Wyższą oraz szkody spowodowane przez Zamawiającego, a wynikłe z powodu:
 - 1.1. korzystania z danych z pominięciem oprogramowania aplikacyjnego,
 - 1.2. naruszenia spójności baz danych z pominięciem oprogramowania aplikacyjnego,
 - 1.3. eksploatacji oprogramowania i sprzętu w sposób niezgodny z dokumentacją użytkownika,
 - 1.4. modyfikacji sprzętu lub oprogramowania wprowadzonych przez Zamawiającego, mającej wpływ na pracę systemów dziedzinowych administrowanych przez Wykonawcę,
 - 1.5. braku zgody Zamawiającego na wykonanie ulepszeń technicznych niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania systemów informatycznych,
 - 1.6. awarii lokalnej sieci komputerowej Zamawiającego.
2. W przypadku wystąpienia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu działania Zamawiającego z powodu niewłaściwego wykonania przedmiotu umowy, strony niezwłocznie zwołują komisję w celu określenia przyczyn i oceny zagrożenia. W razie stwierdzenia przez komisję jednoznacznej winy Wykonawcy, Zamawiający ma prawo częściowego lub całkowitego niedopełnienia obowiązku wynikającego z § 7.

§ 9.

Wzajemne powiadomienia i kontakty

1. Zamawiający do utrzymywania stałych kontaktów z Wykonawcą, wyznacza

2. Wykonawca do utrzymywania stałych kontaktów z Zamawiającym, wyznacza w zakresie systemów dziedzinowych oraz w zakresie informatycznej infrastruktury technicznej.
3. W przypadku zajścia okoliczności, w których konieczne jest zajęcie stanowiska przez Zamawiającego w sprawach istotnych dla prawidłowego funkcjonowania systemów dziedzinowych, Wykonawca zobowiązany jest zwrócić się do niego ze stosownym pismem oraz przeprowadzić konsultację udokumentowaną w postaci notatki podpisanej przez obie strony. Zamawiający zobowiązany jest udzielić na piśmie niezwłocznie odpowiedzi, nie później jednak niż w terminie 7 dni. Brak zajęcia stanowiska przez Zamawiającego w tym terminie nie może powodować ujemnych skutków prawnych dla Wykonawcy, jeżeli skutek tego dojdzie do niewykonania lub nienależytego wykonania czynności objętych zakresem niniejszej umowy.

§ 10.

Poufność

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji organizacyjnych i handlowych udostępnionych wzajemnie w związku z wykonywaniem niniejszej umowy i do niewykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu niż do wykonania niniejszej umowy, a także do zachowania w tajemnicy tych informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie ich przez strony w innym celu, niż przedmiot umowy mogłyby narazić interesy handlowe stron w czasie obowiązywania lub po rozwiązaniu niniejszej umowy, także w zakresie wykorzystania w publikacjach nazwy kontrahenta, co wymaga jego zgody.
2. Obowiązek powyższy rozciąga się również na doradców i pełnomocników oraz informacje dotyczące pozostałych Stron, które to informacje zostały uzyskane po zawarciu oraz realizacji niniejszej umowy.
3. Określone w ust. 1 zobowiązanie zachowania poufności nie dotyczy informacji, które są lub staną się publiczne bez wiedzy Strony, która informacje powzięła, podlegają ujawnieniu zgodnie z prawem oraz są częścią informacji przekazywanych pomiędzy Stronami i ich doradcami zewnętrznymi świadczącymi usługi Stronie w związku z realizacją niniejszej umowy.
4. Określone w ust. 1 zobowiązanie zachowania poufności nie dotyczy informacji, które są lub staną się niezbędne do realizacji prac opisanych w §3 po zakończeniu realizacji niniejszej umowy, przez Zamawiającego lub inny podmiot wybrany przez Zamawiającego.

§ 11.

Kary umowne

1. W przypadku nie usunięcia Awarii w terminach wskazanych w § 3 pkt 1.2.8.3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w § 7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
2. W przypadku nie usunięcia Błędu w terminach wskazanych w §3 pkt 1.2.8.4. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,2% wynagrodzenia netto określonego w §7 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
3. W przypadku nie usunięcia Usterki w terminach wskazanych w §3 pkt 1.2.8.5. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w § 7 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
4. W przypadku braku gotowości serwisowej w czasie określonym w §3 pkt 1.2.8.1. tj. nie potwierdzenia zgłoszenia usterki lub braku możliwości zgłoszenia usterki Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §7 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.

5. W przypadku braku wsparcia użytkowników w terminach określonych §3 pkt 1.1.6 tj. nie udzielenie wsparcia lub braku możliwości zgłoszenia potrzeby wsparcia Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §7 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.
6. W przypadku nie udostępnienia dokumentacji w terminach określonych w §3 pkt 3.2.9 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10% wynagrodzenia netto określonego w §7 ust. 1 za każde zdarzenie tego typu.
7. W przypadku nie przekazania dokumentacji w terminie określonym w §3 pkt 3.2.11 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w §7 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
8. W przypadku odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę w wysokości 50 % wartości netto umowy określonej w § 7 ust. 1.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 50 % wartości netto umowy określonej w § 7 ust. 1.
10. Kary umowne płatne będą w terminie 14 dni od daty wystawienia noty księgowej.

§ 12.

Ochrona informacji niejawnych

1. Pracownicy Wykonawcy, których wykonywanie czynności będzie łączyć się z dostępem do informacji niejawnych na stanowiskach wskazanych przez Zamawiającego zostaną zobowiązani do posiadania:
 - 1.1. ważnego poświadczenia bezpieczeństwa osobowego,
 - 1.2. zaświadczenia o udziale w szkoleniu w zakresie ochrony informacji niejawnych.
2. Pracownicy, o których mowa w ust. 1, którzy będą mieli dostęp do informacji niejawnych, będą zobowiązani do stosowania postanowień Zamawiającego w zakresie ochrony informacji niejawnych. Treść wyżej wymienionych postanowień zostanie udostępniona tym pracownikom przez Zamawiającego.

§ 13.

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Przyjmuje się następujące znaczenie dla wymienionych w niniejszym paragrafie sformułowań:
 - 1.1. „Ustawa” – ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późniejszymi zmianami).
 - 1.2. „Dane osobowe” – dane osobowe w rozumieniu art. 6 Ustawy.
 - 1.3. „Zbiór danych” – własny zbiór danych osobowych Zamawiającego (dotyczący osób zatrudnionych u Zamawiającego i członków ich rodzin, byłych pracowników i członków ich rodzin oraz zbiór danych osobowych kontrahentów – niezbędny do prowadzenia rozliczeń w tym wystawienia faktur), niewymagający rejestracji w Biurze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
 - 1.4. „Zapis osobowy” – dane osobowe dotyczące pojedynczej osoby, której dane znajdują się w zbiorze danych.
 - 1.5. „Przetwarzanie danych osobowych” – oznacza wszelkie operacje wykonywane przez Wykonawcę na powierzonych danych osobowych, w szczególności prowadzenie baz danych

osobowych klientów Zamawiającego i opracowywanie ich danych na potrzeby Zamawiającego.

- 1.6. „Administrator danych” – Zamawiający, w odniesieniu do danych osobowych powierzonych Wykonawcy zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu.
2. Zamawiający oświadcza, iż zebranie danych osobowych nastąpiło w granicach określonych w Ustawie i zgodnie z jej wymogami.
 3. Niezależnie od obowiązków wynikających z przepisów art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. 1993 Nr 47, poz. 211 z późn. zm.), Wykonawca zobowiązuje się w stosunku do Zamawiającego do nie wykorzystywania pozyskanych informacji, w tym danych osobowych, w celach innych niż określone w niniejszym paragrafie.
 4. Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać tajemnicy danych osobowych, o której mowa w Ustawie.
 5. Wykonawca zobowiązuje się, w sposób nie naruszający przepisów prawa ochrony danych osobowych, do przetwarzania danych osobowych dostarczonych przez Zamawiającego wyłącznie dla potrzeb Zamawiającego w sposób określony przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony danych oraz udostępniania ich wyłącznie Zamawiającemu..
 6. Dane osobowe udostępniane Wykonawcy, zawierają się w nieprzekraczalnym zakresie określonym w Załączniku nr 5 „Wykaz zbiorów danych osobowych”.
 7. Wykonawca zobowiązuje się do zastosowania przy przetwarzaniu danych osobowych, środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych, co najmniej w zakresie określonym w Ustawie.
 8. Wykonawca zobowiązuje się, aby urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania powierzonych mu danych były zgodne z wymogami rozporządzenia wykonawczego Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. 2004 Nr 100, poz. 1024).
 9. Wszelkie decyzje dotyczące przetwarzania danych, odbiegające od ustaleń zawartych w niniejszej umowie, powinny być przekazywane drugiej stronie w formie pisemnej pod rygorem ich nieważności.
 10. Strony ustalają, że podczas realizacji zapisów niniejszej umowy będą ze sobą ściśle współpracować za pośrednictwem administratorów bezpieczeństwa informacji, informując się wzajemnie o wszystkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo danych osobowych.
 11. Wykonawca nie może powierzyć wykonania zadań opisanych w niniejszym paragrafie innej osobie fizycznej lub prawnej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
 12. Zamawiający ma prawo do kontroli wstępnej i okresowej wykonywania przez Wykonawcę zobowiązań, o których mowa w ust. 7 i 8 w formie audytu zewnętrznego.
 13. Kontrole okresowe mogą być przeprowadzane nie częściej, niż co trzy miesiące licząc od daty ostatniej kontroli.
 14. Na zakończenie kontroli, Zamawiający sporządzi protokół pokontrolny, podpisany przez obie strony. Wykonawca może wnieść jednostronnie zastrzeżenia do protokołu. Zamawiający może żądać od Wykonawcy wykonania w określonym terminie zaleceń pokontrolnych.
 15. W przypadku naruszenia przepisów ustawy o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych

z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Wykonawcy, Zamawiający może dochodzić roszczeń odszkodowawczych.

16. W przypadku zakończenia realizacji umowy Wykonawca jest bezwzględnie zobowiązany do zwrotu powierzonych mu danych osobowych oraz usunięcia wszelkich kopii tych danych, będących w posiadaniu Wykonawcy oraz podjąć stosowne działania w celu wyeliminowania możliwości dalszego przetwarzania danych powierzonych na podstawie niniejszej umowy.
17. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszego paragrafu stosuje się przepisy Ustawy.

§ 14.

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości % wartości umowy brutto określonej w § 7 ust. 1 umowy, tj. kwotę zł (słownie złotych:).
2. Zabezpieczenie, o którym mowa w ust 1, zostanie wniesione w formach i terminach określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy, o którym mowa w ust 1, zostanie zwrócone w terminach i na zasadach określonych w art. 151 ustawy powołanej w ust. 2.
4. Jeżeli część zabezpieczenia zostanie wykorzystana na pokrycie kosztów związanych z usuwaniem wad ujawnionych w okresie rękojmi, to zwrotowi podlega pozostała po potrąceniu część zabezpieczenia.

§ 15.

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany warunków niniejszej umowy wymagają zgody obu stron i muszą mieć formę pisemną pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Strony dopuszczają możliwość zmiany warunków umowy - z zastrzeżeniem art.144 ustawy Prawo zamówień publicznych.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy na podstawie art. 145 ustawy Prawo zamówień publicznych.
5. Wszelkie spory wynikłe z niniejszej umowy rozstrzygał będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 1

Lista numerów telefonów, faksów oraz adresów poczty elektronicznej Wykonawcy, na które pracownicy Zamawiającego mają dokonywać zgłoszeń.

Numer telefonu

Numer faksu

Adres poczty elektronicznej:

Załącznik nr 4

KARTA-UPOWAŻNIENIE UŻYTKOWNIKA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO

	LOGIN w systemie:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Nr karty	Grupa:	
	Profile:	
	Data założenia:	
(Wypełnia Administrator Aplikacji)		

A. Dane użytkownika:

(wypełnia kierownik komórki organizacyjnej)

Nazwisko i Imię /Nr stały	
Stanowisko	
CENTRUM, Zakład	
Pion/Symbol Komórka org.	
Nr pokoju/ Nr telefonu	

B. Czas obowiązywania uprawnień:

Uprawnienia ważne :	bezterminowo	<input type="checkbox"/>	Do dnia (dd/mm/rrrr)	
Uprawnienia odwołane:			Z dniem (dd/mm/rrrr)	

.....
Zgłosił/Data
Kierownik komórki organizacyjnej

.....
ABI¹ (Data, podpis)

.....
Członek Zarządu – Dyrektor
Pionu

.....
Zatwierdził – upoważnił*
Prezes Zarządu – Dyrektor
Naczelny

Załącznik do Instrukcji zarządzania systemem informatycznym PBI

**C. Szczegółowy wykaz uprawnień użytkownika
(wypełnia kierownik komórki organizacyjnej)**

L.p.	Nazwa: systemu (funkcji, modułu, zestawu)	Zakres przetwarzania danych: osobowe/Inne*	Inne: zakres przetwarzania – role
1.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	
2.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	
3.		Zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie, usuwanie, przeglądanie,	

* Niepotrzebne skreślić.

D. Uprawnienia do systemów:

(wypełnia Administrator Aplikacji)

Nazwa serwera (hosta)	Nazwa systemu (np. ftx, gmx, kp ...)	Nazwa bazy	Data nadania uprawnienia

.....

.....

Wykonał:
Data, podpis Administratora Aplikacji

Data, Podpis
Administrator Systemów Informatycznych

¹ Dotyczy przetwarzania danych osobowych wrażliwych
* Dotyczy w przypadku przetwarzania danych osobowych

Protokół odbioru prac objętych stawką za roboczogodzinę

PROTOKÓŁ ODBIORU NR	Z DNIA
do	
ZLECENIA NR:	Z DNIA:

Opis wykonanych prac

Wykaz użytych elementów, podzespołów i materiałów:

Lp.	Nazwa	Oznaczenie
1.		
2.		
3.		

Strony stwierdzają, że prace zostały wykonane zgodnie ze zleceniem.

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

Protokół odbioru prac objętych ryczałtem

PROTOKÓŁ ODBIORU

do

UMOWY Z DNIA: 2009r , wpisanej do rejestru umów Południowego Koncernu Węglowego SA pod nr
pomiędzy Południowym Koncernem Węglowym SA a

DATA: r.

Opis wykonanych prac

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

(wzór)

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

....., dnia.....
(miejscowość)

OŚWIADCZENIA WYKONAWCY
dotyczące statusu prawnego

w sprawie: spełnienia warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A. - sprawa nr 31/2009/EEZP/AP.

1. Zgodnie z art. 22 ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo zamówień publicznych oświadczamy, że:
- posiadamy uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
 - posiadamy niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponujemy potencjałem technicznym, i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia

lub

-przedstawiamy pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia potencjału technicznego i/lub osób zdolnych do wykonania zamówienia:

...../*

...../*

(podać nr strony oferty lub nr załącznika do oferty, gdzie umieszczono takie zobowiązanie)

*/ niepotrzebne skreślić

- znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

2. Oświadczamy, że nie podlegamy wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ustawy Prawo zamówień publicznych, tj.:

a) ust. 1 pkt 1-2:

- nie wyrządziliśmy szkody stwierdzonej prawomocnym orzeczeniem sądu wydanym w okresie 3 lat przed wszczęciem postępowania, nie wykonując zamówienia lub wykonując je nienależycie,
- w stosunku do nas nie otwarto likwidacji i nie ogłoszono upadłości;

b) ust.2 pkt. 1-2:

- nie wykonywaliśmy bezpośrednio czynności związanych z przygotowaniem prowadzonego postępowania i nie posługiwaliśmy się w celu sporządzenia oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności;
- nie złożyliśmy nieprawdziwych informacji mających wpływ na wynik prowadzonego postępowania.

.....
(podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

Sprawa nr 31/2009/EEZP/AP

„Obsługa informatyczna na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.”.

(wzór)

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

....., dnia.....
(miejsowość)

OŚWIADCZENIA WYKONAWCY
dotyczące zdolności ekonomicznej i finansowej

w sprawie: spełnienia warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „*Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A. - sprawa nr 31/2009/EEZP/AP.*”

Oświadczamy, że:

1. *będziemy ubezpieczeni od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej na sumę nie mniejszą niż:*
 - w przypadku składania oferty tylko na część nr 1 zamówienia - 200 000,00 zł
 - w przypadku składania oferty tylko na część nr 2 zamówienia - 50 000,00 zł
 - w przypadku składania oferty tylko na część nr 3 zamówienia - 400 000,00 zł*przez cały okres obowiązywania umowy;*
2. *dostarczymy Zamawiającemu kserokopię aktualnej polisy przed podpisaniem umowy, najpóźniej w dniu podpisywania umowy – pod rygorem utraty wadium za uchylenie się od zawarcia umowy;*
3. *ewentualne polisy na kolejne okresy dostarczymy do 7 dni od daty wygaśnięcia poprzedniej polisy pod rygorem zastosowania przez zamawiającego kar umownych.*

.....
(podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

(wzór)

.....
(nazwa i adres Wykonawcy)

....., dnia.....
(miejsowość)

OŚWIADCZENIA WYKONAWCY
dotyczące zdolności technicznej

w sprawie: spełnienia warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „*Obsługę informatyczną na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A. - sprawa nr 31/2009/EEZP/AP.*”

- 1) Oświadczamy, że zamówienie będziemy realizować **samodzielnie**, tj. bez udziału podwykonawców /*

Oświadczamy, że zamówienie będziemy **realizować z udziałem podwykonawców** /*
Zakres zamówienia, jaki zamierzamy powierzyć podwykonawcom obejmuje:/*

.....
.....
.....

**/ niepotrzebne skreślić, a niezbędne dane uzupełnić*

- 2) Oświadczamy, że dysponujemy osobami w ilości wymaganej przez Zamawiającego, posiadającymi kompetencje z zakresu obsługi i administracji:

2.1. dla części 1 zamówienia/**:

- a) FKX
- b) GMX
- c) STX
- d) NAVIGATOR

2.2. dla części 2 zamówienia /**

- a) ISOTiP
- b) Zapotrzebowania
- c) Zamówienia

2.3. dla części 3 zamówienia /**

- a) ISSW
- b) ISKP
- c) RCP

3) Oświadczamy, że posiadamy:

- dostęp i prawo do modyfikacji kodu aplikacji/**
lub
- zawartą umowę z podmiotem posiadającym dostęp i prawo do modyfikacji kodu aplikacji na realizację zleceń w zakresie modyfikacji w/w kodu aplikacji (opieka informatyczna), w całym okresie obowiązywania umowy /**:

3.1. dla części 1 zamówienia /**

- a) FKX
- b) GMX
- c) STX
- d) NAVIGATOR

3.2. dla części 2 zamówienia /**

- a) ISOTiP
- b) Zapotrzebowania
- c) Zamówienia

3.3. dla części 3 zamówienia /**

- a) ISSW
- b) ISKP
- c) RCP

***/ niepotrzebne skreślić*

.....
(podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Wykonawcy)

**ZINTEGROWANA POLITYKA JAKOŚCI, ŚRODOWISKA,
BEZPIECZEŃSTWA I HIGIENY PRACY
W POŁUDNIOWYM KONCERNIE WĘGLOWYM S.A.**

Misją Południowego Koncernu Węglowego S.A. jest wzrost wartości firmy poprzez pozyskiwanie nowych zasobów węgla kamiennego oraz ich efektywną eksploatację prowadzoną w sposób przyjazny dla otoczenia

Naszą polityką w zakresie jakości jest:

- rozwój działalności zapewniany poprzez kompleksowe projektowanie, planowanie produkcji i działania inwestycyjne ze szczególnym uwzględnieniem systematycznej modernizacji techniki i technologii stosowanych w Zakładach Górniczych Południowego Koncernu Węglowego S.A.
- wzrost wydajności procesów technologicznych, zapewnienie ciągłości dostaw oraz parametrów produkowanego węgla odpowiednio do uzgodnionych i spodziewanych wymagań klienta
- rozwój systemu zarządzania zasobami ludzkimi i środkami produkcji dostosowujący metody i techniki do wymagań najnowocześniejszych kierunków zarządzania

Naszą polityką w zakresie środowiska jest:

- minimalizacja szkód spowodowanych ruchem zakładów górniczych
- utrzymanie parametrów wody dołowej pompowanej na powierzchnię oraz zrucanej do rzek
- zapobieganie zanieczyszczeniom

Naszą polityką w zakresie BHP jest:

- realizacja i doskonalenie działań zapobiegających możliwości wystąpienia wypadków przy pracy, chorób zawodowych i innych chorób związanych z warunkami środowiska pracy
- poprawa warunków pracy poprzez utrzymywanie w stałej sprawności funkcjonujących oraz wprowadzanie nowych urządzeń ograniczających lub eliminujących szkodliwe dla zdrowia czynniki środowiska pracy
- systematyczna identyfikacja i eliminowanie sytuacji potencjalnie wypadkowych

Kierownictwo kopalni zobowiązuje się także do:

- spełniania wymagań i zobowiązań wynikających z obowiązujących przepisów prawnych i norm, w szczególności dotyczących ochrony środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zawartych kontraktów
- prowadzenia polityki informacyjnej, zapewniającej zrozumienie dla wszystkich działań naszej firmy, mogących wywierać wpływ na środowisko
- podnoszenia świadomości, poczucia odpowiedzialności i zaangażowania pracowników w zakresie jakości, środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz umożliwienie rozwoju osobowego pracowników poprzez szkolenia
- zapewnienia odpowiednich zasobów i środków umożliwiających realizację niniejszej Polityki
- ciągłego doskonalenia Systemu

Miejscowość:, dnia

Nazwa podmiotu składającego oświadczenie:

Adres siedziby:

.....

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY
(w związku z realizacją umowy)
o gotowości przestrzegania obowiązujących
u Zamawiającego rygorów związanych z ochroną środowiska
- w ramach wdrożonego zintegrowanego systemu zarządzania
Południowego Koncernu Węglowego S.A.

w sprawie: spełnienia wymogu w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na „*Obsługę na zasadzie outsourcingu informatycznych systemów dziedzicznych eksploatowanych w Południowym Koncernie Węglowym S.A.*”
- sprawa nr 31/2009/EEZP/AP.

Uprawnieni do reprezentowania **Wykonawcy oświadczamy, iż:**

1. **Zobowiązujemy** się do zapoznania i przestrzegania przepisów prawnych obowiązujących u Zamawiającego w zakresie ochrony środowiska - w związku z wdrożonym u niego Zintegrowanym Systemem Zarządzania.
2. **Zobowiązujemy** się do takiego postępowania w ramach realizacji przedmiotu zamówienia, by było ono przyjazne środowisku i nie stanowiło dla niego zagrożenia.
3. **Wyrażamy zgodę** w związku z nadzorem w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania, na dokonywanie auditów przez przedstawicieli Zamawiającego w miejscu realizacji zawartej umowy.
4. **W przypadku** powstania odpadów w procesie realizacji przedmiotu zamówienia, jako ich wytwórca i posiadacz zobowiązujemy się do postępowania z nim zgodnie z obowiązującymi u Zamawiającego przepisami.

.....
(pieczęć i podpisy osoby/osób
upoważnionych do reprezentowania Wykonawcy)