

Nr sprawy: ZP/3/XI/2018

# **SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SIWZ)**

przetarg nieograniczony na:

**„Budowa Systemu Monitoringu Stacji  
roboczych i Zarządzania zgłoszeniami dla  
użytkowników SWD PRM”**

**Zatwierdził:**

Z up. Dyrektora

Z-m DYREKTORA  
ds. Ratownictwa Medycznego,  
Organizacji Planowania  
Lotniczego Pogotowie Ratunkowe

*Marcin Podgórski*

## § 1

### NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiającym jest:

#### **Lotnicze Pogotowie Ratunkowe**

Adres: ul. Książkowa 5 01-934 Warszawa

Tel: +48 /22/ 22 99 931, Fax: +48 /22/ 22 99 933

NIP: 522-25-48-391 Regon: 016321074

http://www.lpr.com.pl e-mail://dzp@lpr.com.pl, centrala@lpr.com.pl

2. Dni i godziny urzędowania: od poniedziałku do piątku w godzinach 8<sup>00</sup>-15<sup>35</sup>.

## § 2

### TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

1. Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie **przetargu nieograniczonego** na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1986), zwanej dalej uPzp.
2. Postępowanie prowadzone jest zgodnie z przepisami uPzp dla postępowań, których wartość zamówienia nie przekracza kwot określonych na podstawie art. 11 ust. 8 uPzp tj. kwotę 144 000,00 EURO.

## § 3

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest udostępnienie licencji subskrypcyjnych na system ITSM oraz HelpDesk oraz wdrożenie Systemu w zakresie określonym w Opisie Przedmiotu Zamówienia, a także udzielenie gwarancji na System na okres 12 miesięcy. System może się składać z wielu modułów lub aplikacji pod warunkiem integracji między nimi w obszarze wspólnego systemu autentykacji. Wszystkie moduły działające w ramach Systemu muszą być tego samego producenta i tworzyć wspólny ekosystem.  
**Szczegółowy Opis przedmiotu zamówienia znajduje się w załączniku nr 2 do SIWZ.**
2. Oznaczenie wg Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

|            |                                                |
|------------|------------------------------------------------|
| 72263000-6 | Usługi wdrażania oprogramowania                |
| 72265000-0 | Usługi konfiguracji oprogramowania             |
| 48820000-2 | Serwery                                        |
| 48000000-8 | Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne |
3. W przypadku, gdyby w opisie przedmiotu zamówienia Zamawiający określił przedmiot zamówienia poprzez wskazanie znaków towarowych, patentów lub pochodzenia, źródła lub szczególnego procesu, który charakteryzuje produkty lub usługi dostarczane przez konkretnego wykonawcę, jeżeli mogłoby to doprowadzić do uprzywilejowania lub wyeliminowania niektórych wykonawców lub produktów, Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert równoważnych. Wskazane wyżej określenie przedmiotu zamówienia ma charakter wyłącznie pomocniczy w przygotowaniu oferty i ma na celu wskazać oczekiwane standardy co do minimalnych parametrów technicznych oczekiwanych materiałów i urządzeń. Przez ofertę równoważną należy rozumieć ofertę o parametrach technicznych, wytrzymałościowych, jakościowych, wydajnościowych nie gorszych od opisu wskazanego przez Zamawiającego w opisie przedmiotu zamówienia. W związku z powyższym, Zamawiający dopuszcza możliwość zaoferowania materiałów o innych znakach towarowych, patentach lub pochodzeniu, natomiast nie o innych właściwościach i funkcjonalnościach niż określone w SIWZ. Wykonawca, powołujący się na rozwiązania równoważne stosownie do dyspozycji art. 30 ust. 5 uPzp, musi wykazać, że oferowane dostawy spełniają warunki określone przez Zamawiającego w stopniu nie gorszym. W przypadku, gdy wykonawca nie złoży w ofercie dokumentów o zastosowaniu innych materiałów i urządzeń, to rozumie się przez to, że do kalkulacji ceny oferty oraz do wykonania umowy ujęto materiały i urządzenia zaproponowane w opisie przedmiotu zamówienia. W przypadku, gdy Zamawiający użył w opisie przedmiotu zamówienia normy, aprobaty, specyfikacje techniczne i systemy odniesienia, o których mowa w art. 30 ust. 1-3 uPzp, należy rozumieć je jako przykładowe. Zamawiający, zgodnie z art. 30 ust. 4 uPzp, dopuszcza w każdym przypadku zastosowanie rozwiązań równoważnych opisanych w treści SIWZ. Każdorazowo, gdy

wskazana jest w niniejszej SIWZ norma, należy przyjąć, że w odniesieniu do niej użyto sformułowania „lub równoważne”. Wykonawca, który powołuje się na rozwiązania równoważne w stosunku do opisywanych przez Zamawiającego, jest obowiązany wykazać w złożonej ofercie, że oferowane przez niego dostawy, spełniają wymagania określone przez Zamawiającego.

4. Przed wszczęciem postępowania został przeprowadzony dialog techniczny pn. „IT Service Management (ITSM) na potrzeby Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego”. Informacje na temat dialogu znajdują się na stronie www Zamawiającego w zakładce „Zamówienia publiczne”.

#### **§ 4**

##### **OPIS CZĘŚCI ZAMÓWIENIA**

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych. Oferty niezawierające pełnego zakresu przedmiotu zamówienia zostaną odrzucone.

#### **§ 5**

##### **INFORMACJA O PRZEWIDYWANYCH ZAMÓWIENIACH, O KTÓRYCH MOWA W ART. 67 UST. 1 PKT 6 I 7 UPZP**

Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielenia zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 uPzp.

#### **§ 6**

##### **INFORMACJA O OFERTACH WARIANTOWYCH**

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

#### **§ 7**

##### **WYKONANIE ZAMÓWIENIA PRZY UDZIALE PODWYKONAWCÓW**

Zgodnie z przepisem art. 36a ust. 1 uPzp Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy. Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę w ofercie części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom, i podania przez Wykonawcę firm podwykonawców.

W przypadku niewskazania części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i firm podwykonawców, przyjmuje się, iż przedmiot zamówienia zostanie w całości wykonany samodzielnie przez Wykonawcę.

#### **§ 8**

##### **TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

Termin realizacji zamówienia: Szczegółowe terminy realizacji zamówienia zostały określone w Istotnych postanowieniach umowy (załącznik nr 3 do SIWZ).

#### **§ 9**

##### **WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ PODSTAWY WYKLUCZENIA WYKONAWCY**

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki, o których mowa w art. 22 ust. 1b uPzp, dotyczące:
  - 1) kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów – Zamawiający nie określa warunku ww. zakresie,
  - 2) sytuacji ekonomicznej lub finansowej – Zamawiający nie określa warunku ww. zakresie,
  - 3) zdolności technicznej lub zawodowej – Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zrealizował co najmniej dwie usługi wdrożenia systemów ITSM dla minimum 20 administratorów w środowisku minimum 200 komputerów.
2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 uPzp. Zgodnie z art. 24 ust. 1 uPzp z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się:

- 1) Wykonawcę, który nie wykazał spełniania warunków udziału w postępowaniu lub nie wykazał braku podstaw wykluczenia,
  - 2) Wykonawcę będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za przestępstwo:
    - a) o którym mowa w art. 165a, art. 181–188, art. 189a, art. 218–221, art. 228–230a, art. 250a, art. 258 lub art. 270–309 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz. U. poz. 553 z późn. zm.) lub art. 46 lub art. 48 ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2016 r. poz. 176),
    - b) o charakterze terrorystycznym, o którym mowa w art. 115 § 20 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny,
    - c) skarbowe,
    - d) o którym mowa w art. 9 lub art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. poz. 769),
  - 3) Wykonawcę, jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za przestępstwo, o którym mowa w pkt 2),
  - 4) Wykonawcę, wobec którego wydano prawomocny wyrok sądu lub ostateczną decyzję administracyjną o zaleganiu z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, chyba że wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności,
  - 5) Wykonawcę, który w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa wprowadził zamawiającego w błąd przy przedstawieniu informacji, że nie podlega wykluczeniu, spełnia warunki udziału w postępowaniu lub obiektywne i niedyskryminacyjne kryteria, lub który zataił te informacje lub nie jest w stanie przedstawić wymaganych dokumentów,
  - 6) Wykonawcę, który w wyniku lekkomyślności lub niedbalstwa przedstawił informacje wprowadzające w błąd zamawiającego, mogące mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia,
  - 7) Wykonawcę, który bezprawnie wpływał lub próbował wpłynąć na czynności zamawiającego lub pozyskać informacje poufne, mogące dać mu przewagę w postępowaniu o udzielenie zamówienia,
  - 8) Wykonawcę, który brał udział w przygotowaniu postępowania o udzielenie zamówienia lub którego pracownik, a także osoba wykonująca pracę na podstawie umowy zlecenia, o dzieło, agencyjnej lub innej umowy o świadczenie usług, brał udział w przygotowaniu takiego postępowania, chyba że spowodowane tym zakłócenie konkurencji może być wyeliminowane w inny sposób niż przez wykluczenie wykonawcy z udziału w postępowaniu,
  - 9) Wykonawcę, który z innymi wykonawcami zawarł porozumienie mające na celu zakłócenie konkurencji między wykonawcami w postępowaniu o udzielenie zamówienia, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych,
  - 10) Wykonawcę będącego podmiotem zbiorowym, wobec którego sąd orzekł zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne na podstawie ustawy z dnia 28 października 2002 r. o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary (Dz. U. z 2015 r. poz. 1212, 1844 i 1855 oraz z 2016 r. poz. 437 i 544),
  - 11) Wykonawcę, wobec którego orzeczono tytułem środka zapobiegawczego zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne,
  - 12) Wykonawców, którzy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, 1618 i 1634), złożyli odrębne oferty, oferty częściowe lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, chyba że wykażą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
3. Wykluczenie Wykonawcy następuje:
- 1) w przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 2) lit. a) – c) i pkt 3), gdy osoba, o której mowa w tych przepisach została skazana za przestępstwo wymienione w ust. 2 pkt 1) lit. a) – c), jeżeli

- nie upłynęło 5 lat od dnia uprawomocnienia się wyroku potwierdzającego zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia, chyba że w tym wyroku został określony inny okres wykluczenia,
- 2) w przypadkach, o których mowa:
    - a) w ust. 2 pkt 2) lit. d) i pkt 3), gdy osoba, o której mowa w tych przepisach, została skazana za przestępstwo wymienione w ust. 2 pkt 2) lit. d),
    - b) w ust. 2 pkt 4),
      - jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia odpowiednio uprawomocnienia się wyroku potwierdzającego zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia, chyba że w tym wyroku został określony inny okres wykluczenia lub od dnia w którym decyzja potwierdzająca zaistnienie jednej z podstaw wykluczenia stała się ostateczna,
  - 3) w przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 7) i 9), jeżeli nie upłynęły 3 lata od dnia zaistnienia zdarzenia będącego podstawą wykluczenia,
  - 4) w przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 10), jeżeli nie upłynął okres, na jaki został prawomocnie orzeczony zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne,
  - 5) w przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 11), jeżeli nie upłynął okres obowiązywania zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne.
4. Wykonawca, który podlega wykluczeniu na podstawie ust. 2 pkt 2) i 3) oraz 5) – 9), może przedstawić dowody na to, że podjęte przez niego środki są wystarczające do wykazania jego rzetelności, w szczególności udowodnić naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem lub przestępstwem skarbowym, zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę lub naprawienie szkody, wyczerpujące wyjaśnienie stanu faktycznego oraz współpracę z organami ścigania oraz podjęcie konkretnych środków technicznych, organizacyjnych i kadrowych, które są odpowiednie dla zapobiegania dalszym przestępstwom lub przestępstwom skarbowym lub nieprawidłowemu postępowaniu wykonawcy. Przepisu zdania pierwszego nie stosuje się, jeżeli wobec wykonawcy, będącego podmiotem zbiorowym, orzeczono prawomocnym wyrokiem sądu zakaz ubiegania się o udzielenie zamówienia oraz nie upłynął określony w tym wyroku okres obowiązywania tego zakazu.
  5. Wykonawca nie podlega wykluczeniu, jeżeli zamawiający, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu wykonawcy, uzna za wystarczające dowody przedstawione na podstawie ust. 4.
  6. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 8), przed wykluczeniem Wykonawcy, Zamawiający zapewnia temu Wykonawcy możliwość udowodnienia, że jego udział w przygotowaniu postępowania o udzielenie zamówienia nie zakłóci konkurencji.
  7. Zamawiający może wykluczyć wykonawcę na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.

## **§ 10**

### **WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, POTWIERDZAJĄCYCH SPEŁNIANIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ BRAK PODSTAW DO WYKLUCZENIA**

1. Wykaz oświadczeń składanych przez Wykonawcę wraz z ofertą w celu wstępnego potwierdzenia, że nie podlega on wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu:
  - 1) Aktualne na dzień składania ofert Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału składane na podstawie art. 25a ust. 1 uPzp (wzór Oświadczenia – załącznik nr 4 do SIWZ)
  - 2) Aktualne na dzień składania ofert Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu składane na podstawie art. 25a ust. 1 uPzp (wzór Oświadczenia – załącznik nr 5 do SIWZ),  
oraz
  - 3) Wykonawca, który zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcom, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu zamieszcza informacje o podwykonawcach w oświadczeniu, o którym mowa w pkt 2),
  - 4) W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenia składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

2. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została oceniona najwyżej, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów, potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 uPzp.
3. **Wykaz oświadczeń lub dokumentów, składanych przez Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona w postępowaniu, na wezwanie Zamawiającego w celu potwierdzenia okoliczności, o których mowa w § 9 ust. 1:** w celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu dotyczących zdolności technicznej lub zawodowej Zamawiający żąda wykazu usług (wzór wykazu usług – załącznik nr 7 do SIWZ), wykonanych w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy-w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu (w tym informacje o liczbie administratorów systemu i liczbie komputerów działających w środowisku), dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane należyście, przy czym dowodami o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy.
4. Wykonawca w stosownych sytuacjach może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w § 9 ust. 1, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych, na zasadach określonych w art. 22a uPzp. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia. Z dokumentu (np. zobowiązania) musi wynikać w szczególności:
  - 1) zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu;
  - 2) sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
  - 3) zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
  - 4) czy podmiot, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje roboty budowlane lub usługi, których wskazane zdolności dotyczą.
5. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują roboty budowlane lub usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
6. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, każdy z warunków udziału w postępowaniu musi samodzielnie spełniać co najmniej jeden z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.
7. Oświadczenia, o których mowa w § 10 dotyczące wykonawcy i innych podmiotów, na których zdolnościach lub sytuacji polega wykonawca na zasadach określonych w art. 22a uPzp oraz dotyczące podwykonawców, składane są w oryginale.
8. Dokumenty, o których mowa § 10, inne niż oświadczenia, składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem, poprzez złożenie na każdej zapisanej stronie kopii dokumentu podpisu wraz z adnotacją „za zgodność z oryginałem”.
9. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
10. Zgodnie z art. 24 ust. 11 uPzp, Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego informacji, o której mowa w art. 86 ust. 3 uPzp, przekaże Zamawiającemu **w formie pisemnej (bez wezwania)** oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 uPzp. Wraz ze złożeniem oświadczenia, wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia

publicznego (wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 6 do SIWZ).

11. W zakresie nieuregulowanym w SIWZ, zastosowanie mają postanowienia Rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 27 lipca 2016 roku w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

## **§ 11**

### **INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW. WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI**

1. W niniejszym postępowaniu komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm.), osobiście, za pośrednictwem posłańca, faksu lub przy użyciu poczty elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1219), z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Oferty wraz z załącznikami (również ewentualną ofertę dodatkową, o której mowa w art. 91 ust. 5 uPzp) składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej. W przypadku oświadczeń i dokumentów składanych w trybie art. 24 ust. 11 oraz 26 ust. 1, 2, 2f uPzp oraz w przypadku oświadczeń, dokumentów i pełnomocnictw składanych odpowiednio w trybie art. 26 ust. 3 i 3a uPzp, obowiązuje forma pisemna.
3. Wykonawca może się kontaktować z Zamawiającym:
  - a) numer telefonu: +48 (22) 22 99 833,
  - b) numer faksu: +48 (22) 22 99 933,
  - c) adres poczty elektronicznej: sekretariat@lpr.com.pl, dzp@lpr.com.pl
4. Osobą uprawnioną do kontaktów z Wykonawcami jest:
  - a) w sprawach merytorycznych – Paweł Bąkała,
  - b) w sprawach proceduralnych – Anna Popławska-Kozicka.
5. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje za pośrednictwem faksu lub przy użyciu poczty elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, każda ze Stron na żądanie drugiej Strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
6. We wszelkiej korespondencji dotyczącej niniejszego postępowania zaleca się wskazywać numer postępowania i tytuł postępowania nadany przez Zamawiającego.
7. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu. Korespondencja skierowana na ostatnio podany adres Wykonawcy będzie uznana za skutecznie złożoną temu Wykonawcy.
8. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie treści niniejszej SIWZ. Zamawiający udzieli niezwłocznie wyjaśnień jednak nie później niż na 2 dni przed terminem składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie po upływie terminu składania wniosku, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku.

## **§ 12**

### **WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM**

Wykonawca nie wymaga wniesienia wadium.

## **§ 13**

### **TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ**

1. Wykonawca jest związany ofertą przez 30 dni.
2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania



ofertą, na czas niezbędny do zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawcy o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

4. Przedłużenie terminu związania ofertą jest dopuszczalne tylko z jednoczesnym przedłużeniem okresu ważności wadium albo, jeżeli nie jest to możliwe, z wniesieniem nowego wadium na przedłużony okres związania ofertą. Jeżeli przedłużenie terminu związania ofertą dokonywane jest po wyborze oferty najkorzystniejszej, obowiązek wniesienia nowego wadium lub jego przedłużenia dotyczy jedynie Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza.

## § 14

### OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWYWANIA OFERT

1. Oferta winna zawierać:
  - 1) wypełniony i podpisany Formularz ofertowy (załącznik nr 1 do SIWZ),
  - 2) oświadczenia, o których mowa w §10 ust. 1,
  - 3) dokument potwierdzający umocowanie osoby/osób podpisujących ofertę,oraz
  - 4) w przypadku oferty składanej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia – pełnomocnictwo (w oryginale), które musi zawierać w szczególności wskazanie: oznaczenia postępowania o zamówienie publiczne, którego dotyczy; Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia publicznego; ustanowionego pełnomocnika oraz zakres jego umocowania. *W przypadku złożenia kopii pełnomocnictwa dokument musi być poświadczony notarialnie.* Korespondencja dotycząca postępowania przekazywana będzie do Pełnomocnika,
  - 5) w przypadku, gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik – oryginał pełnomocnictwa – *w przypadku złożenia kopii pełnomocnictwa dokument musi być poświadczony notarialnie* – określający jego zakres. Pełnomocnik posługujący się pełnomocnictwem ma obowiązek złożyć wraz z pełnomocnictwem dokument, z którego wynika uprawnienie osób, które udzieliły pełnomocnictwa, do reprezentowania Wykonawcy udzielającego pełnomocnictwa. Korespondencja dotycząca postępowania przekazywana będzie do Pełnomocnika.
2. Wykonawca winien dokładnie zapoznać się ze wszystkimi zapisami SIWZ. Zaleca się, aby Wykonawca zdobył wszelkie informacje, które mogą być konieczne do przygotowania oferty oraz podpisania umowy.
3. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ i być zgodna z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
4. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę pod rygorem odrzucenia.
5. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzi się w języku polskim, w formie pisemnej na papierze przy użyciu nośnika pisma nie ulegającego usunięciu bez pozostawienia śladów, czytelną techniką. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
6. Zaleca się, aby każda strona oferty była ponumerowana kolejnymi numerami i parafowana, a w Formularzu ofertowym winna być umieszczona informacja z ilu kolejno ponumerowanych stron składa się oferta wraz z załącznikami. Wykonawca może nie podpisywać czystych stron.
7. Strony oferty winny być trwale ze sobą połączone (np. zbindowane, zszyte), z zastrzeżeniem sytuacji opisanej w ust. 11.
8. Wszelkie zmiany w tekście oferty (poprawki, przekreślenia, dopiski) muszą być podpisane przez Wykonawcę pod rygorem ich nieuwzględnienia.
9. Formularz ofertowy oraz załączniki muszą być podpisane przez Wykonawcę lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy.
10. Zamawiający dopuszcza złożenie oferty na formularzach sporządzonych przez Wykonawcę, pod warunkiem, że ich treść, a także opis kolumn i wierszy odpowiadać będą formularzom określonym przez Zamawiającego.
11. Informacje składane w trakcie postępowania, stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, co do których Wykonawca zastrzega, że nie mogą być udostępniane innym uczestnikom postępowania, muszą być oznaczone



klauzulą: „*Dokument stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa*”. Informacje te winny być umieszczone w innej osobnej wewnętrznej kopercie, odrębnie od pozostałych informacji zawartych w ofercie. Kartki należy ponumerować w taki sposób, aby umożliwić ich dopasowanie do pozostałej części oferty (należy zachować ciągłość numeracji kartek oferty). Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 uPzp.

12. Oferta musi być umieszczona w trwale zamkniętym, nieprzezroczystym i nienaruszonym opakowaniu oznaczonym napisem:

**Oferta przetargowa:**  
**„Budowa Systemu Monitoringu Stacji roboczych i Zarządzania zgłoszeniami dla**  
**użytkowników SWD PRM”**  
**Nr postępowania: ZP/3/XI/2018**  
**Nie otwierać przed terminem: 26.11.2018 r. godz. 13<sup>00</sup>**

oraz nazwą i dokładnym adresem wraz z numerami telefonów Wykonawcy (dopuszcza się odcisk pieczęci). Wszelkie elementy oferty nie opakowane i nieoznaczone w ten sposób nie będą brane pod uwagę podczas porównania i oceny ofert, a brak informacji dotyczący nazwy przedmiotowego postępowania może być przyczyną otwarcia oferty przed terminem określonym w § 15 ust. 4.

13. Wykonawca może, przed upływem terminu składania ofert, zmienić złożoną przez siebie ofertę. Powiadomienie o zmianie musi być złożone z dopiskiem „Zmiana oferty” według zasad przewidzianych w ust. 12. Po stwierdzeniu poprawności procedury dokonania zmian, zmiany zostaną dołączone do oferty.
14. Wykonawca może, przed upływem terminu składania ofert, wycofać złożoną przez siebie ofertę. Ofertę wycofać może/gą jedynie osoba/y należycie umocowane. W trakcie otwarcia ofert nie będą otwierane oferty, których dotyczy wycofanie, takie oferty zostaną odesłane Wykonawcom na ich wniosek. Wykonawca nie może wycofać oferty i wprowadzić jakichkolwiek zmian w treści oferty po upływie terminu składania ofert.
15. Wykonawca poniesie wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

## **§ 15**

### **MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT**

1. Oferty należy składać w siedzibie Zamawiającego:  
**Lotnicze Pogotowie Ratunkowe, 01-934 Warszawa, ul. Książycowa 5, sekretariat pokój nr 100 (I piętro)**
2. Termin składania ofert upływa **26.11.2018 roku o godz. 12<sup>30</sup>**.
3. Zamawiający dokona otwarcia ofert w siedzibie Zamawiającego:  
**Lotnicze Pogotowie Ratunkowe w Warszawie, ul. Książycowa 5, pokój 111**
4. Otwarcie ofert odbędzie się, w obecności Wykonawców, którzy zechcą przybyć do siedziby Zamawiającego w dniu **26.11.2018 roku o godz. 13<sup>00</sup>**.
5. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
6. Podczas otwarcia ofert Zamawiający poda nazwy (firmy) oraz adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny i terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.
7. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieści na swojej internetowej [www.lpr.com.pl](http://www.lpr.com.pl) informacje dotyczące:
  - a) kwoty, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia,
  - b) firm oraz adresów Wykonawców, którzy złożyli ofertę w terminie,
  - c) ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

## **§ 16**

### **OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY**

1. Cenę oferty należy określić w złotych polskich (PLN) z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
2. Ilekoć mowa o cenie, należy przez to rozumieć cenę w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 1 i ust. 2

ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (dla Wykonawców mających siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej). Cena, w przypadku Wykonawców nie mających siedziby lub miejsca zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jest ceną netto.

3. Cena podana przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym (załącznik nr 1 do SIWZ) musi być całkowitą ceną brutto za wykonanie zamówienia.
4. Cena powinna zawierać w sobie ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę.
5. Cena podana przez Wykonawcę nie będzie podlegać żadnym negocjacjom.
6. Cena podana przez Wykonawcę musi zawierać wszelkie koszty związane z realizacją zamówienia i obowiązywać będzie przez cały okres związania ofertą.
7. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

#### § 17

### INFORMACJE DOTYCZĄCE WALUT OBCYCH, W JAKICH MOGĄ BYĆ PROWADZONE ROZLICZENIA MIĘDZY ZAMAWIAJĄCYM A WYKONAWCĄ

Rozliczenia prowadzone między Zamawiającym, a Wykonawcą będą prowadzone w PLN.

#### § 18

### OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY

1. Kryteriami oceny ofert ze wskazaniem procentowego znaczenia tych kryteriów są:

| Lp.   | Kryterium                                 | Ranga |
|-------|-------------------------------------------|-------|
| 1.    | Cena brutto oferty                        | 80    |
| 2.    | Skrócenie terminu realizacji Etapu I i II | 20    |
| Razem |                                           | 100   |

2. Oferty zostaną ocenione za pomocą systemu punktowego, zgodnie z poniższymi kryteriami:

- 1) W kryterium nr 1 – **Cena brutto oferty**, maksymalną liczbę punktów otrzyma oferta z najniższą ceną brutto oferty, natomiast pozostałe oferty otrzymają punkty wynikające z arytmetycznych przeliczeń, zgodnie z poniższym wzorem:

$$C = \frac{C_{\min}}{C_{ob}} \times R$$

gdzie: C – liczba punktów przyznanych Wykonawcy w kryterium Cena brutto oferty

C<sub>min</sub> – najniższa zaoferowana Cena brutto oferty

C<sub>ob</sub> – Cena brutto oferty zaoferowana w badanej ofercie

R – ranga

- 2) W kryterium nr 2 – **Skrócenie terminu realizacji Etapu I i II**, liczba przyznanych punktów będzie zależała od ilości dni kalendarzowych o którą zostanie skrócony termin wykonania Etapu I i II przedmiotu zamówienia. Wykonawca uzyska punkty w tym kryterium jeżeli złoży odpowiednie oświadczenie (na druku Formularza ofertowego).

Zgodnie z terminami wskazanymi w Opisie przedmiotu zamówienia wykonanie przedmiotu zamówienia obejmującego Etap I nastąpi nie później niż w terminie **10 dni** od dnia podpisania umowy natomiast wykonanie przedmiotu zamówienia w zakresie Etapu II nastąpi w terminie **30 dni** od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu I. W związku z czym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować Etap I i II przedmiotu zamówienia w terminie do 40 dni od dnia

zawarcia umowy.

**Wykonawca, który zaoferuje skrócenie terminu realizacji Etapu I i II przedmiotu zamówienia do 20 dni otrzyma maksymalną liczbę punktów tj. 20 pkt. Pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów, zgodnie z poniższym wzorem:**

$$T = \frac{T_{\min}}{T_{\max}} \times R$$

gdzie: T – liczba punktów przyznanych Wykonawcy w kryterium Skrócenie terminu realizacji Etapu I i II

T<sub>min</sub> – najkrótszy zaoferowany termin realizacji Etapu I i II

T<sub>max</sub> – termin realizacji Etapu I i II zaoferowany w badanej ofercie

R – ranga

**W przypadku kiedy Wykonawca zadeklaruje termin realizacji Etapu I i II krótszy niż 20 dni otrzyma 20 pkt i zobowiązany będzie wykonać Etap I i II w zadeklarowanym przez siebie terminie. Jeżeli Wykonawca nie zadeklaruje skrócenia terminu realizacji Etapu I i II przedmiotu zamówienia, otrzyma 0 punktów.**

3. W trakcie dokonywania obliczeń Zamawiający zaokrągli każdy z wyników do dwóch miejsc po przecinku.
4. Maksymalna ilość punktów, którą może uzyskać najkorzystniejsza oferta w wyniku oceny według w/w kryteriów wynosi 100 pkt.
5. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która otrzyma najwyższą liczbę punktów.

## **§ 19**

### **INFORMACJE DOTYCZĄCE AUKCJI ELEKTRONICZNEJ**

Zamawiający nie przewiduje w niniejszym postępowaniu wyboru najkorzystniejszej oferty z zastosowaniem aukcji elektronicznej.

## **§ 20**

### **INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

1. Po wyborze najkorzystniejszej oferty, a przed zawarciem umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została wybrana do dopełnienia następujących formalności:
  - 1) osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy powinny posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy, o ile umocowanie to nie wynika z dokumentów załączonych do oferty,
  - 2) jeżeli wybrana zostanie oferta Wykonawców występujących wspólnie, będą oni zobowiązani, przed zawarciem umowy w sprawie udzielenia zamówienia, do przedstawienia umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.
2. Niezłożenie dokumentów, o których mowa w ust. 1 pkt 1) – 2), przez Wykonawcę, którego oferta została wybrana, w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie przed podpisaniem umowy, Zamawiający potraktuje jako uchylanie się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. W takim przypadku, zgodnie z art. 94 ust. 3 uPzp, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny (chyba że zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania, o których mowa w art. 93 ust. 1 uPzp).

## **§ 21**

### **WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

1. Wykonawca przed podpisaniem umowy zobowiązany jest do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy na sumę stanowiącą 10% ceny całkowitej podanej w ofercie w jednej lub kilku następujących formach (w zależności od wyboru Wykonawcy):
  - 1) Pieniądzu, wpłaconym przelewem na konto

36 1130 1017 0020 1459 3620 0008 w banku BGK S.A.,

- 2) Poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym.
  - 3) Gwarancjach bankowych.
  - 4) Gwarancjach ubezpieczeniowych.
  - 5) Poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6 ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
2. W przypadku wnoszenia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, gwarancja ta powinna być nieodwołalna, bezwarunkowa i płatna na pierwsze żądanie Zamawiającego. Zobowiązanie wynikające dla banku/ubezpieczyciela udzielającego takiej gwarancji pozostaje dla niego wiążące przez okres wykonywania Umowy, przedłużony o okres 30 dni.
  3. Wniesienie przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formie weksli z poręczeniem wekslowym banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, ustanowienia zastawu na papierach wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa lub jednostkę samorządu terytorialnego, ustanowienia zastawu rejestrowego na zasadach określonych w przepisach o zastawie rejestrowym i rejestrze zastawów wymaga dla swej skuteczności wcześniejszej zgody Zamawiającego.
  4. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w pieniądzu odpowiednia kwota powinna zostać przelana na konto Zamawiającego – wskazane w ust.1 pkt 1) wraz z podaniem nr postępowania. Wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy jest skuteczne z chwilą uznania na rachunku Zamawiającego.
  5. Kopię dowodu wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy należy przedstawić Zamawiającemu przed podpisaniem umowy. W wypadku zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formie innej niż pieniężna Wykonawca przedstawi Zamawiającemu kopię dokumentu zabezpieczenia należytego wykonania umowy poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy przed podpisaniem umowy. Koniecznym jest zdeponowanie oryginału dokumentu zabezpieczenia należytego wykonania umowy przed podpisaniem umowy w siedzibie Zamawiającego: Lotnicze Pogotowie Ratunkowe w Warszawie, ul. Książkowa 5, pokój 100.

## **§ 22**

### **ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI ZAWIERANEJ UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

1. Istotne postanowienia umowy – załącznik nr 3 do SIWZ.
2. Zgodnie z art. 144 ust. 1 pkt 1) uPzp Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim, zostały przewidziane w załączniku nr 3 do SIWZ – Istotne postanowienia umowy.

## **§ 23**

### **POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA**

Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów uPzp, przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale VI uPzp, na zasadach i w terminach określonych dla wartości zamówienia mniejszej niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 uPzp.

Środkami ochrony prawnej są:

- 1) odwołanie,
- 2) skarga do sądu.

Odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:

- 1) określenia warunków udziału w postępowaniu;
- 2) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;
- 3) odrzucenia oferty odwołującego;
- 4) opisu przedmiotu zamówienia;
- 5) wyboru najkorzystniejszej oferty.

Kwestie dotyczące odwołania uregulowane są w art. 180-198 uPzp.

Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu. Kwestie dotyczące skargi do sądu regulowane są w art. 198a-198g uPzp.

#### § 24

##### INFORMACJE DOTYCZĄCE RODO

1. Zamawiający informuje, że na swojej stronie internetowej pod adresem: <https://www.lpr.com.pl/pl/rodo/> zamieścił Klauzulę Informacyjną o Przetwarzaniu Danych Osobowych.
2. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapoznanie się z treścią Klauzuli oraz złożenie odpowiedniego oświadczenia zawartego w Formularzu oferty stanowiącym **Załącznik Nr 1 do SIWZ**.

#### § 25

##### ZAŁĄCZNIKI DO SIWZ

1. Formularz ofertowy – załącznik nr 1;
2. Opis przedmiotu zamówienia – załącznik nr 2;
3. Istotne postanowienia umowy – załącznik nr 3;
4. Oświadczenie Wykonawcy składane na podstawie art. 25a ust. 1 uPzp dotyczące spełniania warunków udziału w postępowaniu – załącznik nr 4;
5. Oświadczenie Wykonawcy składane na podstawie art. 25a ust. 1 uPzp dotyczące przesłanek wykluczenia z postępowania – załącznik nr 5;
6. Informacja o przynależności Wykonawcy do grupy kapitałowej – załącznik nr 6;
7. Wykaz doświadczenia Wykonawcy – załącznik nr 7.



Rada Prawny  
Mariusz Gołopek  
WA-2009

**ZAŁĄCZNIK NR 1 DO SIWZ  
FORMULARZ OFERTOWY**

....., dnia .....

**I. INFORMACJE O WYKONAWCY**

1. Niniejsza oferta zostaje złożona przez:

.....  
nazwa Wykonawcy  
.....  
.....

*adres Wykonawcy (siedziba)*

NIP ..... REGON .....

Nr Krajowego Rejestru Sądowego (jeżeli dotyczy) .....

tel. ....

e-mail ..... www ..... (jeżeli posiada)

województwo ..... powiat .....

w przypadku oferty wspólnej (Konsorcjum)<sup>1</sup>:

Pełnomocnik Konsorcjum: .....  
nazwa Wykonawcy

.....  
.....

*adres Wykonawcy (siedziba)*

NIP ..... REGON .....

Nr Krajowego Rejestru Sądowego (jeżeli dotyczy) .....

tel. ....

e-mail ..... www ..... (jeżeli posiada)

województwo ..... powiat .....

Uczestnik Konsorcjum: .....  
nazwa Wykonawcy

.....  
.....

*adres Wykonawcy (siedziba)*

NIP ..... REGON .....

Nr Krajowego Rejestru Sądowego (jeżeli dotyczy) .....

<sup>1</sup> Należy podać nazwy i adresy wszystkich Wykonawców wskazując również Pełnomocnika

tel. ....

e-mail ..... www ..... (jeżeli posiada)

województwo ..... powiat .....

2. Wszelką korespondencję w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na adres:

.....  
nazwa  
.....

numer telefonu: .....

adres poczty elektronicznej: .....

## II. PRZEDMIOT OFERTY

Nawiązując do ogłoszenia o zamówieniu na „Budowa Systemu Monitoringu Stacji roboczych i Zarządzania zgłoszeniami dla użytkowników SWD PRM” nr postępowania ZP/3/XI/2018, my niżej podpisani składamy ofertę w postępowaniu o zamówienie publiczne i:

1. Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia w zakresie objętym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) za:

cenę całkowitą brutto ..... PLN  
zgodnie z poniższym Formularzem cenowym

| L.p. | Przedmiot zamówienia                                           | Ilość w j.m. | J.m.           | Cena jednostkowa brutto za j.m. | Wartość brutto | W tym podatek VAT w % |
|------|----------------------------------------------------------------|--------------|----------------|---------------------------------|----------------|-----------------------|
| A    | B                                                              | C            | D              | E                               | F= C x E       | G                     |
| 1.   | Wykonanie Etapu I przedmiotu zamówienia                        | 1            |                |                                 |                |                       |
| 2.   | Wykonanie Etapu II przedmiotu zamówienia                       | 1            |                |                                 |                |                       |
| 3.   | Wykonanie Etapu III przedmiotu zamówienia                      | 1            |                |                                 |                |                       |
| 4.   | Przeprowadzenie warsztatów w zakresie administrowania Systemem | 1            |                |                                 |                |                       |
| 5.   | Świadczenia usługi konfiguracyjnej (praca inżyniera)           | 300          | roboczogodzina |                                 |                |                       |
| SUMA |                                                                |              |                |                                 |                |                       |

2. Oferujemy wykonanie Etapu I i II przedmiotu zamówienia w terminie do ..... dni\* od daty zawarcia umowy.

\* przedział między 1 a 40 dni (kryterium oceny ofert)

W przypadku braku wpisu lub udzielenia odpowiedzi niejednoznacznej, Zamawiający uzna, że zaoferowano termin 40 dniowy.



3. Oświadczamy, że produktem na którym zamierzamy oprzeć oferowane rozwiązanie jest: \*  
nazwa oprogramowania: ....., producent: .....

\* Wykonawca jest obowiązany podać informacje umożliwiające jednoznaczną identyfikację oferowanego rozwiązania. W przypadku, gdy Wykonawca nie poda wymaganych informacji złożona oferta będzie podlegać odrzuceniu na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 uPz.

4. Oświadczamy, że<sup>2</sup>:

- ☐ wybór naszej oferty nie będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego  
☐ wybór naszej oferty prowadził będzie do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego:

.....  
nazwa (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania obowiązku podatkowego, wartość bez kwoty podatku.

5. Czy Wykonawca jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem?<sup>2</sup>

- ☐ tak  
☐ nie

6. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia (wraz z załącznikami stanowiącymi jej integralną część) oraz wyjaśnieniami i zmianami SIWZ przekazanymi przez Zamawiającego i uznajemy się za związanych określonymi w niej postanowieniami i zasadami postępowania.

7. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z Istotnymi postanowieniami umowy, które stanowią załącznik nr 3 do SIWZ i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy na określonych w tym załączniku warunkach, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

8. Osoby uprawnione do kontaktowania się w sprawach wykonania przedmiotu umowy ze strony Wykonawcy: p. ...., tel. ...., e-mail .....

9. Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 **RODO** <sup>3</sup> wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.<sup>4</sup>

Jednocześnie przyjmujemy do wiadomości, że szczegółowe informacje dotyczące RODO znajdują się na stronie internetowej Zamawiającego pod adresem: <https://www.lpr.com.pl/pl/rodo/>

10. Zamówienie wykonamy sami/ wykonanie następujących części zamówienia powierzymy podwykonawcom<sup>5</sup>.

11. Oświadczamy, że powierzymy podwykonawcom część zamówienia:

| Część zamówienia | Nazwa (firma) podwykonawcy |
|------------------|----------------------------|
|                  |                            |
|                  |                            |
|                  |                            |

<sup>2</sup> Odpowiednie zaznaczyć

<sup>3</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

<sup>4</sup> W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).

<sup>5</sup> Niepotrzebne skreślić

12. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, czyli przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert.
13. Zobowiązujemy się do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy, najpóźniej w dniu zawarcia umowy na sumę stanowiącą 10% wynagrodzenia umownego (z podatkiem VAT) na zasadach określonych w § 21 SIWZ oraz Istotnych postanowieniach umowy (załącznik nr 3 do SIWZ).
14. Oświadczamy, że na podstawie art. 8 ust. 3 uPzp<sup>6</sup>:
- ☐ żadne z informacji zawartych w ofercie oraz załączonych do niej dokumentach, nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
  - ☐ wskazane poniżej informacje zawarte w ofercie oraz załączonych do niej dokumentach, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i w związku z niniejszym nie mogą być one udostępniane, w szczególności innym uczestnikom postępowania.

| Lp. | Oznaczenie rodzaju (nazwy) informacji | Strony w ofercie<br>(wyrażone cyfrą) |    |
|-----|---------------------------------------|--------------------------------------|----|
|     |                                       | od                                   | do |
|     |                                       |                                      |    |

Uwaga! W przypadku braku wykazania (złożenia właściwego uzasadnienia w terminie składania ofert), iż zastrzeżone dane stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, Zamawiający uzna, iż nie została spełniona przesłanka podjęcia niezbędnych działań w celu zachowania ich poufności i dane te staną się jawne od momentu otwarcia ofert.

15. Oferta została złożona na ..... zapisanych stronach, kolejno ponumerowanych od nr ..... do .....
16. Niniejszym potwierdzam załączenie do oferty następujących dokumentów:  
(numerowany wykaz załączników wraz z tytułami)

- 1) ..... Załącznik nr .....
- 2) ..... Załącznik nr .....

.....  
 Podpis (y) Wykonawcy (ów) lub  
 upoważnionego(ych) przedstawiciela(li)  
 Wykonawcy(ów)

<sup>6</sup>Niepotrzebne skreślić

## ZAŁĄCZNIK NR 3 DO SIWZ ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

zawarta dnia ..... r. w Warszawie, zwana dalej „Umową”, pomiędzy :

**Lotniczym Pogotowiem Ratunkowym** z siedzibą w Warszawie przy ul. Księżycowej 5, kod 01-934 Warszawa wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji i Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej pod nr 0000144355, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON 016321074, NIP 522-25-48-391

zwanym dalej „**Zamawiającym**”,  
reprezentowanym przez: Dyrektora - Roberta Gałązkowskiego,

a

..... z siedzibą w ..... przy ul. ...., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd ..... w ..... pod numerem KRS ....., NIP: ....., REGON: .....,  
zwanym dalej „**Wykonawcą**”

o następującej treści:

### PREAMBUŁA

Niniejsza umowa zostaje zawarta w rezultacie przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 roku (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986) pn. „**Budowa Systemu Monitoringu Stacji roboczych i Zarządzania zgłoszeniami dla użytkowników SWD PRM**” (nr postępowania ZP/3/XI/2018).

Prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy należy interpretować w kontekście całości postępowania będącego podstawą zawarcia Umowy.

### § 1. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest udostępnienie licencji subskrypcyjnych na system ITSM oraz HelpDesk oraz wdrożenie Systemu w zakresie określonym w Opisie Przedmiotu Zamówienia (zwanego dalej OPZ), a także udzielenie gwarancji na System na okres 12 miesięcy. System może się składać z wielu modułów lub aplikacji pod warunkiem integracji między nimi w obszarze wspólnego systemu autentykacji. Wszystkie moduły działające w ramach Systemu muszą być tego samego producenta i tworzyć wspólny ekosystem.
2. Zamawiający dysponuje infrastrukturą sieciową oraz serwerową w ośrodku centralnym, którą Wykonawca musi użyć jako platformy infrastrukturalnej dla Systemu. Zamawiający jest administratorem i przygotowuje wymaganą infrastrukturę dla Wykonawcy po zaakceptowaniu projektu technicznego. Infrastruktura ośrodka centralnego Zamawiającego działa w ramach sieci OST i posiada dedykowaną w tym celu podsieć IP. Stacje robocze mające być objęte Systemem to:

- 1) stacje dyspozytorskie – komputery klasy PC (Windows 7 PRO x64 lub nowszy), działające w sieci OST rozmieszczone w 42 ośrodkach (dyspozytorniach medycznych) w całym kraju, przy czym każda z dyspozytorni medycznych posiada dedykowaną podsieć IP;
  - 2) konsole Podsystemu Zintegrowanej Łączności – komputery PC klasy AIO (AllInOne) z Windows 7 PRO x64 lub nowszy działające w sieci OST rozmieszczone w 42 ośrodkach (dyspozytorniach medycznych) w całym kraju, przy czym każda z dyspozytorni medycznych posiada dedykowaną podsieć IP;
  - 3) tablety – komputery przenośne Windows 7 PRO x64 lub nowszy, podłączone do sieci OST przez dedykowany APN;
  - 4) komputery w miejscach stacjonowania zespołów ratownictwa medycznego – komputery Windows 7 PRO x64 podłączone do OST przez VPN Remote Access terminowane na bramach VPN będących w administracji operatora OST;
  - 5) komputery na stanowiskach wojewódzkich koordynatorów ratownictwa medycznego - komputery Windows 7 PRO x64 podłączone do OST przez VPN Remote Access terminowane na bramach VPN będących w administracji operatora OST;
3. Przedmiot Umowy podzielony został na następujące etapy:
- 1) **Etap I** obejmuje:
    - a) opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu Dokumentacji w postaci Projektu Technicznego i Planu Zarządzania Projektem,
    - b) dostawę oprogramowania standardowego, udzielenie licencji Zamawiającemu licencji w formie subskrypcji na dostarczone w ramach tego Etapu Umowy Oprogramowanie Standardowe oraz dostarczanie aktualizacji Oprogramowania Standardowego w okresie obowiązywania gwarancji wraz z udzieleniem licencji na dostarczone aktualizacje,
    - c) przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do dokumentacji określonej w pkt 1) lit. a),
    - d) wykonanie przedmiotu umowy obejmującego Etap I nastąpi nie później niż w terminie **10 dni** od dnia podpisania umowy,
    - e) po zakończeniu prac obejmujących Etap I, Strony podpiszą protokół odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do OPZ;
  - 2) **Etap II** obejmuje:
    - a) opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu Dokumentacji w szczególności:
      - Planu Testów Akceptacyjnych,
      - Planu Wdrożenia,
      - Opisu Realizacji Warsztatów,
    - b) instalację, konfigurację i uruchomienie Systemu zgodnie z Projektem Technicznym,
    - c) przeprowadzenie wdrożenia produkcyjnego Systemu zgodnie z Projektem Technicznym i Planem Wdrożenia oraz włączenie komputerów/tabletów na terenie pojedynczej dyspozytorni medycznej do Systemu,
    - d) przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Dokumentacji określonej w pkt 2) lit. a) wraz z prawem zezwalania na wykonywanie praw zależnych,
    - e) wykonanie przedmiotu umowy w zakresie Etapu II nastąpi nie później niż w terminie ..... dni od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu I,
    - f) po zakończeniu prac obejmujących Etap II, Strony podpiszą protokół odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do OPZ;
  - 3) **Etap III** obejmuje:
    - a) opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu Dokumentacji w szczególności:

- Dokumentacji Powykonawczej,
  - Dokumentacji Eksploatacyjnej,
  - Dokumentacji Powdrożeniowej Systemu,
- b) przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Dokumentacji określonej w pkt 3) lit. a) wraz z prawem do wykonywania praw zależnych,
  - c) wykonanie przedmiotu umowy w zakresie obejmującym Etap III, nastąpi w terminie **5 dni** od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu II,
  - d) po zakończeniu prac obejmujących Etap III, Strony podpiszą protokół odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do OPZ.
4. Po wykonaniu przez Wykonawcę zadań w ramach etapów określonych w ust. 3, Wykonawca zobowiązany będzie do:
    - 1) świadczenia usługi konfiguracyjnej w ilości 300 roboczogodzin, gdzie roboczogodzina oznacza 60 minut, w okresie 12 miesięcy od podpisania protokołu odbioru Etapu II, lub do momentu wyczerpania limitu roboczogodzin;
    - 2) przeprowadzania warsztatów w zakresie administrowania Systemem dla łącznej ilości do 15 osób, maksymalnie do 5 dziennych bloków tematycznych dla każdej osoby, realizowanych na podstawie Zleceń Zamawiającego, obejmujących wszystkie obszary proponowanego rozwiązania w rozbiciu na komponenty zarządzania oraz Helpdesk. Warsztaty realizowane będą w okresie 6 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu II bez zastrzeżeń;
    - 3) udzielenia gwarancji i świadczenia usługi serwisu gwarancyjnego dla Systemu w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu II. Przy czym Gwarancja na Oprogramowanie Standardowe dostarczone w ramach realizacji Etapu I będzie od dnia podpisania Protokołu Odbioru przedmiotu zamówienia obejmującego Etap I bez zastrzeżeń.
  5. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy nie będzie dotknięty żadną wadą fizyczną ani prawną, w szczególności nie będzie obciążony prawami i roszczeniami osób trzecich.
  6. Przedmiot Umowy powinien posiadać trwałe oznaczenia zawierające: nazwę i adres producenta, typ, oznakowanie CE, numer fabryczny, rok produkcji.
  7. Wykonawca zapewni autoryzację producenta wdrażanego Systemu.
  8. W ramach niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia przedmiotu własnym transportem, na własny koszt i ryzyko do miejsca wskazanego przez Zamawiającego.
  9. Zakres udzielonych licencji zapewnia Zamawiającemu prawo powierzenia utrzymania i rozwoju Systemu osobie trzeciej niezależnej od Wykonawcy lub producenta.

## § 2

### Wymagania w zakresie realizacji przedmiotu umowy

1. Wymagania ogólne w zakresie funkcjonalności oprogramowania są następujące:
  - 1) oprogramowanie musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji na teren Unii Europejskiej;
  - 2) moduł procesów umożliwiający zarządzanie co najmniej wymienionymi procesami w rozumieniu biblioteki ITIL:
    - a) zarządzanie incydem,
    - b) zarządzanie problemem,
    - c) zarządzanie wnioskiem o usługę,
    - d) moduł zarządzania umowami serwisowymi,
    - e) moduł zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników,
    - f) moduł raportowania;

- 3) system musi posiadać moduł do zarządzania komputerami stacjonarnymi i tabletami;
- 4) oprogramowanie musi być objęte wsparciem technicznym realizowanym w języku polskim przez podmiot autoryzowany do świadczenia tej usługi przez producenta oferowanego systemu ITSM;
- 5) oprogramowanie musi umożliwiać utworzenie i jednoczesną pracę dla co najmniej 100 Administratorów oraz posiadać możliwość zarządzania co najmniej 3600 Urządzeniami;
- 6) struktura organizacji jaka ma być odwzorowana w Systemie składa się z:
  - a) 42 dyspozytorni medycznych, w których rolę administratora pełni administrator dysponenta (administrator lokalny),
  - b) administratora wojewódzkiego (administrator regionalny na poziomie województwa),
  - c) HelpDesk 24h (1 linia wsparcia Krajowego Centrum Monitorowania Ratownictwa Medycznego (KCMRM)),
  - d) administratora 24h (2 linia wsparcia KCMRM),
  - e) administratora 8 h (3 linia wsparcia KCMRM),
  - f) administratora wspomagającego i głównego;
- 7) system zapewni odwzorowywanie powyższej struktury, przy czym:
  - a) uprawnienia administratora dysponenta powinny obejmować wyłącznie stacje robocze oraz tablety przypisane do danej dyspozytorni medycznej wraz z miejscami stacjonowania zespołów ratownictwa medycznego,
  - b) uprawnienia administratora wojewódzkiego powinny obejmować wyłącznie stacje robocze oraz tablety przypisane do dyspozytorni medycznych danego województwa,
  - c) uprawnienia KCMRM obejmują całe środowisko Systemu oraz możliwość świadczenia wsparcia dla każdego stanowiska objętego Systemem z zachowaniem hierarchicznej struktury KCMRM;
- 8) oprogramowanie musi umożliwiać odwzorowanie wielodziałowej struktury organizacyjnej Zamawiającego, gdzie dla każdego oddziału możliwe będzie indywidualne zdefiniowanie zespołu administratorów, użytkowników, grup wsparcia, reguł automatycznego przypisywania zgłoszeń, czasów rozwiązywania zgłoszeń, dni wolnych i godzin pracy;
- 9) dostęp do oprogramowania, w tym pełna konfiguracja Systemu będzie możliwa poprzez interfejs WEB aplikacji lub oprogramowanie;
- 10) oprogramowanie musi umożliwiać realizację połączeń z aplikacją poprzez bezpieczny kanał komunikacji, oparty na protokole HTTPS i certyfikatach kwalifikowanych lub innym równoważnym rozwiązaniu;
- 11) oprogramowanie musi umożliwiać integrację użytkowników aplikacji z usługą katalogową użytkowników Active Directory lub LDAP;
- 12) oprogramowania w części serwerowej musi umożliwiać instalację na platformie wirtualizacyjnej Vmware w wersji 6.5 lub nowszej;
- 13) system musi zapewniać integralność danych oraz uniemożliwiać jednoczesną modyfikację zapisów w Systemie przez więcej niż jedną osobę w tym samym czasie;
- 14) system musi zapewniać rejestrację i śledzenie historii modyfikacji zapisów w systemie, ze wskazaniem osób dokonujących modyfikacji oraz dat i godzin modyfikacji;
- 15) wszystkie licencje oferowanego rozwiązania muszą zostać dostarczone wraz ze wsparciem technicznym, świadczonym przez producenta będącego licencjodawcą

- oprogramowania, które musi umożliwiać zgłaszanie problemów oraz pobieranie i instalowanie nowych poprawek, aktualizacji oraz nowych wersji oprogramowania;
- 16) w przypadku gdy System musi korzystać z bazy danych Wykonawcy w ramach postępowania, Wykonawca ma obowiązek dostarczenia bez dodatkowego wynagrodzenia odpowiednich licencji koniecznych do realizacji zadania;
- 17) zamawiający wymaga aby interface był w języku polskim zarówno w ramach interface użytkownika jak i administratora;
- 18) producent oferowanego rozwiązania musi posiadać w swojej ofercie oprogramowanie klasy CMDB. Intencją Zamawiającego jest wdrożenie tego typu oprogramowania w kolejnych krokach oddzielnych zamówień nie będących częścią tego postępowania.
2. Szczegółowe wymagania w zakresie: zarządzania komputerami stacjonarnymi i tabletami, ITSM, portalu samoobsługowego zostały określone w punktach 6.1 , 6.2 i 6.3 OPZ.

### **§3**

#### **Instalacja i wdrożenie**

1. Usługa wdrożenia zgodnie z podziałem na etapy opisane w §2 ma obejmować:
  - 1) opracowanie wymaganej dokumentacji w terminach realizacji poszczególnych etapów;
  - 2) instalację proponowanego rozwiązania na infrastrukturze Zamawiającego;
  - 3) wdrożenie – przeprowadzenie niezbędnych czynności i prac w ramach dostarczonego oprogramowania we współpracy z Zamawiającym w celu uruchomienia wymaganych funkcjonalności Systemu.
2. W ramach instalacji i wdrożenia Systemu Zamawiający wymaga:
  - 1) w ramach realizacji Etapu I Wykonawca dostarczy Projekt Techniczny, w którym Wykonawca w szczególności zawrze wymagania w zakresie infrastruktury jaką udostępni Zamawiający;
  - 2) Zamawiający informuje, iż prace instalacyjne oraz konfiguracyjne będą prowadzone w godzinach pracy Zamawiającego to jest 8:00 – 15:35. Prace mogą być prowadzone w innych godzinach jednak Zamawiający musi wyrazić zgodę na pracę poza wyznaczonymi godzinami;
  - 3) Etap II – proces instalacji oraz uruchomienia w infrastrukturze Zamawiającego nie jest obciążony koniecznością uzgodnień z podmiotami zewnętrznymi;
  - 4) Etap II – proces wdrożenia - Wykonawca jest zobowiązany do opracowania procedur/dokumentacji projektowej, w taki sposób by w jak najmniejszym stopniu powodowały uciążliwość wdrożenia zarządzania stacjami i tabletami;
  - 5) Zamawiający doloży wszelkich starań by proces wdrożenia przebiegał sprawnie natomiast Wykonawca powinien ograniczyć możliwe skutki wykorzystując środki techniczne (np.: udostępnić na zasobie sieciowym wszelkie pliki instalacyjne z dużym wyprzedzeniem);
  - 6) wdrożenie powinno obejmować:
    - a) uruchomienie Systemu w ramach ośrodka centralnego,
    - b) utworzenie aplikacji na wskazanych stacjach roboczych w KCMRM (min 2 stacji na każdej linii wsparcia KCMRM),
    - c) włączenie do Systemu komputerów pojedynczej dyspozytorni medycznej wskazanej przez Zamawiającego, mieszczącej się na terenie woj. mazowieckiego wraz z wszystkimi Urzędzeniami działającymi na rzecz tej dyspozytorni medycznej,
    - d) włączenie do Systemu administratora dysponenta i wojewódzkiego,



- e) dokonanie inwentaryzacji sprzętowo-programowej ww. dyspozytorni medycznej;
- 7) prace wdrożeniowe Wykonawca będzie prowadził bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego lub po akceptacji Zamawiającego za pomocą dedykowanego łącza lub tunelu VPN.
- 3. W ramach realizacji warsztatów Zamawiający wymaga:
  - 1) Wykonawca przeprowadzi warsztaty w języku polskim, obejmujące wykłady teoretyczne oraz warsztaty praktyczne w zakresie administrowania rozwiązaniami dostarczonymi w niniejszym zamówieniu (w tym wykonanie wybranych przez Zamawiającego procedur dostarczanych w ramach niniejszego zamówienia);
  - 2) Wykonawca w ramach Etapu 2 opracuje i dostarczy Zamawiającemu Opis Realizacji Warsztatów zawierający:
    - a) cel i projektowany zakres warsztatów,
    - b) metodę i formę warsztatów,
    - c) podział na dzienne bloki tematyczne warsztatów,
    - d) opis dziennych bloków tematycznych (minimum 5 bloków),
    - e) wykaz pożądaných kwalifikacji osób skierowanych na warsztaty,
    - f) sposób weryfikacji zdobytej przez uczestników wiedzy,
    - g) opis realizacji warsztatów, o którym mowa w pkt 2), Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego;
  - 3) Zamawiający wymaga realizacji przez Wykonawcę warsztatów na podstawie Zleceń, dla łącznej grupy uczestników do 15 osób wskazanych przez Zamawiającego, maksymalnie 5 dziennych bloków tematycznych dla każdej osoby. Zamawiający zastrzega sobie możliwość utworzenia, co najmniej 2 grup warsztatowych, co najmniej 2 osobowych;
  - 4) Wykonawca zapewni materiały warsztatowe (w języku polskim) dla uczestników warsztatów oraz przeniesie prawa autorskie do opracowanych przez Wykonawcę materiałów warsztatowych;
  - 5) Wykonawca dostarczy Zamawiającemu materiały warsztatowe, o których mowa w pkt 2), w postaci zapisu na płycie CD/DVD (lub innym równoważnym nośniku). Materiały warsztatowe będą w formie elektronicznej niezabezpieczonej (w formacie: .pdf, .doc, .docx, .pps.);
  - 6) Wykonawca zapewni prowadzenie warsztatów przez wykwalifikowaną kadrę posiadającą wiedzę teoretyczną i praktyczną w zakresie użytkowania i administrowania rozwiązaniami dostarczonymi w ramach niniejszego zamówienia;
  - 7) uczestnicy warsztatów otrzymają zaświadczenie ukończenia warsztatów, potwierdzające ich udział w warsztatach w poszczególnych blokach tematycznych oraz dyplom w przypadku pozytywnego zweryfikowania zdobytej wiedzy;
  - 8) przeprowadzenie warsztatów zostanie potwierdzone protokołem sporządzonym w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Zamawiającego i Wykonawcy, zawierającym:
    - a) nazwę i tematykę i czas trwania warsztatów,
    - b) datę i miejsce warsztatów,
    - c) imienną listę osób podpisaną przez uczestniczących w warsztatach,
    - d) imię i nazwisko oraz specjalizację osób prowadzących warsztaty;
  - 9) odbiór realizacji warsztatów nastąpi na podstawie podpisania przez Strony protokołu odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 4 do OPZ;
  - 10) Wykonawca zapewni materiały warsztatowe każdemu uczestnikowi warsztatów, od momentu rozpoczęcia warsztatów, zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej formie niezabezpieczonej (w formacie: .pdf, .doc, .docx, .pps, ppsx);

- 11) warsztaty będą realizowane każdorazowo na podstawie Zleceń przekazanych przez Zamawiającego
  - 12) Zamawiający w ramach Zlecenia zdefiniuje dowolne bloki tematyczne dla danej grupy warsztatów;
  - 13) warsztaty będą realizowane w siedzibie Zamawiającego lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego na terenie woj. mazowieckiego;
  - 14) Zamawiający przewiduje w ramach realizacji Warsztatów przeprowadzenie maksymalnie 4 dniowego szkolenia maksymalnie po 8 godzin dziennie.
4. W zakresie możliwości rozbudowy Systemu Zamawiający wymaga możliwości rozbudowy Systemu o nowe funkcjonalności poprzez zakupienie w przyszłości dodatkowych licencji/subskrypcji bez konieczności wymiany zakupionych w ramach niniejszej umowy produktów, w ramach rozbudowy o:
- 1) zarządzanie zmianą,
  - 2) zarządzanie konfiguracją,
  - 3) zarządzanie projektami,
  - 4) Centralną bazę konfiguracji CMDB wraz ze zintegrowanym wykrywaniem środowiska IT.
5. W zakresie przygotowania i doręczenia dokumentacji Zamawiający wymaga aby Wykonawca przygotował, zgodnie z ogólnie akceptowalnymi standardami w dziedzinie dokumentowania, następujące rodzaje Dokumentacji bezpośrednio związanej z przedmiotem zamówienia:
- 1) w ramach Projektu Technicznego Wykonawca opracuje i dostarczy następujące dokumenty:
    - a) szczegółowy wykaz Oprogramowania (zawierający m.in. producenta, nazwę produktu, wykaz komponentów produktu, typ produktu, typ licencji, ilość licencji, numery licencji),
    - b) projekt implementacji systemu w ramach Infrastruktury Zamawiającego,
    - c) projekt powiązania oraz współpracy komponentów Logicznych Systemu;
  - 2) Dokumentacja Powykonawcza będzie zawierać, co najmniej następujące informacje:
    - a) wprowadzenie opisujące cele i zakres przedmiotu zamówienia,
    - b) ograniczenia rozwiązania, założenia i zależności,
    - c) opis i specyfikację interfejsów Systemu,
    - d) opis implementacji w środowisku Zamawiającego,
    - e) schematy połączeń pomiędzy komponentami systemu,
    - f) schemat połączeń pomiędzy Systemem a usługami zewnętrznymi,
    - g) załącznik zawierający sposoby i metody uwierzytelnienia do zasobów systemu,
    - h) opis rozwiązania wydajności, skalowalności i niezawodności,
    - i) plan przebiegu testów akceptacyjnych i sposób oszacowania, w tym propozycję raportów z testów,
    - j) dedykowany załącznik z hasłami;
  - 3) Dokumentację Eksploatacyjną, zawierającą, co najmniej procedury: administracyjne, backupu systemu, awaryjne i użytkownika, przy czym każda z procedur musi zawierać, co najmniej następujące wyszczególnione informacje:
    - a) procedury związane z administracją i eksploatacją,
    - b) procedury działania administratora dla wdrożonego Systemu,
    - c) procedury konserwacji wdrożonego Systemu,
    - d) procedury awaryjne,
    - e) procedury zabezpieczeń (backup'owe),
    - f) procedury kontroli bezpieczeństwa Systemu (Audyt),
    - g) procedury eskalacji zgłoszeń serwisowych;

- 4) Każda z ww. procedur będzie zawierać minimum następujące informacje:
  - a) identyfikator i nazwa procedury,
  - b) rodzaj procedury,
  - c) data utworzenia i zatwierdzenia oraz wersja procedury,
  - d) cel i zakres procedury,
  - e) uzasadnienie zastosowania,
  - f) warunki uruchomienia procedury i oczekiwany oraz możliwy rezultat jej wykonania,
  - g) dane osób, które opracowały procedurę, sprawdziły, zaakceptowały i zatwierdziły,
  - h) wzór formularza zgłoszenia Awarii,
  - i) szczegółowy opis rezultatów,
  - j) możliwe niepowodzenia,
  - k) przebiegi alternatywne,
  - l) algorytm działania, jaki należy zastosować, wykonując kolejne czynności, aby osiągnąć postawiony cel, w tym z informacją o osobie, która powinna wykonać dane czynności;
- 5) procedury muszą zostać zoptymalizowane pod kątem ciągłości działania usług Systemu o wysokim poziomie SLA;
- 6) Plan Wdrożenia – Wykonawca opracuje i dostarczy dokument zawierający zestaw procedur niezbędnych do instalacji, konfiguracji oraz uruchomienia Urządzeń i Oprogramowania na urządzeniach i systemach Zamawiającego, zarówno do realizacji po stronie Zamawiającego jak i Wykonawcy. Dokument zawierać będzie:
  - a) informacje odnośnie Oprogramowania dla każdej lokalizacji/stacji klienckiej, w których instalowane będą komponenty systemu dla potrzeb uruchomienia Systemu, który jest przedmiotem tego zamówienia,
  - b) opis czynności wymaganych do realizacji przez Wykonawcę w ramach wdrożenia poszczególnych komponentów Systemu,
  - c) harmonogram wdrożenia,
  - d) zestawienie ukazujące przydzielenie poszczególnych licencji do poszczególnych komponentów oraz systemów operacyjnych;
- 7) Plan Testów Akceptacyjnych (PTA) – dokument PTA musi być przygotowany przez Wykonawcę i podlega akceptacji Zamawiającego;
- 8) Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji zamówienia charakteryzowały się wysoką, jakością, na którą będą miały wpływ, takie czynniki jak:
  - a) struktura dokumentu, rozumiana, jako podział danego dokumentu na rozdziały, podrozdziały i sekcje, w czytelny i zrozumiały sposób,
  - b) zachowanie standardów, w tym notacji UML, a także sposób pisania, rozumianych, jako zachowanie spójnej struktury, formy i sposobu pisania dla poszczególnych dokumentów oraz fragmentów tego samego dokumentu,
  - c) zachowanie standardów Zamawiającego w zakresie wzorów i oznaczeń dokumentów, wersjonowania oraz metryk,
  - d) kompletność dokumentu rozumiana, jako pełne, bez wyraźnych, ewidentnych braków przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego zakresu rozpatrywanego zagadnienia,
  - e) spójność i niesprzeczność dokumentu rozumiane, jako zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w dokumencie, jak i brak logicznych sprzeczności pomiędzy informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych dokumentach oraz we fragmentach tego samego dokumentu;

- 9) cała dokumentacja, podlega akceptacji Zamawiającego i zostanie dostarczona w języku polskim, w wersji elektronicznej w niezabezpieczonym/edytowalnym formacie MS Word i niezabezpieczonym formacie PDF (na płycie CD/DVD lub innym równoważnym nośniku danych) i drukowanej, w co najmniej w 1 egzemplarzu;
  - 10) w przypadku kolejnych wersji dokumentacji wymagane jest, aby Wykonawca dostarczył elektroniczne wersje dokumentacji, które zawierają wyróżnione różnice pomiędzy kolejnymi wersjami dokumentacji (w trybie rejestracji zmian);
  - 11) wykonawca do dokumentacji dołączy wykaz zawierający szczegółowy spis dokumentów wraz z opisem ich przeznaczenia.
6. W ramach usługi rekonfiguracyjnej Zamawiający wymaga:
- 1) zapewnienia 300 godzin inżyniera posiadającego certyfikację na poziomie Profesjonal lub Specjalist producenta zaproponowanego rozwiązania przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu II;
  - 2) godziny inżyniera będą wykorzystywane na konsultacje, prace w zakresie administracji, aktualizacji, rozbudowy lub rekonfiguracji Systemu. Wskazane godziny zostaną wykorzystane w powyższym okresie na realizację czynności w zależności od występujących potrzeb w związku z powiązaniem z innymi projektami prowadzonymi przez Zamawiającego;
  - 3) Zamawiający zastrzega możliwość niewykorzystania wszystkich godzin inżyniera we wskazanym okresie czasu. Prace będą realizowane w siedzibie Zamawiającego lub poza nią po wcześniejszym uzgodnieniu;
  - 4) w przypadku, kiedy Wykonawca zidentyfikuje zagrożenia wynikające z realizacji zleconych prac poinformuje Zamawiającego o zagrożeniach. Usługa godzin inżyniera w ramach usługi rekonfiguracyjnej będzie następowała na podstawie wydanych przez Zamawiającego Zleceń na warunkach określonych w Umowie;
  - 5) Zamawiający informuje, iż płatności będą dokonane przez Zamawiającego po realizacji każdego ze zleceń przez Wykonawcę i podpisaniu protokołu odbioru usługi;
  - 6) Inżynier jest zobowiązany do realizowania Zleceń na rzecz Zamawiającego od dnia podpisania Umowy, w terminach i miejscach wskazanych przez Zamawiającego;
  - 7) za datę przekazania przez Zamawiającego wstępnego Zlecenia uważa się dzień, w którym zostało ono wysłane do Wykonawcy (na adres e-mail ..... ) przy czym wstępne Zlecenie wysłane po godzinie 15:35 będzie traktowane przez Wykonawcę jako otrzymane (przekazane) następnego dnia roboczego o godzinie 8:00 (np. wstępne Zlecenie wysłane Wykonawcy w piątek po godzinie 15:35 będzie traktowane, jako przekazane w poniedziałek o 8:00);
  - 8) w terminie 5 dni roboczych od dnia przekazania wstępnego Zlecenia Wykonawca przekaże Zamawiającemu analizę Zlecenia, zawierającą: określenie szczegółowego wykazu prac (specyfikacji Zlecenia) do wykonania Zlecenia wraz z oferowanym terminem realizacji, oraz kosztorys realizacji prac zgodnie ze specyfikacją Zlecenia;
  - 9) Zamawiający najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania analizy Zlecenia poinformuje Wykonawcę o udzieleniu Zlecenia, w wypadku zaakceptowania warunków wskazanych, wezwie Wykonawcę do uzupełnienia lub poprawienia analizy Zlecenia w ciągu 2 dni roboczych i ponownie rozpatrzy ją zgodnie z opisaną procedurą, albo poinformuje Wykonawcę o nieudzieleniu mu Zlecenia;
  - 10) jeżeli w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania analizy Zlecenia Zamawiający nie udzieli Wykonawcy odpowiedzi, przyjmuje się, że Zamawiający zrezygnował

z realizacji Zlecenia. Realizacja przez Wykonawcę Zlecenia bez zatwierdzonej przez Zamawiającego analizy Zlecenia następuje w całości na koszt i ryzyko Wykonawcy;

- 11) za dni robocze Strony uznają dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 12) w przypadku, jeżeli Wykonawca nie przystąpi do realizacji Zlecenia w terminie określonym w Zleceniu i opóźnienie w przystąpieniu do realizacji Zlecenia trwa dłużej niż 5 dni roboczych, Zamawiający może odstąpić od realizacji Zlecenia w całości lub w części z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, bez wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu w tym zakresie, naliczając z tego tytułu należne kary umowne. Jednocześnie niezależnie od powyższego, Zamawiający zastrzega sobie prawo przekazania do wykonania Zlecenia innemu podmiotowi po cenach rynkowych na koszt Wykonawcy;
- 13) w wypadku, jeżeli Wykonawca wykonuje zlecenie w sposób nienależyty, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zmiany sposobu wykonania Zlecenia i wyznaczy mu w tym celu termin. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Zlecenia w całości albo w części lub żądania zapłaty - niezależnie od skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy - kary umownej;
- 14) odbiór zleceń odbywać się będzie na podstawie podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli Stron protokołu odbioru usługi, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do OPZ. Zamawiający może przy odbiorze zlecenia zgłosić uwagi lub zastrzeżenia. Uwagi lub zastrzeżenia zostaną przekazane do Wykonawcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres przedstawiciela reprezentującego Wykonawcę w ramach niniejszej Umowy;
- 15) w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag lub zastrzeżeń do Zlecenia, Zamawiający wyznaczy termin na usunięcie tych uwag lub zastrzeżeń, w którym to terminie Wykonawca na własny koszt i ryzyko obowiązany jest do ich uwzględnienia w całości. W takim przypadku procedura odbioru Zleceń zostanie przeprowadzona ponownie stosownie do postanowień niniejszego ustępu. W przypadku, gdy Wykonawca nie uwzględni uwag i zastrzeżeń zgłoszonych ze strony Zamawiającego do zlecenia w wyznaczonym terminie lub będą one uwzględnione niezgodnie z tym, co zgłosił Zamawiający, Zamawiający uprawniony będzie do odstąpienia w całości lub w części od danego Zlecenia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, bez wyznaczania Wykonawcy dodatkowego terminu w tym zakresie i żądania zapłaty odszkodowania - niezależnie od ewentualnego skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy lub kary umownej;
- 16) za wszelkie działania i zaniechania Inżyniera, w ramach wykonywania przedmiotu umowy Wykonawca odpowiada jak za swoje własne.

#### **§4**

##### **Wynagrodzenie**

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawcy przysługuje całkowite wynagrodzenie w kwocie..... złotych netto (słownie: ..... ) plus VAT....., co daje łącznie kwotę.....złotych brutto ( słownie.....).
2. Wynagrodzenie płatne będzie w następujący sposób:
  - 1) za prawidłowe wykonanie przedmiotu Umowy w ramach Etapu I Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w kwocie.....(słownie.....) Płatność nastąpi po podpisaniu przez Strony protokołu odbioru bez zastrzeżeń, o którym mowa w §1 ust.3

- pkt 1) lit. e) umowy, w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT;
- 2) za prawidłowe wykonanie przedmiotu umowy w ramach Etapu II Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w kwocie.....(słownie....) Płatność nastąpi po podpisaniu przez Strony protokołu odbioru, o którym mowa w §1 ust.3 pkt 2) lit. f) umowy bez zastrzeżeń, w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT;
- 3) za prawidłowe wykonanie przedmiotu umowy w ramach Etapu III Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w kwocie.....(słownie....) Płatność nastąpi po podpisaniu przez Strony protokołu odbioru, o którym mowa w §1 ust.3 pkt 3) lit. d) umowy bez zastrzeżeń, w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT;
- 4) wynagrodzenie za przeprowadzone warsztaty w kwocie.....(słownie.....) Zamawiający zapłaci Wykonawcy na podstawie wykonania bez zastrzeżeń każdego zlecenia i podpisania przez Strony protokołu, o którym mowa w §3 ust.3 pkt 9) umowy. Płatność nastąpi w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT;
- 5) wynagrodzenie za godziny pracy Inżyniera w kwocie ..... (słownie.....), w tym za 1 godzinę pracy w kwocie ..... (słownie.....), płatne będzie każdorazowo po prawidłowo wykonanym w ramach przedmiotu umowy Zleceniu, po podpisaniu protokołu odbioru usługi, o którym mowa w §3 ust.3 pkt 14) umowy. Płatność nastąpi w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT.
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz wypełnia wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu umowy.
4. Zapłata wynagrodzenia nastąpi na podstawie faktury VAT, którą Wykonawca będzie uprawniony wystawić najwcześniej z chwilą podpisania protokołów odbioru - bez zastrzeżeń, o których mowa w ust. 2 przelewem na rachunek bankowy, wskazany przez Wykonawcę, w terminie 30 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia kwotą należności rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Zamawiający nie wyraża zgody na cesję wierzytelności wynikających z realizacji umowy oraz na dokonanie jakiejkolwiek czynności prawnej skutkującej zmianą wierzyciela lub obrotem wierzytelnościami wynikającymi z umowy.
6. Za datę zapłaty wynagrodzenia przyjmuje się datę obciążenia rachunku Zamawiającego.

## **§5**

### **Prawa autorskie**

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do wszystkich dokumentów wytworzonych przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy, w szczególności: materiałów w formie papierowej, jak również informacji zapisanych na nośnikach, w tym nośnikach elektronicznych, jak również Projektu Technicznego, Projektu Wdrożenia Sytemu , Planu Testów Akceptacyjnych, Planu Zarządzania Projektem, Dokumentacji Powykonawcza, Dokumentacji Eksploatacyjna, materiałów warsztatowych, dokumentacji powstałej w wyniku realizacji wymagań odbioru produktów, dokumentacji powstałej w wyniku realizacji wymagań zarządzania projektem, dokumenty robocze wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy, do korzystania przez Zamawiającego na

terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i poza jej granicami na następujących polach eksploatacji:

- 1) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania - wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy dokumentów, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
  - 2) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
  - 3) w zakresie rozpowszechniania utworu: przez publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
  - 4) korzystanie i modyfikowanie z dokumentów przez Zamawiającego, w szczególności danych, raportów, zestawień oraz innych dokumentów kreowanych w ramach tej eksploatacji oraz modyfikowania, kopiowania i dalszego z nich korzystania;
  - 5) wykonywanie i zezwalania na wykonywanie przez Zamawiającego i osoby trzecie działające na jego zlecenie lub z jego upoważnienia opracowań utworów, w tym przeróbek i adaptacji utworu oraz rozpowszechnianie i wprowadzanie do obrotu, tj. wynajmowanie, użyczenie oryginałów albo egzemplarzy.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych na polach eksploatacji, o których mowa w ust. 1 nastąpi z chwilą podpisania Protokołów Odbioru stanowiących Załączniki nr 1,2,3,4, i 5 do OPZ
3. W ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust.1 Umowy Wykonawca zezwala na wykonywanie przez Zamawiającego lub osoby trzecie działające na zlecenie lub z upoważnienia Zamawiającego praw zależnych do opracowań dokumentacji, o której mowa w niniejszej umowie, w ramach autorskich praw majątkowych, w tym do korzystania z utworów zależnych na polach eksploatacji określonych w niniejszym paragrafie i oświadcza, że nie będzie z tego tytułu żądał dodatkowego wynagrodzenia.
4. W ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do zezwalania na wykonywanie praw zależnych do opracowań dokumentacji określonej niniejszą umową. Wyżej wymienione wynagrodzenie obejmuje wszystkie pola eksploatacji określone w niniejszej Umowie.

## **§ 6**

### **Roszczenia osób trzecich**

1. Wykonawca oświadcza, iż wszelkie prawa autorskie do utworów wykorzystywanych w trakcie realizacji Umowy, jak i prawa do używanych znaków towarowych zostały prawidłowo nabyte i w zakresie dotyczącym niniejszej Umowy nie naruszają praw osób trzecich. Wykonawca oświadcza, że wykonane przez niego w ramach Umowy utwory, w szczególności dostarczone przez niego produkty, materiały, dokumentacja i informacje oraz udzielone licencje nie będą naruszały jakichkolwiek praw osób trzecich, zwłaszcza w zakresie przepisów o wynalazczości, znakach towarowych, prawach autorskich i prawach pokrewnych, nieuczciwej konkurencji, jak też nie będą ograniczone żadnymi prawami osób trzecich.
2. Wykonawca gwarantuje zapewnienie wszystkich praw koniecznych do prawidłowej realizacji Umowy przez cały okres jej trwania, w szczególności: osobistych i majątkowych praw autorskich do utworów wytworzonych podczas realizacji Umowy, praw w zakresie udzielonej licencji zarówno w chwili przeniesienia autorskich praw majątkowych przez cały okres trwania Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się naprawić każdą szkodę, w szczególności: pokryć wszelkie koszty i wydatki, które Zamawiający poniesie lub za które może być odpowiedzialny



wobec osób trzecich w przypadku każdego roszczenia, pozwu lub postępowania prowadzonego przeciwko Zamawiającemu lub w związku z innym postępowaniem, zarówno w trakcie trwania Umowy jak i po jej ustaniu.

4. W przypadkach zgłoszenia roszczeń przez osoby trzecie, Zamawiający powiadomi Wykonawcę, który niezwłocznie podejmie działania zmierzające, w szczególności do: usunięcia naruszeń, zaspokojenia roszczeń, zabezpieczenia Zamawiającego przed szkodami, odpowiedzialnością i kosztami.
5. W przypadku wystąpienia, w trakcie trwania Umowy, jak też po jej zakończeniu, w stosunku do Zamawiającego przez jakąkolwiek osobę trzecią, roszczeń z tytułu naruszenia praw autorskich, osobistych lub majątkowych praw autorskich, jeżeli naruszenie wystąpiło w związku z wykonaniem niniejszej Umowy przez Wykonawcę, Wykonawca:
  - 1) ponosi pełną odpowiedzialność za powstanie oraz wszelkie skutki powyższych zdarzeń;
  - 2) w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego wstąpi do procesu po stronie Zamawiającego i pokryje wszelkie szkody oraz koszty związane z udziałem Zamawiającego w postępowaniu sądowym oraz ewentualnym postępowaniu egzekucyjnym, w tym koszty obsługi prawnej postępowania;
  - 3) poniesie wszelkie koszty związane z ewentualnym pokryciem roszczeń majątkowych i niemajątkowych związanych z naruszeniem autorskich praw majątkowych lub osobistych osoby lub osób zgłaszających roszczenia.
6. W przypadku, gdy brak, ograniczenie, utrata lub nie zapewnienie przez Wykonawcę praw koniecznych do prawidłowej realizacji Umowy, w trakcie jej trwania jak i po jej zakończeniu, spowoduje brak, utratę lub ograniczenie praw Zamawiającego w całości lub części, Wykonawca zobowiązuje się na własny koszt, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nabyć takie prawo na rzecz Zamawiającego lub, według wyboru Zamawiającego, zmodyfikuje lub wymieni całość lub elementy naruszające prawa osób trzecich, pod warunkiem, że modyfikacja lub wymiana nie zaszkodzi funkcjonowaniu przedmiotu Umowy ani nie zmniejszy jego funkcjonalności bądź przeznaczenia. Jeżeli Wykonawca pomimo upływu wyznaczonego przez Zamawiającego terminu nie nabędzie odpowiednich praw albo nie zmodyfikuje lub nie wymieni całości lub części utworu Zamawiający nabywa uprawnienie do nabycia odpowiednich praw i obciążenia kosztami nabycia Wykonawcę albo do odstąpienia od Umowy w całości lub części w terminie sześciu miesięcy od upływu wyznaczonego przez Zamawiającego terminu.

## **§ 7**

### **Gwarancja**

1. Wykonawca zapewnia, że odebrany przez Zamawiającego przedmiot umowy będzie wolny od wad fizycznych i prawnych.
2. Wykonawca udziela 12 miesięcznej gwarancji na przedmiot Umowy zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej Umowie.
3. Za wady fizyczne oprogramowania Standardowego Strony przyjmują w szczególności:
  - 1) brak w oprogramowaniu wszystkich deklarowanych parametrów i warunków technicznych;
  - 2) niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie przez oprogramowanie wszystkich lub niektórych określonych przez producenta funkcji;
  - 3) brak zasadniczej bezbłędności wykonywania przez oprogramowanie jego podstawowych funkcji;

- 4) brak zdolności Oprogramowania do pracy w określonym przez producenta systemie operacyjnym i przy określonych wymaganiach sprzętowych.
4. Wszelkie koszty związane z wymianą oprogramowania będącego przedmiotem niniejszej umowy na wolne od wad ponosi Wykonawca.
5. W razie stwierdzenia wyżej wymienionych wad, Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin na ich usunięcie bądź wymianę oprogramowania.
6. Dla oprogramowania obowiązują prawa gwarancyjne producenta.

## **§ 8**

### **Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**

1. Celem pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, ustala się zabezpieczenie należytego wykonania przedmiotu Umowy w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto, tj. w kwocie ..... zł (słownie:.....).
2. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania Umowy najpóźniej w dniu podpisania Umowy.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, Wykonawca wniósł w formie .....
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, zabezpieczenie przechodzi na własność Zamawiającego i zostanie wykorzystane do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
5. Zamawiający zwraca 100% zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy Wykonawcy, w terminie 30 dni od dnia wykonania Umowy i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonaną.
6. W trakcie realizacji Umowy, Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 148 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych. Zmiana formy zabezpieczenia musi być dokonywana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.
7. Zamawiający zwróci zabezpieczenie należytego wykonania Umowy wniesione w pieniądzu wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.
8. Zwrot zabezpieczenia należytego wykonania Umowy nastąpi poprzez dokonanie przelewu wpłaconej na konto Wykonawcy kwoty zabezpieczenia albo poprzez zwrot oryginału dokumentu potwierdzającego wniesienie zabezpieczenia, w formie innej niż pieniężna.

## **§9**

### **Kary umowne i odstąpienie od Umowy**

1. Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie szkody, które poniesie Zamawiający wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. W przypadku poniesienia przez Zamawiającego szkody przewyższającej wartość zastrzeżonej kary umownej oraz w innych wypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego, przenoszącego wysokość zastrzeżonych kar umownych.
2. W przypadku niewykonania przedmiotu Umowy, wynagrodzenie nie należy się, a Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia brutto określonego w §4 ust. 1, za każdą niewykonaną część przedmiotu umowy opisaną w §1 ust. 3 pkt 1), pkt 2) i pkt 3) oraz ust. 4 pkt 1) i pkt 2).

3. W przypadku nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2% wartości wynagrodzenia brutto określonego w §4 ust. 1, za każdą nienależycie wykonaną część przedmiotu umowy opisaną w szczególności w §1 ust. 3 pkt 1), pkt 2) i pkt 3) oraz ust. 4 pkt 1) i pkt 2).
4. Przez nienależyte wykonanie, Strony rozumieją wykonanie go niezgodnie z którymkolwiek z wymogów określonych w szczególności w §1 ust. 3 i 4 oraz §2 ust. 1 i 2 Umowy i OPZ.
5. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przedmiotu umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,3% wynagrodzenia brutto określonego w §4 ust. 1 za każdą część przedmiotu umowy opisaną w §1 ust. 3 pkt 1) - 3) w terminach wskazanych w §1 ust. 3 pkt 1) lit. d), w §1 ust. 3 pkt 2) lit. e), w §1 ust. 3 pkt 3) lit. c) za każdy dzień opóźnienia.
6. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Zlecenia przez Inżyniera w ramach zleconych godzin usług konfiguracyjnych, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,1% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 Umowy, za każdy stwierdzony przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia. Przez nienależyte wykonanie Zlecenia rozumie się w szczególności brak realizacji pełnego zakresu zadania określonego w Zleceniu Zamawiającego.
7. W przypadku opóźnienia w wykonaniu Zlecenia (względem terminu wskazanego w zatwierdzonej przez Zamawiającego analizie Zlecenia) w zakresie usług rekonfiguracyjnych, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 złotych brutto za każdy dzień opóźnienia. W przypadku nie przyjęcia, bądź niezrealizowania Zlecenia, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia brutto ustalonej przez Strony wartości danego Zlecenia.
8. W przypadku nienależytego bądź niezgodnego ze Zleceniem Zamawiającego, wykonania przedmiotu umowy w zakresie przeprowadzenia warsztatów, o których mowa w §3 ust. 3 pkt 1) do 14) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2% wartości wynagrodzenia brutto określonego w §4 ust. 1, za każdą nienależycie wykonaną część przedmiotu umowy określającą przygotowanie i przeprowadzenie warsztatów.
9. W przypadku odstąpienia od Umowy, w całości lub w części z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 30% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 Umowy.
10. Zamawiający ma prawo do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenie, w rozumieniu art. 498 i 499 Kodeksu cywilnego, powstałych należności z tytułu kar umownych przewidzianych w niniejszej umowie, z przysługującego mu wynagrodzenia.
11. W celu skorzystania z uprawnień do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, Zamawiający wystawi Wykonawcy notę zawierającą szczegółowe naliczenie kar umownych i w dniu wystawienia przekaże ją Wykonawcy pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany § 4 ust. 5 oraz za pośrednictwem operatora pocztowego. Strony ustalają, iż terminem wymagalności należności z tytułu kar umownych wynikających z niniejszej Umowy jest dzień wystawienia przez Zamawiającego noty księgowej obciążającej Wykonawcę z tytułu przedmiotowych kar umownych.

## **§ 10**

### **Zmiany w umowie**

1. Zamawiający, stosownie do art. 144 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, przewiduje możliwość dokonania zmiany zawartej Umowy, wyłącznie w zakresie

dopuszczalnym przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych, w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności. Zmiany mogą nastąpić w następującym zakresie:

- 1) w przypadku zmian obowiązujących przepisów prawa, odnoszących się bezpośrednio do niniejszego zamówienia;
- 2) w przypadku gdy wystąpiła uzasadniona przyczynami technicznymi konieczność zmiany sposobu wykonania Umowy;
- 3) w przypadku gdy nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym, w szczególności, zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT);
- 4) przedmiotu, terminów i sposobu wykonania Umowy spowodowanych zmianami, normach, dyrektywach, standardach lub zmianami w zakresie wiedzy technologicznej w zakresie dostosowującym postanowienia Umowy do ww. zmian. W takim przypadku wynagrodzenie Wykonawcy może zostać zmienione tylko w takim zakresie, w jakim odpowiada kosztom zwiększonym z powodu dostosowania przedmiotu Umowy do wymienionych wyżej zmian z uwzględnieniem rozsądnego zysku.

## **§ 11**

### **Wypowiedzenie Umowy, Odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia w całości lub w części nierealizowanej Umowy, w przypadku nie wykonania lub nienależytego wykonania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w terminie 7 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach, między innymi w następujących okolicznościach:
  - 1) niewykonania przedmiotu Umowy w terminach wskazanych w §1 ust. 3 pkt 1) lit. d), w §1 ust. 3 pkt 2) lit. e), w §1 ust. 3 pkt 3) lit. c), z zastrzeżeniem prawa do naliczenia kar umownych;
  - 2) stwierdzenia nie dających się do usunięcia wad fizycznych bądź prawnych oprogramowania standardowego;
  - 3) inny rodzaj nie należytego wykonania lub nie wykonania Umowy, czyniącego dalsze jej realizowanie bezprzedmiotowym.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego na podstawie ust. 1 i/lub ust. 2, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
4. Skorzystanie przez Stronę z przewidzianego w Umowie prawa do odstąpienia od Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2, w tym złożenie oświadczenia o odstąpieniu każdorazowo powinno zostać dokonane na piśmie, pod rygorem nieważności, w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o wystąpieniu okoliczności skutkujących odstąpieniem i zawierać uzasadnienie.
5. Zamawiającemu przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy, jeżeli Wykonawca, pomimo wezwania przez Zamawiającego do wykonania lub należytego wykonania Umowy i wyznaczenia dodatkowego, co najmniej 3 dniowego terminu, w dalszym ciągu jej nie wykonuje lub wykonuje ją nienależycie.
6. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno zostać złożone pod rygorem nieważności w formie pisemnej i zawierać uzasadnienie.
7. W przypadku wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy Wykonawcy przysługuje

wynagrodzenie wyłącznie za należyte wykonanie do chwili odstąpienia lub upływu okresu wypowiedzenia część Umowy.

8. Wypowiedzenie Umowy nie ogranicza Zamawiającemu prawa do naliczania kar umownych i żądania odszkodowania.

## **§ 12**

### **Siła wyższa**

1. Strony nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane siłą wyższą.
2. Siłą wyższą, w rozumieniu Umowy są zdarzenia zewnętrzne, nadzwyczajne, niezależne od Stron, których nie dało się przewidzieć przed podpisaniem Umowy, w szczególności: wojna, atak terrorystyczny, strajk, pożar, eksplozja, powódź, huragan, katastrofa naturalna.
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się o zaistnieniu zdarzenia, uniemożliwiającego wykonanie Umowy bądź przyczyniającego się do nienależytego wykonania Umowy, spowodowanego siłą wyższą, nie później niż w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od dnia wystąpienia takiego zdarzenia.

## **§ 13**

### **Poufność**

1. Strony nie mogą ujawniać informacji poufnych zawartych w Umowie, Załącznikach do Umowy czy Aneksach do Umowy, jak również informacji uzyskanych w trakcie realizacji Umowy. Zakaz nie dotyczy informacji, które strony są zobowiązane ujawnić na podstawie przepisów prawa.
2. Wykonawca, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, nie może bezpośrednio czy pośrednio ujawniać żadnym osobom trzecim informacji o polityce bezpieczeństwa Zamawiającego, w których posiadanie wszedł w związku z wykonywaniem Umowy. Niniejsze zobowiązanie wiąże Strony zarówno w czasie trwania Umowy, jak i w okresie 5 lat po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu. Za naruszenie niniejszego paragrafu Wykonawca będzie zobowiązany do naprawienia szkody na zasadach ogólnych.
3. Wykonawca oświadcza, że znany jest mu fakt, iż treść Umowy, a w szczególności przedmiot Umowy i wysokość wynagrodzenia, stanowią informację publiczną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jednolity Dz.U. z 2018 r. poz. 1330), która podlega udostępnianiu w trybie przedmiotowej ustawy.
4. Wykonawca jest zobowiązany, przetwarzając dane osobowe, do stosowania przy ich przetwarzaniu przepisy ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1000).
5. Wykonawca wyraża zgodę na udostępnienie w trybie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2018 r. poz. 1000) zawartych w umowie dotyczących go danych osobowych w zakresie obejmującym imię i nazwisko, a w przypadku prowadzenia działalności gospodarczej – również w zakresie firmy.

## **§ 14**

### **Postanowienia końcowe**

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej Umowie stosuje się w szczególności przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych i Kodeksu cywilnego.
3. Ewentualne spory mogące powstać w związku z Umową rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

4. Zmiany i uzupełnienia do niniejszej Umowy wymagają zachowania formy aneksu pod rygorem nieważności.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
6. Załącznikami do Umowy stanowiącymi jej integralną część są:
  - 1) Opis Przedmiotu Zamówienia – załącznik nr 1;
  - 2) oferta Wykonawcy – załącznik nr 2;
  - 3) wzór Protokołu odbioru Etapu I (zał. Nr 1 do OPZ);
  - 4) wzór Protokołu odbioru Etapu II (zał. Nr 2 do OPZ);
  - 5) wzór Protokołu odbioru Etapu III (zał. Nr 3 do OPZ);
  - 6) wzór Protokołu odbioru warsztatów (zał. Nr 4 do OPZ);
  - 7) wzór Protokołu odbioru usług rekonfiguracyjnych (zał. Nr 5 do OPZ).

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

*Helena*  
Zastępca Dyrektora  
Lotniczego Pogotowia Ratunkowego  
ds. Krajowego Centrum Monitorowania  
Ratownictwa Medycznego  
26.11.2015  
Marek Kompa

*[Signature]*  
Rada Przewodząca  
Marian Trópek  
WA-189

KIEROWNIK  
Działu Księgowości  
Lotnicze Pogotowie Ratunkowe  
*[Signature]*  
Marzena Sierżenko

*[Signature]*

*[Signature]*

## **ZAŁĄCZNIK NR 4 DO SIWZ**

**Zamawiający:**

**Lotnicze Pogotowie Ratunkowe**  
ul. Księżycowa 5, 01-934 Warszawa

**Wykonawca:**

.....  
(pełna nazwa/firma, adres)

### **OŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

**SKŁADANE NA PODSTAWIE ART. 25A UST. 1 UPZP**

**DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie zamówienia z wolnej ręki pn. „Budowa Systemu Monitoringu Stacji roboczych i Zarządzania zgłoszeniami dla użytkowników SWD PRM” nr postępowania (ZP/3/XI/2018), prowadzonego przez Lotnicze Pogotowie Ratunkowe, oświadczam, co następuje:

**INFORMACJA DOTYCZĄCA WYKONAWCY:**

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez zamawiającego w § 9 ust. 1 SIWZ.

..... (miejscowość), dnia ..... r. ....  
(podpis Wykonawcy)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

..... (miejscowość), dnia ..... r. ....  
(podpis Wykonawcy)

## ZAŁĄCZNIK NR 5 DO SIWZ

### Zamawiający:

**Lotnicze Pogotowie Ratunkowe**

ul. Książkowa 5, 01-934 Warszawa

### Wykonawca:

.....  
(pełna nazwa/firma, adres)

### OŚWIADCZENIE WYKONAWCY SKŁADANE NA PODSTAWIE ART. 25A UST. 1 uPZP DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Budowa Systemu Monitoringu Stacji roboczych i Zarządzania zgłoszeniami dla użytkowników SWD PRM” o nr ZP/3/XI/2018 prowadzonego przez Lotnicze Pogotowie Ratunkowe, oświadczam, co następuje:

#### OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY:

Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie § 9 ust. 2 SIWZ (art. 24 ust. 1 pkt 12-23 uPzp).

..... (miejscowość), dnia ..... r. ....  
(podpis Wykonawcy)

#### OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODMIOTU, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, na którego/ych zasoby powołuję się w niniejszym postępowaniu, tj.:

1. ....
2. ....
- ...

(podać pełną nazwę/firmę, adres)

nie podlega/ją wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejscowość), dnia ..... r. ....  
(podpis Wykonawcy)

#### OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODWYKONAWCY NIEBĄDĄCEGO PODMIOTEM, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, będący/e podwykonawcą/ami:

1. ....
2. ....



.....  
(podać pełną nazwę/firmę, adres)

nie podlega/ą wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejscowość), dnia ..... r. ....  
(podpis Wykonawcy)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

..... (miejscowość), dnia ..... r. ....  
(podpis Wykonawcy)

## ZAŁĄCZNIK NR 6 DO SIWZ

### INFORMACJA O PRZYNALEŻNOŚCI WYKONAWCY DO GRUPY KAPITAŁOWEJ

.....  
(pełna nazwa i adres Wykonawcy)

Na podstawie art. 24 ust. 11 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych oświadczam, że: **należę / nie należę<sup>7</sup>** do tej samej grupy kapitałowej co inni Wykonawcy, którzy złożyli odrębne oferty, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229 z późn. zm.), w postępowaniu pn. „Budowa Systemu Monitoringu Stacji roboczych i Zarządzania zgłoszeniami dla użytkowników SWD PRM” – nr postępowania ZP/3/XI/2018.

....., dnia .....

.....  
Podpis (y) Wykonawcy (ów) lub  
upoważnionego(ych) przedstawiciela(li)  
Wykonawcy(ów)

W przypadku, gdy Wykonawca **należy** do tej samej grupy kapitałowej co inni Wykonawcy którzy złożyli odrębne oferty w przedmiotowym postępowaniu wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

*Uwaga:*

*W przypadku złożenia oferty przez podmioty występujące wspólnie, wymagane oświadczenie winno być złożone przez każdy podmiot.*

---

<sup>7</sup> niepotrzebne skreślić

## ZAŁĄCZNIK NR 7 DO SIWZ

### WYKAZ USŁUG

| Lp. | Przedmiot zamówienia<br>(wraz z podaniem informacji o nazwie systemu,<br>liczbie administratorów i komputerów<br>działających w środowisku) | Data wykonania zamówienia |                       | Nazwa i adres<br>odbiorcy-<br>Zleceniodawcy |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|---------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                             | początek<br>(data)        | zakończenie<br>(data) |                                             |
| 1   | 2                                                                                                                                           | 3                         |                       | 4                                           |
| 1.  |                                                                                                                                             |                           |                       |                                             |
| 2.  |                                                                                                                                             |                           |                       |                                             |

Oświadczam/y\* że:

poz. .... wykazu stanowi zdolność techniczną lub zawodową Wykonawcy składającego ofertę,

poz. .... wykazu jest zdolnością techniczną lub zawodową oddaną do dyspozycji przez inny/inne\* podmiot/y\*.

Wykonawca zobowiązany jest załączyć dowody określające czy wskazane usługi zostały wykonane należycie.

..... dn. ....

.....

Podpis (y) Wykonawcy (ów)  
lub upoważnionego(ych)  
przedstawiciela(li)  
Wykonawcy(ów)

## **ZAŁĄCZNIK NR 2 DO SIWZ**

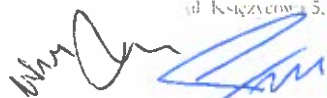
### **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Budowa Systemu Monitoringu Stacji roboczych  
i Zarządzania zgłoszeniami dla użytkowników SWD PRM**

## Spis treści

|      |                                                                                               |    |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Słowniki i Skróty .....                                                                       | 3  |
| 2.   | Cel zamówienia .....                                                                          | 6  |
| 3.   | Wprowadzenie .....                                                                            | 6  |
| 4.   | Wymagania ogólne w zakresie funkcjonalności oprogramowania .....                              | 10 |
| 5.   | Wymagania szczegółowe .....                                                                   | 12 |
| 5.1. | Wymagania szczegółowe dotyczące zarządzania komputerami<br>stacjonarnymi oraz tabletami ..... | 12 |
| 5.2. | Wymagania szczegółowe dotyczące „ITSM” w ramach oferowanego<br>rozwiązania. 14                |    |
| 5.3. | Wymagania w zakresie portal samoobsługowego .....                                             | 18 |
| 6.   | Usługa instalacji i wdrożenia .....                                                           | 18 |
| 6.1. | Wymagania szczegółowe dotyczące usługi instalacji i wdrożenia Systemu                         | 19 |
| 6.2. | Wymagania szczegółowe dotyczące warsztatów .....                                              | 20 |
| 7.   | Możliwości rozbudowy Systemu .....                                                            | 21 |
| 8.   | Wymagania w Zakresie Dokumentacji .....                                                       | 21 |
| 9.   | Usługi rekonfiguracyjne .....                                                                 | 24 |
| 10.  | ŚWIADCZENIE SERWISU GWARANCYJNEGO I GWARANCJI .....                                           | 24 |



## 1. Słowniki i Skróty

Dla potrzeb niniejszego opracowania przyjmuję się następujące definicje skrótów i pojęć:

| Skrót/pojęcie              | Definicja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Awaria</b>              | Oznacza Awarię Krytyczną i/lub Awarię Niekrytyczną i/lub Awarię Zwykłą.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Awaria Krytyczna</b>    | Oznacza brak działania środowiska produkcyjnego Systemu, praca nie może być kontynuowana, operacja krytyczna dla procesu biznesowego jest niemożliwa. Awarie Krytyczne mają jedną lub więcej z poniższych cech: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) dane biznesowe zostały uszkodzone;</li> <li>2) Funkcjonalność Krytyczna udokumentowana w Projekcie Technicznym nie działa;</li> <li>3) System w zakresie Funkcjonalności Krytycznych przerywa działania i nie daje się uruchomić pomimo prób, stosując procedury przygotowane przez Wykonawcę, tudzież procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu gwarancji;</li> <li>4) wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem przechowywania i przetwarzania danych, które mogą wpłynąć na: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) uwierzytelnianie,</li> <li>b) niezaprzeczalność,</li> <li>c) poufność,</li> <li>d) integralność,</li> <li>e) dostępność,</li> <li>f) rozliczalność,</li> </ol> </li> <li>5) wszelkie błędy związane z bezpieczeństwem dostępu do Systemu (w tym nieautoryzowanym dostępem do danych).</li> </ol> |
| <b>Awaria Niekrytyczna</b> | Utrudnia działanie Systemu w środowisku produkcyjnym w zakresie Funkcjonalności Krytycznej i uniemożliwia działanie Systemu w zakresie pozostałych funkcjonalności. W tym kontekście „utrudnia” oznacza istnienie sposobu jego obejścia, stosując przygotowane przez Wykonawcę procedury tudzież procedury przygotowane przez Zamawiającego i zaakceptowane przez Wykonawcę w trakcie okresu gwarancji (co może mieć wpływ na wygodę w użytkowaniu Systemu lub wymagać procedur ręcznych). „Uniemożliwia” oznacza brak możliwości jego obejścia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Awaria Zwykła</b>       | Wszelki błąd nie będący Awarią Krytyczną lub Niekrytyczną.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Dni Robocze</b>         | Oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. od 8:15 do 15:35.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Dokumentacja</b>        | Wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy i podlegające zatwierdzeniu przez Zamawiającego materiały w formie papierowej, jak również informacje zapisane na innych nośnikach, w tym nośnikach elektronicznych, w szczególności Projekt Techniczny, , Projektu Wdrożenia Sytemu , Plan Testów Akceptacyjnych (PTA), Plan Zarządzania Projektem (PZP), Dokumentacja Powykonawcza, Dokumentacja Eksploatacyjna Opis Realizacji Warsztatów, materiały warsztatowe, dokumentacja powstała w wyniku realizacji wymagań odbioru produktów, dokumentacja powstała w wyniku realizacji wymagań zarządzania projektem, dokumenty robocze                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Skrót/pojęcie                   | Definicja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Dyspozytornia medyczna</b>   | Lokalizacja, w której znajdują się stanowiska pracy dyspozytorów medycznych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>APN</b>                      | (ang. Access Point Name) urządzenia umożliwiające Użytkownikom terminali mobilnych zalogowanym do sieci komórkowych korzystanie z transmisji danych przesyłanych do/z zewnętrznych sieci (np. sieci pakietowych).                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Funkcjonalność Krytyczna</b> | <p>Jako funkcjonalności krytyczne uznaje się obsługę zgłoszenia – główny proces biznesowy Systemu, podzielony na podprocesy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) przyjęcie zgłoszenia;</li> <li>2) przekazanie zgłoszenia.</li> </ol> <p>Brak funkcjonalności krytycznej wynikający z awarii elementów tworzących System, będących poza odpowiedzialnością Wykonawcy w ramach realizacji przedmiotu niniejszego zamówienia nie powoduje wystąpienia Błędu Krytycznego.</p> |
| <b>Incydent serwisowy</b>       | Oznacza zgłoszenie do Wykonawcy przez Zamawiającego lub osoby wskazane przez Zamawiającego, w trybie 24 godziny na dobę/7dni w tygodniu, nieprawidłowości w działaniu Systemu. Wykonawca zobowiązany jest do rejestracji zgłoszenia oraz usuwania Błędów i usterek lub dostarczenia procedur obejścia, powodujących przywrócenie działania Systemu i rozwiązania zgłoszenia pod warunkiem, że na przedstawioną przez Wykonawcę propozycję obejścia Zamawiający wyrazi pisemną zgodę. |
| <b>KCMRM</b>                    | Krajowe Centrum Monitorowania Ratownictwa Medycznego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Lokalizacje</b>              | Oznacza wskazane przez Zamawiającego lokalizacje na terenie RP, do których Wykonawca dostarczy wymagane przez Zamawiającego Oprogramowanie wraz z odnoszącą się do nich dokumentacją techniczną producenta będące przedmiotem niniejszego zamówienia.                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>LPR</b>                      | Lotnicze Pogotowie Ratunkowe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Skrót/pojęcie                           | Definicja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Oprogramowanie Standardowe</b>       | <p>Oznacza oprogramowanie powszechnie dostępne i eksploatowane na dzień złożenia oferty, będące przedmiotem dostaw w ramach realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia, którego producentem jest Wykonawca lub podmiot trzeci. Zamawiający dopuszcza zastosowanie Oprogramowania Standardowego w poniższych obszarach:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) system operacyjny;</li> <li>2) oprogramowanie bazodanowe;</li> <li>3) oprogramowanie do tworzenia raportów;</li> <li>4) oprogramowanie do archiwizacji i tworzenia kopii bezpieczeństwa;</li> <li>5) oprogramowanie antywirusowe;</li> <li>6) oprogramowanie ETL (ang. Extract, Transform and Load);</li> <li>7) komunikator (np. oparty o protokół XMPP);</li> <li>8) oprogramowanie do wirtualizacji;</li> <li>9) oprogramowanie serwera pocztowego;</li> <li>10) oprogramowanie serwera aplikacyjnego, kontener aplikacji (z wyłączeniem kodu aplikacji udostępnianej użytkownikowi), serwera WWW;</li> <li>11) oprogramowanie narzędziowe do monitorowania i diagnozy Systemu;</li> <li>12) oprogramowanie sterujące i zarządzające centralami telefonicznymi;</li> <li>13) oprogramowanie ITSM.</li> </ol> <p>Zamawiający dopuszcza zastosowanie Oprogramowania Standardowego, którego producentem jest Wykonawca lub podmiot trzeci również w innych obszarach pod warunkiem, że zastosowanie takiego oprogramowania nie ograniczy kompatybilności z innymi dostępnymi na rynku rozwiązaniami technicznymi oraz dalszej rozbudowy Systemu i świadczenia serwisu gwarancyjnego przez inne podmioty niż Wykonawca i podwykonawca, co wymaga przekazania kodów źródłowych Oprogramowania Standardowego oraz udzielenia licencji na polach eksploatacji nie gorszych niż dla Oprogramowania Standardowego, którego producentem jest Wykonawca, wraz z prawem do modyfikacji kodu źródłowego przez Zamawiającego i osoby trzecie oraz udzielenia zezwolenia na wykonywanie praw zależnych do dokonanych w ten sposób modyfikacji Oprogramowania Standardowego i jego aktualizacji.</p> <p>Każde Oprogramowanie Standardowe musi uzyskać akceptację Zamawiającego najpóźniej na etapie Projektu Technicznego.</p> |
| <b>OST</b>                              | Ogólnopolska sieć teleinformatyczna na potrzeby obsługi numerów alarmowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Plan Testów Akceptacyjnych/PTA</b>   | Dokument opracowany przez Wykonawcę podlegający akceptacji Zamawiającego, wytworzony na podstawie szablonu Planu Testów Akceptacyjnych (PTA).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>PZP (Plan Zarządzania Projektem)</b> | Element Dokumentacji definiujący organizację, procesy, narzędzia i techniki dobrane w celu skutecznej i efektywnej realizacji przedmiotu Umowy, zawierający co najmniej: szczegółowy opis zadań realizowanych w ramach Etapów, harmonogram.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>SLA</b>                              | Service Level Agreement, poziom dostępności usług.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>SWD PRM</b>                          | System Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>System</b>                           | System powstały w wyniku postępowania.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |





| Skrót/pojęcie             | Definicja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Umowa</b>              | Umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym na potrzeby realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Usługa Serwisu</b>     | Usługa świadczona w ramach gwarancji udzielonej przez Wykonawcę, polegająca na zapewnieniu przez Wykonawcę poprawności i ciągłości prawidłowego działania Systemu oraz jego poszczególnych komponentów, w szczególności usuwanie Błędów.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Użytkownik</b>         | Administratorzy Systemu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Urządzenie</b>         | Komputer klasy PC działający jako Stacja Dyspozytorska, Konsola Podsystemu Zintegrowanej Łączności, Tablet, komputer w miejscu stacjonowania na potrzeby Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>VPN</b>                | VPN (ang. Virtual Private Network, Wirtualna Sieć Prywatna) – tunel, przez który płynie ruch w ramach sieci prywatnej pomiędzy klientami końcowymi za pośrednictwem publicznej sieci (takiej jak Internet) w taki sposób, że węzły tej sieci są przezroczyste dla przesyłanych w ten sposób pakietów. Można opcjonalnie kompresować lub szyfrować przesyłane dane w celu zapewnienia lepszej jakości lub większego poziomu bezpieczeństwa.<br>Określenie „wirtualna” oznacza, że sieć ta istnieje jedynie jako struktura logiczna działająca w rzeczywistości w ramach sieci publicznej, w odróżnieniu od sieci prywatnej, która powstaje na bazie specjalnie dzierżawionych w tym celu łączy. Pomimo takiego mechanizmu działania stacje końcowe mogą korzystać z VPN dokładnie tak, jak gdyby istniało pomiędzy nimi fizyczne łącze prywatne. |
| <b>Wykonawca/Dostawca</b> | Podmiot realizujący zamówienie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Zamawiający</b>        | Lotnicze Pogotowie Ratunkowe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ZRM</b>                | Zespół Ratownictwa Medycznego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Pozostałe pojęcia użyte w dokumencie należy rozumieć zgodnie z ich ogólnie przyjętym znaczeniem.

## 2. Cel zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest udostępnienie licencji subskrypcyjnych na system ITSM oraz HelpDesk oraz wdrożenie Systemu w zakresie opisanym w OPZ, a także udzielenie gwarancji na System na okres 12 miesięcy. Zamawiający dopuszcza realizację postępowania jedynie za pomocą Oprogramowania Standardowego.

## 3. Wprowadzenie

LPR jako Administrator SWD PRM zamierza wdrożyć system obsługi zgłoszeń oraz rozwiązanie pozwalające na zdalną administrację i konfigurację stanowisk komputerowych oraz urządzeń mobilnych opartych o system operacyjny Windows 7 PRO x64. W tym celu zamierza zakupić licencje na funkcjonalności opisane w niniejszym dokumencie oraz zakupić usługę wdrożenia w poniżej opisanym zakresie. Zamawiający oczekuje także możliwości rozbudowy o wskazane funkcjonalności

po dodatkowym zakupie licencji bez konieczności wymiany Systemu. Zamawiający opisał funkcjonalności, o których rozbudowę powinien mieć możliwość System w rozdziale 8.

System może się składać z wielu modułów lub aplikacji pod warunkiem integracji między nimi w obszarze wspólnego systemu autentykacji. Wszystkie moduły działające w ramach Systemu muszą być tego samego producenta i tworzyć wspólny ekosystem.

Zamawiający dysponuje infrastrukturą sieciową oraz serwerową w ośrodku centralnym, którą Wykonawca musi użyć jako platformy infrastrukturalnej dla Systemu. Zamawiający jest administratorem i przygotowuje wymaganą infrastrukturę dla Wykonawcy po zaakceptowaniu projektu technicznego. Infrastruktura ośrodka centralnego Zamawiającego działa w ramach sieci OST i posiada dedykowaną w tym celu podsieć IP.

Stacje robocze mające być objęte Systemem to:

- 1) **Stacje Dyspozytorskie** – komputery klasy PC (Windows 7 PRO x64 lub nowszy), działające w sieci OST rozmieszczone w 42 ośrodkach (Dyspozytorniach medycznych) w całym kraju, przy czym każda z Dyspozytornia posiada dedykowaną podsieć IP;
- 2) **Konsole Podsystemu Zintegrowanej Łączności** – komputery PC klasy AIO (AllInOne) z Windows 7 PRO x64 lub nowszy działające w sieci OST rozmieszczone w 42 ośrodkach (Dyspozytorniach medycznych) w całym kraju, przy czym każda z Dyspozytorni posiada dedykowaną podsieć IP;
- 3) **Tablety** – komputery przenośne Windows 7 PRO x64 lub nowszy, podłączone do sieci OST przez dedykowany APN;
- 4) **komputery w miejscach stacjonowania zespołów ratownictwa medycznego** – komputery Windows 7 PRO x64 podłączone do OST przez VPN Remote Access terminowane na bramach VPN będących w administracji operatora OST;
- 5) **komputery na stanowiskach wojewódzkich koordynatorów ratownictwa medycznego** - komputery Windows 7 PRO x64 podłączone do OST przez VPN Remote Access terminowane na bramach VPN będących w administracji operatora OST;

Należy zakładać że komputery działające bezpośrednio w sieci OST posiadają statyczny adres IP natomiast łączące się poprzez dedykowany APN (LTE) jak też również łączące się z wykorzystaniem VPN RA otrzymują adres IP dynamicznie z wcześniej przygotowanej puli. Sieć OST należy traktować jako wyizolowaną sieć łączącą dyspozytornie medyczne w warstwie L3 modelu OSI nie posiadającą punktu styku z siecią Internet.

Zamawiający informuje, że Urządzenia nie działają pod kontrolą Active Directory, zamawiający w chwili obecnej nie planuje wdrożenia takich usług.

*Przedmiot zamówienia obejmuje*

Zamawiający w celu prawidłowej realizacji zadania wprowadza poniższą organizację.

| Etap          | Przedmiot zamówienia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Maksymalny czas wyznaczony do realizacji Etapu                                                                                                                              |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Etap 1</b> | 1) Opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu Dokumentacji Etapu 1, w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Projektu Technicznego,</li> <li>b) Planu Zarządzania Projektem;</li> </ul> 2) Dostawa Oprogramowania Standardowego, udzielenie Zamawiającemu licencji w formie subskrypcji na dostarczone w ramach tego Etapu Umowy Oprogramowanie Standardowe oraz dostarczanie aktualizacji Oprogramowania Standardowego w okresie obowiązywania gwarancji wraz z udzieleniem licencji na dostarczone aktualizacje; | 1. Do 10 dni od dnia podpisania Umowy.<br>2. Procedurę odbioru Etapu 1 kończy podpisanie protokołu odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do OPZ.                     |
| <b>Etap 2</b> | 1) Opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu Dokumentacji, w szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Planu Testów Akceptacyjnych,</li> <li>b) Planu Wdrożenia,</li> <li>c) Opisu Realizacji Warsztatów;</li> </ul> 2) Instalację, konfigurację i uruchomienie Systemu zgodnie z Projektem Technicznym;                                                                                                                                                                                                             | 1. Do 30 dni od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu 1.<br>2. Procedurę odbioru Etapu 2 kończy podpisanie protokołu odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do OPZ. |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                             |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | 4) Przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Dokumentacji określonej w pkt 1) wraz z prawem zezwalania na wykonywanie praw zależnych.                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                             |
| <b>Etap 3</b>                | 1) Opracowanie i dostarczenie Zamawiającemu Dokumentacji Etapu 3, w szczególności:<br>a) Dokumentacji Powykonawczej,<br>b) Dokumentacji Eksploatacyjnej,<br>c) Dokumentacji Powdrożeniowej Systemu;<br>2) Przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Dokumentacji określonej w pkt 1) wraz z prawem zezwalania na wykonywanie praw zależnych; | 1. Do 5 dni dnia podpisania protokołu odbioru Etapu 2.<br>2. Procedurę odbioru Etapu 3 kończy podpisanie protokołu odbioru, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do OPZ.     |
| <b>Serwis konfiguracyjny</b> | Świadczenie usługi konfiguracyjnej w wysokości 300 roboczogodzin, gdzie roboczogodzina oznacza 60 minut, w okresie 12 miesięcy od podpisania protokołu odbioru Etapu 2.                                                                                                                                                                                          | W okresie 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu 2 lub do wcześniejszego wyczerpania przyjętego limitu roboczogodzin.                                       |
| <b>Warsztaty</b>             | Przeprowadzanie przez Wykonawcę warsztatów, w zakresie administrowania Systemem dla łącznej ilości do 15 osób, maksymalnie do 5 dziennych bloków tematycznych dla każdej osoby, realizowanych na podstawie Zleceń wydanych przez Zamawiającego, obejmujących wszystkie obszary proponowanego rozwiązania w rozbiciu na komponenty zarządzania oraz Helpdesk.     | Nie później niż w okresie 6 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu 2.                                                                                          |
| <b>Gwarancja</b>             | Udzielenie gwarancji i świadczenie usługi serwisu gwarancyjnego dla Systemu w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu 2.                                                                                                                                                                                                                  | Gwarancja na Oprogramowanie Standardowe dostarczone w ramach Etapu 1 biegnie od dnia podpisania Protokołu Odbioru przedmiotu zamówienia obejmującego Etap 1 bez zastrzeżeń. |

## 4. Wymagania ogólne w zakresie funkcjonalności oprogramowania

| Kod wymagania | Opis Wymagania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WO.01         | Oprogramowanie musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji na teren Unii Europejskiej.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| WO.02         | <p>Moduł procesów umożliwiający zarządzanie co najmniej wymienionymi procesami w rozumieniu biblioteki ITIL:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Zarządzanie incydem;</li> <li>2) Zarządzanie problemem;</li> <li>3) Zarządzanie wnioskiem o usługę;</li> <li>4) Moduł zarządzania umowami serwisowymi;</li> <li>5) Moduł zarządzania bazą wiedzy dla użytkowników;</li> <li>6) Moduł raportowania.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| WO.03         | System musi posiadać moduł do zarządzania komputerami stacjonarnymi i tabletami.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| WO.04         | Oprogramowanie musi być objęte wsparciem technicznym realizowanym w języku polskim przez podmiot autoryzowany do świadczenia tej usługi przez producenta oferowanego systemu ITSM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| WO.05         | <p>Oprogramowanie musi umożliwiać utworzenie i jednoczesną pracę dla co najmniej <b>100</b> Administratorów oraz posiadać możliwość zarządzania co najmniej <b>3600</b> Urządzeniami.</p> <p>Struktura organizacji jaka ma być odwzorowana w Systemie składa się z:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 42 dyspozytorni medycznych w których rolę administratora pełni administrator dysponenta (administrator lokalny);</li> <li>2) Administratora Wojewódzkiego (administrator regionalny na poziomie województwa);</li> <li>3) HelpDesk 24h (1 linia wsparcia KCMRM);</li> <li>4) Administratora 24h (2 linia wsparcia KCMRM);</li> <li>5) Administratora 8 h (3 linia wsparcia KCMRM);</li> <li>6) Administratora Wspomagający i Główny;</li> </ol> <p>System zapewni odwzorowywanie powyższej struktury, przy czym:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) uprawnienia Administratora Dysponenta powinny obejmować wyłącznie stacje robocze oraz tablety przypisane do danej dyspozytorni medycznej wraz z miejscami stacjonowania zespołów ratownictwa medycznego;</li> <li>2) uprawnienia Administratora Wojewódzkiego powinny obejmować wyłącznie stacje robocze oraz tablety przypisane do dyspozytorni medycznych danego województwa;</li> <li>3) Uprawnienia KCMRM obejmują całe środowisko Systemu oraz możliwość świadczenia wsparcia dla każdego stanowiska objętego Systemem z zachowaniem</li> </ol> |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | hierarchicznej struktury KCMRM.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| WO.06 | Oprogramowanie musi umożliwiać odwzorowanie wielodziałowej struktury organizacyjnej Zamawiającego, gdzie dla każdego oddziału możliwe będzie indywidualne zdefiniowanie zespołu Administratorów, użytkowników, grup wsparcia, reguł automatycznego przypisywania zgłoszeń, czasów rozwiązywania zgłoszeń, dni wolnych i godzin pracy. |
| WO.07 | Dostęp do oprogramowania, w tym pełna konfiguracja Systemu będzie możliwa poprzez interfejs WEB aplikacji lub oprogramowanie.                                                                                                                                                                                                         |
| WO.08 | Oprogramowanie musi umożliwiać realizację połączeń z aplikacją poprzez bezpieczny kanał komunikacji, oparty na protokole HTTPS i certyfikatach kwalifikowanych lub innym równoważnym rozwiązaniu.                                                                                                                                     |
| WO.09 | Oprogramowanie musi umożliwiać integrację użytkowników aplikacji z usługą katalogową użytkowników Active Directory lub LDAP.                                                                                                                                                                                                          |
| WO.10 | Oprogramowania w części serwerowej musi umożliwiać instalację na platformie wirtualizacyjnej Vmware w wersji 6.5 lub nowszej.                                                                                                                                                                                                         |
| WO.11 | System musi zapewniać integralność danych oraz uniemożliwiać jednoczesną modyfikację zapisów w Systemie przez więcej niż jedną osobę w tym samym czasie.                                                                                                                                                                              |
| WO.12 | System musi zapewniać rejestrację i śledzenie historii modyfikacji zapisów w Systemie, ze wskazaniem osób dokonujących modyfikacji oraz dat i godzin modyfikacji.                                                                                                                                                                     |
| WO.13 | Wszystkie licencje oferowanego rozwiązania muszą zostać dostarczone wraz ze wsparciem technicznym, świadczonym przez producenta będącego licencjodawcą oprogramowania, które musi umożliwiać zgłaszanie problemów oraz pobieranie i instalowanie nowych poprawek, aktualizacji oraz nowych wersji oprogramowania.                     |
| WO.14 | W przypadku gdy System musi korzystać z bazy danych Wykonawcy w ramach postępowania, Wykonawca ma obowiązek dostarczenia bez dodatkowego wynagrodzenia odpowiednich licencji koniecznych do realizacji zadania.                                                                                                                       |
| WO.15 | Zamawiający wymaga interface w języku polskim zarówno w ramach interface użytkownika jak i Administratora.                                                                                                                                                                                                                            |
| WO.16 | Producent oferowanego rozwiązania musi posiadać w swojej ofercie oprogramowanie klasy CMDB. Intencją Zamawiającego jest wdrożenie tego typu oprogramowania w kolejnych krokach oddzielnych zamówień nie będących częścią tego postępowania.                                                                                           |





## 5. Wymagania szczegółowe

### 5.1. Wymagania szczegółowe dotyczące zarządzania komputerami stacjonarnymi oraz tabletami

| Kod wymagania | Opis wymagania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KST.01        | System musi umożliwiać prowadzenie nadzoru stacji roboczych z zainstalowanym systemem operacyjnym MS Windows 7 lub nowszym, Windows Server 2008 lub nowszym, Red Hat Enterprise Linux 6 i nowsze, CentOS 5 i nowsze w wersjach 32 bitowych oraz 64 bitowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| KST.02        | System powinien posiadać możliwość wdrażania aktualizacji i poprawek systemu operacyjnego oraz aplikacji standardowych zainstalowanych na zarządzanych komputerach. Przy czym powinien mieć możliwość wykluczania poszczególnych aktualizacji przeznaczonych do instalacji na życzenie Administratora. System powinien mieć możliwość testowania i zatwierdzania poprawek przed wdrożeniem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| KST.03        | System powinien mieć możliwość cichej (bez wiedzy/interakcji użytkownika końcowego), zdalnej instalacji oprogramowania na stacjach roboczych bez konieczności wykonywania czynności instalacyjnych bezpośrednio na pulpicie stacji roboczej. Administrator powinien mieć możliwość uruchomienia instalacji oprogramowania jednocześnie na jednej, wielu stacjach roboczych lub dla wybranej wcześniej zdefiniowanej grupy oraz posiadać funkcjonalności: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) możliwość tworzenia repozytorium pakietów do wielokrotnego wykorzystania pakietów w celu zainstalowania lub odinstalowania aplikacji;</li> <li>2) obsługę aplikacji opartych na typach plików MSI i EXE;</li> <li>3) możliwość tworzenia zestawu predefiniowanych szablonów do wdrażania aplikacji;</li> <li>4) możliwość definiowania czynności przed i po implementacji lub deinstalacją oprogramowania;</li> <li>5) możliwość instalacji oprogramowania jako określony użytkownik.</li> </ol> |
| KST.04        | System powinien mieć możliwość pomiaru użytkowania oprogramowania zainstalowanego na stacjach roboczych, zarządzanie licencjami oprogramowania a także blokady w użytkowaniu oprogramowania w tym: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) możliwość wykrywania, blokowania i automatycznego odinstalowania zabronionego oprogramowania;</li> <li>2) możliwość tworzenia statystyki użytkowania oprogramowania;</li> <li>3) posiadać mechanizm automatyzacji alertów dotyczących określonych zdarzeń, takich jak instalacja lub deinstalacja nowego oprogramowania, usuwanie sprzętu itp.;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>4) powinien mieć możliwość gromadzenia i prezentacji w formie raportu informacji o zainstalowanym oprogramowaniu w tym szczegóły oprogramowania takie jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nazwę dostawcy;</li> <li>b) datę instalacji;</li> <li>c) wersję oprogramowania;</li> <li>d) użytkownika.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| KST.05 | <p>System powinien posiadać możliwość przejęcia pulpitu zdalnego Windows stacji roboczej oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) możliwość blokowanie klawiatury i myszy użytkownika podczas sesji zdalnej;</li> <li>2) możliwość zaciemnienia ekranu użytkownika podczas połączenia zdalnego;</li> <li>3) posiadać zdefiniowane skróty dla poleceń "Ctrl + Alt + Del" i "Alt + Tab";</li> <li>4) możliwość zdalnego przesyłania plików między maszynami;</li> <li>5) funkcję szybkiego dostęp do panelu sterowania, wiersza poleceń, opcji zasilania, czyszczenia dysku itp.;</li> <li>6) realizację sesji zdalnego sterowania/połączenia wykorzystując mechanizmy szyfrowania;</li> <li>7) możliwość obsługi wielu monitorów z łatwymi opcjami przełączania;</li> <li>8) funkcję czatu tekstowego w ramach sesji zdalnej a także funkcję rozmowy głosowej i wideo pomiędzy administratorem a użytkownikiem stacji roboczej;</li> <li>9) możliwość konfiguracji rozdzielczości ekranu;</li> <li>10) możliwość obsługi wielu przeglądarek w tym Mozilla Firefox, Chrome, Opera w wersjach aktualnie wspieranych przez ich wydawców;</li> <li>11) możliwość nagrywania sesji zdalnych.</li> </ul> |
| KST.06 | <p>System powinien mieć możliwość blokowania oraz audytowania w przypadku wykorzystywania urządzeń oraz kanałów komunikacji takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) CD – ROM;</li> <li>2) Bluetooth;</li> <li>3) Przenośnych urządzeń pamięci masowej (dyski HDD, SSD);</li> <li>4) Drukarek;</li> <li>5) Modemów mobilnych;</li> <li>6) Pamięci FLASH.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| KST.07 | <p>Blokowanie powyższych urządzeń powinno być możliwe zarówno na określonym komputerze jak i użytkowniku.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KST.08 | <p>Audyt zdarzeń blokowania urządzeń/kanałów komunikacji powinien przechowywać co najmniej informacje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nazwa urządzenia;</li> <li>2) nazwa Użytkownika;</li> <li>3) rodzaj urządzenia;</li> <li>4) czas trwania korzystania z urządzenia;</li> <li>5) producent urządzenia.</li> </ol>                                                     |
| KST.09 | System powinien mieć możliwość definiowania Administratorów oraz przypisywania im uprawnień do grupy komputerów, którymi zarządzają.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| KST.10 | System powinien zawierać moduł inwentaryzacyjny zarówno sprzętu jak i zainstalowanego na nim oprogramowania. W przypadku inwentaryzacji sprzętowej System powinien mieć możliwość śledzenia informacji o statusie gwarancji a także możliwość powiadomienia w przypadku zmiany sprzętowej stacji roboczej lub instalacji nowego oprogramowania.                                          |
| KST.11 | System powinien posiadać moduł tworzenia i wdrażania obrazów systemu operacyjnego stacji roboczych. System powinien posiadać możliwość tworzenia wielu różnych obrazów i automatycznej ich implementacji.                                                                                                                                                                                |
| KST.12 | System powinien mieć możliwość działania zarówno w odizolowanej sieci OST jak też na stacjach podłączonych za pomocą APN oraz VPN do środowiska i posiadających dynamiczne IP przydzielane w ramach tego połączenia.                                                                                                                                                                     |
| KST.13 | System powinien mieć możliwość działania poprzez sieć Internet w przypadku gdyby Zamawiający dopuścił sieciowo taką możliwość w ośrodku centralnym. Usługa poprzez sieć Internet miała by być wówczas wykorzystywana do świadczenia usług komputerom w miejscach stacjonowania zespołów ratownictwa medycznego, które wykorzystują do podłączenia do sieci OST usługę VPN Remote Access. |

## 5.2. Wymagania szczegółowe dotyczące „ITSM” w ramach oferowanego rozwiązania.

| Kod wymagania | Opis wymagania                                                                                                                                                                       |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SM.01         | System musi posiadać możliwość oznaczenia pracy nad zgłoszeniem przez danego Administratora, oznaczenie pracy uruchamia zegar naliczający czas pracy Administratora nad zgłoszeniem. |
| SM.02         | System powinien posiadać możliwość przekazywania wiadomości e-mail od Administratora, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego.                                               |

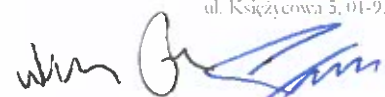


|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SM.03 | <p>System powinien mieć możliwość przyjmowania zgłoszeń za pomocą wiadomości e-mail, samodzielne wpisywanie zgłoszeń przez Administratora lub poprzez portal samoobsługowy, a następnie tworzenie z nich incydentów. Incydenty te powinny posiadać możliwość oznakowania ich w taki sposób, że zostaną automatycznie lub manualnie przypisane do konkretnej grupy serwisantów w zależności od co najmniej:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) priorytetu zgłoszenia;</li> <li>2) zgłaszającego;</li> <li>3) powodu zgłoszenia.</li> </ol> |
| SM.04 | System powinien mieć możliwość informowania zgłaszającego o statusie incydentu oraz o osobie, która aktualnie ma przypisany incydent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SM.05 | System powinien posiadać możliwość określania priorytetu zgłoszenia oraz monitorowania zgłoszenia w celu obliczenia SLA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SM.06 | System powinien mieć możliwość definiowania umowy SLA oraz przypisywanie do niej zgłoszeń w celu badania dostępności usługi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SM.07 | System powinien mieć możliwość automatycznego – równomiernego przypisywania zgłoszeń do Administratorów w ramach wcześniej zdefiniowanej grupy obsługującej dany rejon informatyczny zgłaszającego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SM.08 | System powinien mieć możliwość automatycznego powiadomienia zgłaszającego o zmianie statusu zgłoszenia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| SM.09 | System powinien mieć możliwość grupowania zgłoszeń w przypadku incydentów masowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SM.10 | System musi zapewniać możliwość tworzenia kalendarzy dostępności Administratorów oraz możliwość definiowania zastępstw, aby w przypadku skierowania Incydentu, Zapytania o usługę, Problemu, Zmiany lub powiązanych zleceń do osoby niedostępnej, sygnalizowana była niedostępność takiej osoby lub następowało automatyczne przekierowanie do osoby zastępującej.                                                                                                                                                                                   |
| SM.11 | System powinien mieć możliwość tworzenia obligatoryjnych i dobrowolnych ankiet w celu badania opinii użytkowników końcowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| SM.12 | System powinien mieć możliwość tworzenia bazy wiedzy i udostępniania jej użytkownikom końcowym w ramach portalu samoobsługowego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SM.13 | System powinien posiadać możliwość generowania raportów oraz tworzenia własnych szablonów raportów.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SM.14 | System musi umożliwiać automatyczne wyznaczanie oczekiwanego czasu rozwiązania Zgłoszenia oraz Zleceń powiązanych na podstawie wymagań SLA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SM.15 | System musi umożliwiać automatyczne powiadamianie Administratora poprzez wiadomość e-mail o zdarzeniach w Systemie ITSM, co najmniej o: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) przypisaniu Zgłoszenia lub zlecenia;</li> <li>2) zagrożeniu przeterminowania oraz o przeterminowaniu Zgłoszenia;</li> <li>3) modyfikacjach w zapisach Zgłoszeń przypisanych do danego Administratora, przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania.</li> </ol> |
| SM.16 | System musi umożliwiać publikowanie w Portalu Użytkownika dodatkowych treści, w tym umieszczanie artykułów, plików do pobrania oraz odnośników do stron internetowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SM.17 | System musi umożliwiać automatyczne wyznaczanie oczekiwanego czasu rozwiązania Problemu na podstawie wymagań SLA z możliwością modyfikacji przez Administratora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| SM.18 | System musi umożliwiać konfigurowanie kryteriów powiadamiania Administratora o zdarzeniach w Systemie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SM.19 | System powinien posiadać centralne repozytorium incydentów, wniosków o usługę, problemów i zmian, umożliwiający filtrowanie i sortowanie zapisanych zgłoszeń według co najmniej następujących kryteriów: status zgłoszenia, kategoria, użytkownik, czas rozwiązania, czas przyjęcia, przydzielona grupa wsparcia,                                                                                                                                                           |
| SM.20 | System umożliwi przekierowanie zgłoszeń do innych Administratorów lub grup wsparcia celem dalszej obsługi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SM.21 | System umożliwi tworzenie szablonów zgłoszeń z predefiniowanymi atrybutami i regułami przekazywania do odpowiednich zespołów wsparcia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SM.22 | System umożliwi tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SM.23 | System umożliwi rejestrowanie aktywności i zleceń pracy związanych z poszczególnymi incydentami, wnioskami o usługę, problemami oraz śledzenie czasu pracy nad zgłoszeniem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SM.24 | System umożliwi rejestrowanie czasu pracy nad danym zgłoszeniem, problemem i zmianą przez poszczególnych serwisantów pracujących nad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|       |                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | zgłoszeniem.                                                                                                                                                                                                     |
| SM.25 | System umożliwi przesyłanie do użytkowników powiadomień o następujących zdarzeniach zarejestrowanych przez system: przyjęcie zgłoszenia, aktualizacja zgłoszenia, rozwiązanie zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia. |
| SM.26 | System umożliwi automatyczne zamykanie rozwiązanych zgłoszeń po określonym czasie.                                                                                                                               |
| SM.27 | System umożliwi przekazywanie do akceptacji osób trzecich działań podejmowanych w ramach rozwiązania zgłoszenia, np. akceptacja realizacji zlecenia na usługę serwisową.                                         |
| SM.28 | System musi posiadać możliwość zdefiniowania reguł biznesowych, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji.                                                                                                        |
| SM.29 | System musi umożliwiać możliwość zgłoszenia incydentu do odpowiedniego Administratora odpowiedzialnego za dany region.                                                                                           |
| SM.30 | System musi umożliwiać przekazanie incydentu do kolejnej linii wsparcia.                                                                                                                                         |
| SM.31 | System musi umożliwiać przekazanie incydentu do wsparcia zewnętrznego minimum za pomocą wiadomości email.                                                                                                        |
| SM.32 | System musi umożliwiać kwalifikowanie incydentu pod kontem priorytetu jak też kwalifikacji merytorycznej.                                                                                                        |
| SM.33 | System powinien mieć możliwość filtrowania i wyszukiwania zgłoszeń.                                                                                                                                              |
| SM.34 | System powinien mieć możliwość przesyłania obrazów (zrzutów ekranu) w ramach zgłoszenia.                                                                                                                         |
| SM.35 | System powinien posiadać możliwość automatycznej eskalacji bazującej na umowach SLA.                                                                                                                             |
| SM.36 | System powinien posiadać możliwość tworzenia harmonogramów oraz wykresów dostępności Administratorów.                                                                                                            |
| SM.37 | System powinien mieć możliwość szybkiego i intuicyjnego przekazywania swoich opinii dotyczących ankiet lub ocen pracy serwisantów, choćby przy zamknięciu zgłoszenia.                                            |
| SM.38 | System powinien mieć możliwość integracji z usługami SMS.                                                                                                                                                        |



|       |                                                                                                                   |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SM.39 | System powinien mieć interface API do integracji z zewnętrznymi systemami monitoringu usług i zarządzania siecią. |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 5.3. Wymagania w zakresie portal samoobsługowego

| Kod wymagania | Opis wymagania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SLS.1         | <p>W ramach Systemu zamawiający wymaga samoobsługowej platformy w której użytkownik powinien móc:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) utworzyć incydent oraz śledzić jego realizację i zmianę statusu oraz informację, który Administrator i której linii wsparcia realizuje zgłoszenie;</li> <li>2) mieć dostęp do bazy wiedzy;</li> <li>3) mieć dostęp do plików udostępnionych przez Administratora;</li> <li>4) możliwość przeglądania „własnych” historycznych zgłoszeń.</li> </ol> <p>Platforma Samoobsługowa powinna być dostępna poprzez dedykowaną aplikację lub poprzez stronę WWW wspieraną przez przeglądarki m. in: Internet Explorer, Chrome, FireFox w najnowszych dostępnych wersjach.</p> |
| SLS.2         | System powinien zapewniać użytkownikowi utworzenie jednego wspólnego portalu dla wielu rodzajów zgłoszeń oraz aby sama procedura zgłoszenia mogła być ograniczona do maksymalnie kilku kliknięć.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| SLS.3         | System powinien posiadać możliwość definiowania odpowiedzi tak by użytkownik na każdym kroku uzyskiwał możliwe szablony odpowiedzi zgłoszeń dla zgłaszającego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| SLS.4         | System w efekcie po wybraniu odpowiedniego szablonu zgłoszenia musi otrzymać wypełniony i gotowe do wysłania zgłoszenie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SLS.5         | System powinien posiadać możliwość definiowania interfejsu w postaci kafelków umożliwiających obsługę z urządzeń mobilnych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| SLS.6         | System musi umożliwiać dowolne konfigurowanie (podlinkowywanie) elementów interfejsu (tzw. Kafelków).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

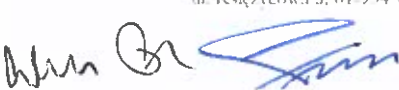
## 6. Usługa instalacji i wdrożenia

Usługa wdrożenia zgodnie z podziałem na etapy opisane powyżej ma obejmować:

- 1) Opracowanie wymaganej dokumentacji w terminach realizacji Etapów;
- 2) Instalacja proponowanego rozwiązania na infrastrukturze Zamawiającego;
- 3) Wdrożenie – przeprowadzenie niezbędnych czynności i prac w ramach dostarczonego oprogramowania we współpracy z Zamawiającym w celu uruchomienia wymaganych funkcjonalności Systemu.

### 6.1. Wymagania szczegółowe dotyczące usługi instalacji i wdrożenia Systemu

| Kod wymagania | Opis wymagania                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WDRU.1        | W ramach realizacji Etapu I wykonawca dostarczy Projekt Techniczny, w którym Wykonawca w szczególności zawrze wymagania na infrastrukturę jaką udostępni Zamawiający.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| WDRU.2        | Zamawiający informuje, iż prace instalacyjne oraz konfiguracyjne będą prowadzone w godzinach pracy Zamawiającego to jest 8:00 – 15:35. Prace mogą być prowadzone w innych godzinach jednak Zamawiający musi wyrazić zgodę na pracę poza wyznaczonymi godzinami.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| WDRU.3        | Etap II – proces instalacji oraz uruchomienia w infrastrukturze Zamawiającego nie jest obciążony koniecznością uzgodnień z podmiotami Zewnętrznymi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| WDRU.4        | Etap II – proces wdrożenia - Wykonawca jest zobowiązany do opracowania procedur/dokumentacji projektowej, w taki sposób by w jak najmniejszym stopniu powodowały uciążliwość wdrożenia zarządzania stacjami i tabletami.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| WDRU.5        | Zamawiający doloży wszelkich starań by proces wdrożenia przebiegał sprawnie natomiast Wykonawca powinien ograniczyć możliwe skutki wykorzystując środki techniczne (np.: udostępnić na zasobie sieciowym wszelkie pliki instalacyjne z dużym wyprzedzeniem).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| WDRU.6        | Wdrożenie powinno obejmować: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) uruchomienie Systemu w ramach ośrodka centralnego;</li> <li>2) utworzenie aplikacji na wskazanych stacjach roboczych w KCMRM (min 2 stacji na każdej linii wsparcia KCMRM);</li> <li>3) włączenie do Systemu komputerów pojedynczej dyspozytorni medycznej wskazanej przez Zamawiającego, mieszczącej się na terenie woj. mazowieckiego wraz z wszystkimi Urządzeniami działającymi na rzecz tej Dyspozytorni;</li> <li>4) włączenie do Systemu Administratora Dysponenta i Wojewódzkiego;</li> <li>5) dokonanie inwentaryzacji sprzętowo-programowanej ww. dyspozytorni medycznej.</li> </ol> |
| WDRU.7        | Prace Wdrożeniowe Wykonawca będzie prowadził bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego lub po akceptacji Zamawiającego za pomocą dedykowanego łącza lub tunelu VPN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |





## 6.2. Wymagania szczegółowe dotyczące warsztatów

| Kod wymagania | Opis funkcjonalności                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WRT.1         | Wykonawca przeprowadzi warsztaty w języku polskim, obejmujące wykłady teoretyczne oraz warsztaty praktyczne w zakresie administrowania rozwiązaniami dostarczonymi w niniejszym zamówieniu (w tym wykonanie wybranych przez Zamawiającego procedur dostarczanych w ramach niniejszego zamówienia).                                                                                                                                                                                                                 |
| WRT.2         | Wykonawca w ramach Etapu 2 opracuje i dostarczy Zamawiającemu Opis Realizacji Warsztatów zawierający: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) cel i projektowany zakres warsztatów;</li> <li>2) metodę i formę warsztatów;</li> <li>3) podział na dzienne bloki tematyczne warsztatów;</li> <li>4) opis dziennych bloków tematycznych (minimum 5 bloków);</li> <li>5) wykaz pożądanych kwalifikacji osób skierowanych na warsztaty;</li> <li>6) sposób weryfikacji zdobytej przez uczestników wiedzy.</li> </ol> |
| WRT.3         | Opis Realizacji Warsztatów, o którym mowa w wymaganiu WRT.2, Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| WRT.4         | Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia warsztatów na podstawie zatwierdzonego przez Zamawiającego opisu realizacji Warsztatów, o którym mowa w wymaganiu WRT.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| WRT.5         | Zamawiający wymaga realizacji przez Wykonawcę warsztatów na podstawie Zleceń, dla łącznej grupy uczestników do 15 osób wskazanych przez Zamawiającego, maksymalnie 5 dziennych bloków tematycznych dla każdej osoby. Zamawiający zastrzega sobie możliwość utworzenia, co najmniej 2 grup warsztatowych, co najmniej 2 osobowych.                                                                                                                                                                                  |
| WRT.6         | Wykonawca zapewni materiały warsztatowe (w języku polskim) dla uczestników warsztatów oraz przeniesie prawa autorskie do opracowanych przez Wykonawcę materiałów warsztatowych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| WRT.7         | Wykonawca dostarczy Zamawiającemu materiały warsztatowe, o których mowa w WRT.6, w postaci zapisu na płycie CD/DVD (lub innym równoważnym nośniku). Materiały warsztatowe będą w formie elektronicznej niezabezpieczonej (w formacie.pdf,.doc, .docx, .pps.).                                                                                                                                                                                                                                                      |
| WRT.8         | Wykonawca zapewni prowadzenie warsztatów przez wykwalifikowaną kadrę posiadającą wiedzę teoretyczną i praktyczną w zakresie użytkowania i administrowania rozwiązaniami dostarczonymi w ramach niniejszego zamówienia.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| WRT.9         | Uczestnicy warsztatów otrzymają zaświadczenie ukończenia warsztatów, potwierdzające ich udział w warsztatach w poszczególnych blokach tematycznych oraz dyplom w przypadku pozytywnego zweryfikowania zdobytej wiedzy.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| WRT.10        | Przeprowadzenie warsztatów zostanie potwierdzone protokołem sporządzonym w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Zamawiającego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | i Wykonawcy, zawierającym: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nazwę i tematykę i czas trwania warsztatów;</li> <li>2) datę i miejsce warsztatów;</li> <li>3) imienną listę osób podpisaną przez uczestniczących w warsztatach;</li> <li>4) imię i nazwisko oraz specjalizację osób prowadzących warsztaty.</li> </ol> |
| WRT.11 | Odbiór realizacji warsztatów nastąpi na podstawie protokołu odbioru dot. warsztatów, na podstawie, którego warsztat został przeprowadzony, podpisanego przez Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń.                                                                                                                            |
| WRT.12 | Wykonawca zapewni materiały warsztatowe każdemu uczestnikowi warsztatów, od momentu rozpoczęcia warsztatów, zarówno w formie papierowej jak i elektronicznej formie niezabezpieczonej (w formacie.pdf, .doc, .docx, .pps, ppsx).                                                                                             |
| WRT.13 | Warsztaty będą realizowane każdorazowo na podstawie Zleceń.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| WRT.14 | Zamawiający w ramach Zlecenia definiuje dowolne bloki tematyczne, o których mowa w wymaganiu WRT.2 dla danej grupy warsztatów.                                                                                                                                                                                               |
| WRT.15 | Warsztaty będą realizowane w siedzibie Zamawiającego lub w miejscu wskazanym przez Zamawiającego na terenie woj. mazowieckiego.                                                                                                                                                                                              |
| WRT.16 | Zamawiający przewiduje w ramach realizacji Warsztatów przeprowadzenie maksymalnie 4 dniowego szkolenia maksymalnie 8 godzin dziennie.                                                                                                                                                                                        |

## 7. Możliwości rozbudowy Systemu

Zamawiający wymaga możliwości rozbudowy Systemu o nowe funkcjonalności poprzez zakupienie w przyszłości dodatkowych licencji/subskrypcji bez konieczności wymiany zakupionych w ramach niniejszego postępowania produktów:

Zakres rozbudowy o:

- 1) Zarządzanie zmianą;
- 2) Zarządzanie konfiguracją;
- 3) Zarządzanie projektami;
- 4) Centralną bazę konfiguracji CMDB wraz ze zintegrowanym wykrywaniem środowiska IT.

## 8. Wymagania w Zakresie Dokumentacji

Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia dostarczy dokumentację spełniającą wymagania określone w poniższej tabeli.

| Kod wymagania | Opis funkcjonalności                                                                                                                         |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOK.01        | Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przygotował, zgodnie z ogólnie akceptowalnymi standardami w dziedzinie dokumentowania, następujące rodzaje |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | Dokumentacji bezpośrednio związanej z przedmiotem zamówienia:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| DOK.02 | <p>W ramach Projektu Technicznego Wykonawca opracuje i dostarczy następujące dokumenty:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Szczegółowy wykaz Oprogramowania (zawierający m.in. producenta, nazwę produktu, wykaz komponentów produktu, typ produktu, typ licencji, ilość licencji, numery licencji);</li> <li>2) Projekt implementacji systemu w ramach Infrastruktury Zamawiającego;</li> <li>3) Projekt powiązania oraz współpracy komponentów Logicznych Systemu.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| DOK.03 | <p>Dokumentacja Powykonawcza będzie zawierać, co najmniej następujące informacje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wprowadzenie opisujące cele i zakres przedmiotu zamówienia;</li> <li>2) Ograniczenia rozwiązania, założenia i zależności;</li> <li>3) Opis i specyfikację interfejsów Systemu;</li> <li>4) Opis implementacji w środowisku Zamawiającego;</li> <li>5) Schematy połączeń pomiędzy komponentami systemu;</li> <li>6) Schemat połączeń pomiędzy Systemem a usługami zewnętrznymi;</li> <li>7) Załącznik zawierający sposoby i metody uwierzytelnienia do zasobów systemu;</li> <li>8) Opis rozwiązania wydajności, skalowalności i niezawodności;</li> <li>9) Plan przebiegu testów akceptacyjnych i sposób oszacowania, w tym propozycję raportów z testów;</li> <li>10) Dedykowany załącznik z hasłami.</li> </ol>                                                                                                   |
| DOK.04 | <p>1. Dokumentację Eksploatacyjną, zawierającą, co najmniej procedury: administracyjne, backupu systemu, awaryjne i użytkownika, przy czym każda z procedur musi zawierać, co najmniej następujące wyszczególnione informacje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) procedury związane z administracją i eksploatacją;</li> <li>2) procedury działania administratora dla wdrożonego Systemu;</li> <li>3) procedury konserwacji wdrożonego Systemu;</li> <li>4) procedury awaryjne;</li> <li>5) procedury zabezpieczeń (backup'owe);</li> <li>6) procedury kontroli bezpieczeństwa Systemu (Audyt);</li> <li>7) procedury eskalacji zgłoszeń serwisowych.</li> </ol> <p>2. Każda z ww. procedur będzie zawierać minimum następujące informacje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) identyfikator i nazwa procedury;</li> <li>2) rodzaj procedury;</li> <li>3) data utworzenia i zatwierdzenia oraz wersja procedury;</li> </ol> |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ol style="list-style-type: none"> <li>4) cel i zakres procedury;</li> <li>5) uzasadnienie zastosowania;</li> <li>6) warunki uruchomienia procedury i oczekiwany oraz możliwy rezultat jej wykonania;</li> <li>7) dane osób, które opracowały procedurę, sprawdziły, zaakceptowały i zatwierdziły;</li> <li>8) wzór formularza zgłoszenia Awarii;</li> <li>9) szczegółowy opis rezultatów;</li> <li>10) możliwe niepowodzenia;</li> <li>11) przebiegi alternatywne;</li> <li>12) algorytm działania, jaki należy zastosować, wykonując kolejne czynności, aby osiągnąć postawiony cel, w tym z informacją o osobie, która powinna wykonać dane czynności.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| DOK.05 | Procedury muszą zostać zoptymalizowane pod kątem ciągłości działania usług Systemu o wysokim poziomie SLA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| DOK.06 | <p>Plan Wdrożenia – Wykonawca opracuje i dostarczy dokument zawierający zestaw procedur niezbędnych do instalacji, konfiguracji oraz uruchomienia Urządzeń i Oprogramowania na urządzeniach i systemach Zamawiającego, zarówno do realizacji po stronie Zamawiającego jak i Wykonawcy. Dokument zawierać będzie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) informacje odnośnie Oprogramowania dla każdej Lokalizacji/stacji klienckiej, w których instalowane będą komponenty systemu dla potrzeb uruchomienia Systemu, który jest przedmiotem tego zamówienia;</li> <li>2) opis czynności wymaganych do realizacji przez Wykonawcę w ramach wdrożenia poszczególnych komponentów Systemu;</li> <li>3) harmonogram wdrożenia;</li> <li>4) zestawienie ukazujące przydzielenie poszczególnych licencji do poszczególnych komponentów oraz systemów operacyjnych.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                 |
| DOK.07 | Plan Testów Akceptacyjnych (PTA) – dokument PTA musi być przygotowany przez Wykonawcę i podlega akceptacji Zamawiającego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| DOK.08 | <p>Zamawiający wymaga, aby wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji zamówienia charakteryzowały się wysoką, jakością, na którą będą miały wpływ, takie czynniki jak:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Struktura dokumentu, rozumiana, jako podział danego dokumentu na rozdziały, podrozdziały i sekcje, w czytelny i zrozumiały sposób;</li> <li>2) Zachowanie standardów, w tym notacji UML, a także sposób pisanie, rozumianych, jako zachowanie spójnej struktury, formy i sposobu pisanie dla poszczególnych dokumentów oraz fragmentów tego samego dokumentu;</li> <li>3) Zachowanie standardów Zamawiającego w zakresie oznaczeń dokumentów wersjonowania, metryk;</li> <li>4) Kompletność dokumentu rozumiana, jako pełne, bez wyraźnych, ewidentnych braków przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość z danego zakresu rozpatrywanego zagadnienia;</li> <li>5) Spójność i niesprzeczność dokumentu rozumiane, jako zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w dokumencie, jak i brak logicznych sprzeczności</li> </ol> |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | między informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych dokumentach oraz we fragmentach tego samego dokumentu.                                                                                                                                                                                             |
| DOK.09 | Cała Dokumentacja, podlega akceptacji Zamawiającego i zostanie dostarczona w języku polskim, w wersji elektronicznej w niezabezpieczonym/edytowalnym formacie MS Word i niezabezpieczonym formacie PDF (na płycie CD/DVD lub innym równoważnym nośniku danych) i drukowanej, w co najmniej w 1 egzemplarzu. |
| DOK.10 | W przypadku kolejnych wersji Dokumentacji wymagane jest, aby Wykonawca dostarczył elektroniczne wersje Dokumentacji, które zawierają wyróżnione różnice pomiędzy kolejnymi wersjami Dokumentacji (w trybie rejestracji zmian).                                                                              |
| DOK.11 | Wykonawca do Dokumentacji dołączy wykaz zawierający szczegółowy spis Dokumentów wraz z opisem ich przeznaczenia.                                                                                                                                                                                            |

## 9. Usługi rekonfiguracyjne

Przedmiotowe działanie obejmuje zapewnienia przez Wykonawcę 300 godzin inżyniera posiadającego certyfikację na poziomie Profesjonal lub Specjalist producenta zaproponowanego rozwiązania przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu II. Godziny będą wykorzystywane na konsultacje, prace w zakresie administracji, aktualizacji, rozbudowy lub rekonfiguracji Systemu. Godziny zostaną wykorzystane w powyższym okresie na realizację czynności w zależności od występujących potrzeb w związku z powiązaniem z innymi projektami prowadzonymi przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega możliwość niewykorzystania wszystkich Godzin Inżyniera we wskazanym okresie czasu. Prace będą realizowane w siedzibie Zamawiającego lub poza nią po wcześniejszym uzgodnieniu. W przypadku, kiedy Wykonawca zidentyfikuje zagrożenia wynikające z realizacji zleconych prac poinformuje Zamawiającego o zagrożeniach. Usługa godzin inżyniera w ramach usługi rekonfiguracyjnej będzie następowała na podstawie wydanych przez Zamawiającego Zleceń na warunkach określonych w Umowie. Zamawiający informuje, iż płatności będą realizowane z dołu, czyli po realizacji każdego ze zleceń przez Wykonawcę i podpisaniu protokołu odbioru usługi.

## 10. ŚWIADCZENIE SERWISU GWARANCYJNEGO I GWARANCJI

| Kod wymagani | Opis wymagania                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WUSU.1       | Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o Awariach w trybie 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku                                                                                                                                                           |
| WUSU.2       | Wykonawca najpóźniej w 2 Dzień Roboczy, po rozwiązaniu Awarii przedstawi raport z tej Awarii (prezentujący co najmniej czasy przyjęcia zgłoszenia Awarii oraz rozwiązania Awarii, a także przyczyny, sposoby rozwiązania i działania zapobiegające występowaniu Awarii). |



|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| WUSU.4  | Czas naprawy nie może być dłuższy niż 48 godziny po zgłoszeniu Awarii. Czas naprawy będzie liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia Awarii (system do obsługi Incydentów Serwisowych, e-mail, telefon).                                                                                                                                                                                       |
| WUSU.5  | Wykonawca udzieli gwarancji na rozwiązanie równoważne na 12 miesięcy licząc od daty podpisania protokołu odbioru końcowego bez uwag.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| WUSU.6  | Oprogramowanie musi posiadać od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego, minimum 12 miesięczne wsparcie techniczne producenta oprogramowania                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| WUSU.7  | Zaoferowany model wsparcie technicznego musi zapewniać możliwość aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji oraz wsparcie telefoniczne, email lub stronę www producenta w przypadku problemów z oprogramowaniem.                                                                                                                                                                                           |
| WUSU.8  | Jeżeli naprawa spowoduje nieaktualność przekazanej Dokumentacji, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu (do siedziby Zamawiającego) uaktualnioną Dokumentację w ciągu 5 dni roboczych oraz w formie elektronicznej na adres email.....                                                                                                                                                                                |
| WUSU.9  | Wykonawca usunie Awarię Krytyczną w terminie nie dłuższym niż 8 godziny od momentu zgłoszenia Awarii.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| WUSU.10 | Wykonawca usunie Awarię Niekrytyczną w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia Awarii.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| WUSU.11 | Wykonawca usunie Awarię Zwykłą w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od momentu zgłoszenia Awarii Zwykłej.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| WUSU.12 | Przez usunięcie Awarii rozumie się przywrócenie funkcjonalności Systemu sprzed Awarii albo wykonanie procedury obejścia zaistniałych Awarii bez przywrócenia funkcjonalności Systemu sprzed Awarii, pod warunkiem, że na przedstawioną przez Wykonawcę propozycję wykonania procedury obejścia Zamawiający wyrazi zgodę                                                                                          |
| WUSU.13 | Systemu lub powodujących niedostępność procesów biznesowych zdefiniowanych w Dokumentacji. Jeśli Awaria zostanie wykryta poza obszarem objętym Umową Wykonawca zobowiązany jest do wskazania Zamawiającemu elementu generującego Awarię wraz z uzasadnieniem w postaci opisu i logów Systemu wskazujących jednoznacznie na przyczynę Awarii lub wskazujących współpracujący podsystem, który tę Awarię generuje. |
| WUSU.14 | Wykonawca zobowiązuje się do prognozowania obciążenia Infrastruktury Sprzętowej oraz planowania dostępności i pojemności jej elementów, utrzymywania planów dostępności i pojemności Infrastruktury Sprzętowej, zarządzania ryzykiem powstania niedostępności elementów Infrastruktury Sprzętowej, która może przełożyć się na niedostępność usług świadczonych w oparciu o tę Infrastrukturę Sprzętową.         |
| WUSU.15 | Wykonawca zobowiązuje się do podejmowania działań mających na celu zapobieganie przeciążeniu Infrastruktury Sprzętowej, jeśli jest ona spowodowana Systemem                                                                                                                                                                                                                                                      |

