

Instytut Adama Mickiewicza
Ul. Mokotowska 25
00-560 Warszawa

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH
WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

Postępowanie nr 6/IAM/2014/10

Przedmiotem przetargu nieograniczonego jest przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza

Zatwierdził:

Zastępca Dyrektora
Instytutu Adama Mickiewicza

Dariusz Sobkowicz

Warszawa, dnia 04 listopada 2014 r.

Art. 1.

Zamawiający

Instytut Adama Mickiewicza
Ul. Mokotowska 25
00-560 Warszawa

zaprasza do ubiegania się o zamówienie publiczne, prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego na:
Przedmiotem przetargu nieograniczonego jest przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza, zgodnie z warunkami zawartymi w Specyfikacji Technicznej (załącznik nr 2)

Art. 2

Tryb udzielenia zamówienia:

Postępowanie prowadzone jest na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2013 r. poz. 907, z późn. zm.), zwanej dalej „Ustawą Pzp”, w trybie przetargu nieograniczonego dla usług o wartości zamówienia nie przekraczającej kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy Pzp (tj. 207 000 EURO).

Art. 3

1. Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest: **przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza, zgodnie z warunkami zawartymi w Specyfikacji Technicznej (załącznik nr 2)**

Wykonawca zapewnia infrastrukturę developerską, w ramach, której odtwarza pełne środowisko produkcyjne, gdzie przeprowadzane są testy akceptacyjne przed wdrożeniem na infrastrukturę produkcyjną Zamawiającego.

Po stronie Wykonawcy jest dbanie o synchronizację pomiędzy środowiskami.

Klasyfikacja i nazwa przedmiotu zamówienia według:

CPV: 72400000-4

2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
4. Zamawiający przewiduje możliwości udzielenia zamówień uzupełniających, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6.
5. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.
6. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.
7. Rozliczenia z Wykonawcą dokonywane będą w PLN
8. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu, z zastrzeżeniem art. 93 ust. 4 ustawy.
9. Zamawiający nie ogranicza możliwości ubiegania się o zamówienie publiczne tylko dla Wykonawców, u których ponad 50% pracowników stanowią osoby niepełnosprawne.
10. Zamawiający nie przewiduje unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia, w przypadku nie przyznania środków pochodzących z budżetu Unii Europejskiej oraz niepodlegających zwrotowi środków z pomocy udzielonej przez państwa członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), które miały być przeznaczone na sfinansowanie całości lub części zamówienia

Art. 4

Termin i miejsce realizacji przedmiotu zamówienia

Przedmiot zamówienia (CR) należy przygotować i wdrożyć, od dnia podpisania umowy do 31 sierpnia 2015 r., Przedmiot zamówienia dotyczący obsługi strony (SLA) do lub do wykorzystania limitu godzin przewidzianych w Specyfikacji Technicznej załącznik nr 2 do SIWZ, a w zakresie obsługi strony (SLA) od 1.01.2015 do 31 sierpnia 2015 r.

Art. 5

Warunki wymagane od wykonawców

Zgodnie z art. 22 ust. 1 ustawy Pzp o udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy spełniają

następujące warunki dotyczące:

1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeśli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania.

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie

2) posiadania wiedzy i doświadczenia

Zamawiający stwierdzi, iż wykonawca spełnił warunki dotyczące posiadania wiedzy i doświadczenia, jeśli wykaże, że:

Należycie wykonał, co najmniej 3 usługi, (każda usługa w ramach odrębnej umowy), porównywalne z przedmiotem niniejszego zamówienia, o wartości nie mniejszej niż 200 000 zł brutto każda, z których co najmniej jedna obsługuje ruch, co najmniej na poziomie 200 000 unikalnych użytkowników miesięcznie. Zamawiający przez usługę porównywalną rozumie wykonanie i wdrożenie stron internetowych wraz z dokumentami potwierdzającymi ich należyte wykonanie. Spełnienie warunku należy potwierdzić dokumentem, np. referencjami, że usługi zostały wykonane należyte. Wzór wykazu wykonanych usług stanowi Załączniki nr 8 do niniejszej SIWZ.

3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.

W ramach oferty należy wskazać zespół realizatorów, składający się, z co najmniej 5 osób, w tym:

1. Managera projektu, posiadającego, co najmniej 4-letnie doświadczenie w zarządzaniu projektami IT, certyfikat z zarządzania projektami informatycznymi (Prince2, PMP, IMPA lub porównywalne) i ukończone magisterskie studia w zakresie Informatyki lub w zakresie Zarządzania uzupełnione odpowiednimi studiami podyplomowymi z Zarządzania Projektami, potwierdzone dyplomami.
2. Jednego programisty front-end posiadającego, co najmniej 4-letnie doświadczenie we wdrażaniu aplikacji webowych opartych o system CMS Drupal.
3. Dwóch programisty back-end, posiadających, co najmniej tytuł inżyniera w zakresie Informatyki, co najmniej 4-letnie doświadczenie we wdrażaniu aplikacji webowych opartych o system CMS Drupal.
4. Jednego specjalisty ds. testów i dokumentacji, posiadającego, co najmniej 3-letnie doświadczenie w testowaniu aplikacji webowych.

Wzór wykazu zespołu realizatorów usług stanowi Załączniki nr 9 do niniejszej SIWZ. Przed podpisaniem umowy na wykonanie usługi członkowie zespołu będą weryfikowani pod kątem spełnienia powyższych wymagań na bazie przedłożonych dokumentów poświadczających deklarowane doświadczenie. W zakres dokumentów powinny wchodzić:

- referencje poświadczające wykonanie usług zgodnych z wymaganiami opisanymi w powyższych punktach;
- zaświadczenia o stażu pracy w projektach spójnych z wymaganą technologią.

4) sytuacji ekonomicznej i finansowej

Zamawiający stwierdzi, iż wykonawca spełnił warunek dotyczący sytuacji ekonomicznej i finansowej, jeśli przedstawi:

Informację banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej potwierdzającej wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową wykonawcy, wystawionej nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert albo składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia o wartości nie mniejszej niż 200 000 zł brutto;

Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia, zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu **pisemne** zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia. Podmiot, który zobowiązał się do

udostępnienia swoich zasobów odpowiada solidarnie z wykonawcą za szkodę zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba, że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia przynajmniej jeden z Wykonawców lub wszyscy Wykonawcy łącznie muszą spełniać warunki określone w ust. 1.

O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać Wykonawcy, co, do których brak jest podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w stosunku do żadnego z Wykonawców nie może być podstaw do wykluczenia.

Ocena spełnienia warunków udziału w postępowaniu będzie dokonywana w oparciu o przedłożone przez Wykonawców dokumenty i oświadczenia, o których mowa w pkt VI, na zasadzie spełnia/nie spełnia.

Ponadto o realizację zamówienia mogą się ubiegać wyłącznie wykonawcy będący w stanie zrealizować zamówienie zgodnie z załącznikiem 2 do SIWZ.

Wykonawca potwierdzi spełnienie niniejszych warunków dokumentami opisanymi w art. 6 niniejszej SIWZ - w przypadku Wykonawców krajowych lub w art. 8 – w przypadku Wykonawców zagranicznych.

Sposób dokonania oceny spełnienia warunków wymaganych od Wykonawców nastąpi na podstawie dokumentów złożonych przez Wykonawców i oparty będzie na zasadzie spełnia/nie spełnia.

Art. 6

Wykaz oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu oraz wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania

6.1 W celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w niniejszym postępowaniu, każdy z Wykonawców winien przedłożyć wraz z ofertą – zgodny z załączonym do SIWZ **FORMULARZ OFERTOWY Załącznik nr 1** – opracowany przez Zamawiającego oraz następujące oświadczenia i dokumenty – wypełnione i podpisane przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy – zgodnie z odpowiednimi zapisami niniejszej SIWZ.

6.2 W celu potwierdzenia spełnienia przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć:

- 1) oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy. Wzór oświadczenia stanowi **załącznik 3 do SIWZ**.
- 2) **Każdy z Wykonawców zobowiązany jest do przedstawienia obszernego opisu objaśniającego metodologie proponowanego przez Wykonawcę procesu wdrażania zmian na wersję produkcyjną serwisu, w tym opisu podziału prac na etapy oraz opisu stosowanych narzędzi strategicznych. Wyżej wymieniona metodologia procesu będzie przedmiotem oceny oferty.**

6.3 W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia wykonawcy w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy, należy przedłożyć:

- 1) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania. Wzór oświadczenia stanowi **załącznik 4 do SIWZ**.
- 2) aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt. 2 ustawy, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
- 3) listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), albo informację o tym, że wykonawca nie należy do grupy kapitałowej (**załącznik nr 7 do niniejszej SIWZ**)

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia ww. oświadczenie składa przynajmniej jeden z Wykonawców lub wszyscy Wykonawcy łącznie.

W razie konieczności, szczególnie, gdy wykaz lub dowody potwierdzające czy usługi zostały wykonane należycie budzą wątpliwości Zamawiającego, Zamawiający może zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego usługi były wykonane, o przedłożenie dodatkowych informacji lub dokumentów bezpośrednio Zamawiającemu.

6.5 Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji

ani nie ogłoszono upadłości - wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w ust. 3, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przed notariuszem wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

Jeżeli Wykonawca, wykazując spełnianie warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy polega na zasobach innych podmiotów, na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz w przypadku podmiotów, o których mowa w ust. 6, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio Wykonawcy lub tych podmiotów są poświadczane za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę lub te podmioty

6.7 Przygotowanie oferty przez Wykonawcę:

- 1) Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Złożenie większej liczby ofert lub oferty zawierającej propozycje wariantowe lub alternatywne, spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego Wykonawcę.
- 2) Ofertę należy przygotować czytelnie w języku polskim. Dokumenty sporządzone w języku obcym należy złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 3) **Poświadczenia i podpisy Wykonawcy na dokumentach oferty muszą być opatrzone imienną pieczętką i podpisem Wykonawcy. W razie braku pieczętki imiennej konieczne jest złożenie CZYTELNEGO podpisu przez Wykonawcę (lub pełnomocnika) umożliwiającego weryfikację jego tożsamości.**
- 4) **Pełnomocnictwo**, które musi być udzielone na piśmie i podpisane zgodnie ze specyfikacją przez osoby wymienione w aktualnym rejestrze lub aktualnym zaświadczeniu o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej. Dokument ten powinien być załączony do oferty w oryginale lub jego wierzytelny odpis. Załączenie pełnomocnictwa w formie kserokopii, na której widnieją podpisy samego umocowanego nie zostanie uznane za ważne.
- 5) **Zaleca się, by wszystkie zapisane strony oferty były ponumerowane i parafowane, a także trwale spięte bądź zszyte.**
- 6) Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożyli wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w art. 25 ust. 1, lub którzy nie złożyli pełnomocnictwa, albo, którzy złożyli wymagane przez zamawiającego dokumenty, o których mowa w art. 25 ust. 1, zawierające błędy, lub którzy złożyli wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym terminie, chyba, że mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu lub konieczne byłoby unieważnienie postępowania. Złożone na wezwanie zamawiającego oświadczenia i dokumenty powinny potwierdzać spełnienie przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu, nie później niż w dniu, w którym upłynął termin składania ofert.
- 7) Jeżeli wykonawca wykazując spełnienie warunku, o którym mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, a podmioty te będą brały udział w realizacji części zamówienia, zamawiający żąda od wykonawcy przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w art. 5 ust. 2, 3, 4. Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia swoich zasobów odpowiada solidarnie z wykonawcą za szkodę zamawiającego powstałą wskutek niedostępności tych zasobów, chyba, że za niedostępność zasobów nie ponosi winy.
- 8) Zamawiający może wezwać także, w wyznaczonym przez siebie terminie, do złożenia wyjaśnień dotyczących oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w niniejszym artykule.
- 9) Ofertę Wykonawcy wykluczonego uznaje się za odrzuconą.

Zamawiający zawiadamia równocześnie wykonawców, którzy zostali wykluczeni z postępowania o udzielenie zamówienia, podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

Art. 7

Ogólne warunki składania ofert przez podmioty występujące wspólnie (w tym spółka cywilna):

- 7.1 Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia (podmioty te występujące wspólnie zwane są dalej konsorcjami).
- 7.2 W przypadku, o którym mowa w ust. 1 wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego oraz zobowiązani są **dołączyć do oferty pełnomocnictwo, dla pełnomocnika do reprezentowania wykonawców występujących wspólnie, w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego**. Pełnomocnictwo musi być załączone w oryginale i podpisane przez uprawnionych, w świetle dokumentów rejestracyjnych, przedstawicieli wykonawców lub mieć postać aktu notarialnego, albo notarialnie potwierdzonej kopii. Spółka cywilna dołącza w/w pełnomocnictwo lub dokument, z którego wynika w/w pełnomocnictwo – poświadczony za zgodność z oryginałem kopię umowy spółki cywilnej lub uchwałę. Konsorcjum dołącza w/w pełnomocnictwo lub poświadczoną za zgodność z oryginałem kopię umowy regulującej współpracę konsorcjum, z której wynika ustanowione pełnomocnictwo.
- 7.3 Przepisy dotyczące wykonawcy stosuje się odpowiednio do wykonawców, o których mowa w ust.1
- 7.4 Wykonawcy występujący wspólnie ponoszą solidarną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zamówienia.
- 7.5 Dla uznania ważności, oferta złożona przez konsorcja musi zawierać dokumenty wymienione w art. 6 lub/i w art. 8 niniejszej SIWZ.
- 7.6 Oferta złożona przez konsorcjum musi spełniać następujące dodatkowe wymogi:
- 1) formularz oferty podpisuje pełnomocnik konsorcjum lub wszyscy członkowie konsorcjum (dotyczy całego konsorcjum). Na pierwszej stronie należy wpisać informacje dotyczące wszystkich członków konsorcjum.
 - 2) każdy z Wykonawców występujących wspólnie, oddzielnie musi udokumentować, że nie podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 oraz, że konsorcjum spełnia warunki zawarte w art. 22 ust 1 Ustawy (oświadczenie dotyczące art. 22 ust 1 Ustawy - Prawo zamówień publicznych - załącznik nr 3 – podpisuje pełnomocnik lub wszyscy członkowie konsorcjum, natomiast oświadczenie dotyczące art. 24 ust. 1 – **załącznik nr 4** – podpisuje każdy z członków konsorcjum oddzielnie);
 - 3) dokumenty wymienione w art. 6 ust. 1 pkt 2.2 niniejszej SIWZ obowiązują każdego z członków konsorcjum oddzielnie - należy złożyć odpowiednią ilość do liczby członków konsorcjum liczbę dokumentów podpisaną przez pełnomocnika lub wszystkich członków konsorcjum.
 - 4) inne nie wymienione dokumenty, oświadczenia podpisuje/parafuje pełnomocnik lub wszyscy członkowie konsorcjum.
 - 5) wszelka korespondencja oraz rozliczenia dokonywane będą wyłącznie z podmiotem występujący, jako reprezentant pozostałych (pełnomocnik).

Jeżeli oferta Wykonawców, o których mowa art. 7 zostanie wybrana, Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

Art. 8

Osoby upoważnione przez Zamawiającego do kontaktowania się z Wykonawcami

1. Osobą upoważnioną przez Zamawiającego do kontaktowania się z Wykonawcami jest: **Katarzyna Kieloch e-mail: kkieloch@iam.pl**
2. W/w postępowaniu o udzielenie zamówienia oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie lub za pośrednictwem faxu lub drogą elektroniczną.
3. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawcy przekazują jakiegokolwiek dokumenty za pomocą faxu lub poczty elektronicznej to każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
4. W przypadku braku potwierdzenia otrzymania wiadomości przez Wykonawcę, Zamawiający domniema, iż pismo wysłane na nr faksu lub adres e-mail podany przez Wykonawcę zostało mu doręczone w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią pisma.

Art. 9

Wymagania dotyczące wadium

1. Składając ofertę każdy Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium.
2. Kwota wadium wymaganego w przedmiotowym postępowaniu to **6 000,00** zł. (Słownie: sześć tysięcy złotych).
3. Wadium musi zostać wniesione na cały okres terminu związania ofertą.
4. Wadium należy wnieść przed upływem terminu składania ofert.
5. Wadium należy wnieść w formach przewidzianych w art. 45 ust. 6 ustawy.

6. W przypadku wniesienia wadium w formie gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych, z treści tych gwarancji musi w szczególności jednoznacznie wynikać:
 - a) nieodwołalne i bezwarunkowe zobowiązanie gwaranta (banku, zakładu ubezpieczeń) do wypłaty zamawiającemu pełnej kwoty wadium w okolicznościach określonych w art. 46 ust 4a i 5 ustawy, na pierwsze pisemne żądanie zgłoszone przez zamawiającego w terminie związania ofertą,
 - b) termin obowiązywania gwarancji,
 - c) miejsce i termin zwrotu gwarancji.
7. Gwarancja bankowa, gwarancja ubezpieczeniowa, poręczenie bankowe oraz poręczenia innych instytucji winny zostać złożone w formie dokumentu oryginalnego.
8. Wadium w formie pieniężnej należy wnieść na rachunek bankowy Instytutu Adama Mickiewicza:
Bank PEKAO SA 88 1240 6247 1111 0000 4972 9243 z podaniem tytułu „WADIUM: Postępowanie nr 6/IAM/2014/10”
9. Wadium w formie pieniężnej (przelew) musi zostać zaksięgowane na rachunku Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert (dzień, godzina, minuta składania ofert).
10. Kserokopię potwierdzenia złożenia wadium w formie pieniężnej należy dołączyć do oferty.
11. W przypadku wadium wnoszonego w poręczeniu lub gwarancji, oryginał dokumentu należy złożyć osobno w kopercie zawierającej ofertę, włączając do oferty kopię dokumentu.
12. Nie wniesienie wadium w terminie określonym w niniejszej SIWZ spowoduje wykluczenie Wykonawcy na podstawie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy, a jego oferta zostanie uznana za odrzuconą.

Art. 10

Termin związania z ofertą

1. Okres związania ofertą wynosi 30 dni.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek zamawiającego może przedłużyć termin związania z 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 z ofertą, zwrócić się do wykonawcy o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

Art. 11

Przygotowanie oferty

1. Oferta, wraz z załączonymi dokumentami, oświadczeniami itd. musi być sporządzona z zachowaniem formy pisemnej, czytelnie, w języku polskim, na maszynie, komputerze lub nieścieralnym atramentem oraz podpisana przez osobę/osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy.
2. Jeżeli w niniejszej SIWZ zamieszczony został zapis o konieczności złożenia podpisu (parafy) przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy, to musi nastąpić to w sposób umożliwiający identyfikację podpisującego np. pieczęć imienną.
3. Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę. W przypadku złożenia większej liczby wszystkie oferty tego Wykonawcy zostaną odrzucone.
4. Ofertę należy sporządzić zgodnie z wymaganiami określonymi w SIWZ.
5. Do formularza oferty (załącznik nr 1) należy załączyć wszystkie oświadczenia oraz dokumenty wymagane postanowienia SIWZ – w formie określonej w SIWZ.
6. W przypadku, gdy Wykonawca do oferty załączy kopię jakiegoś dokumentu, każda zapisana strona tej kopii musi być potwierdzona (podpisana) „za zgodność z oryginałem” przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy w sposób umożliwiający identyfikację podpisującego np. pieczęć imienna.
7. Załączona kopia dokumentu powinna być czytelna. Zamawiający może zażądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu wtedy, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości, co do jej prawdziwości.
8. Zaleca się, aby wszystkie strony/kartki oferty były parafowane przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy, z zastrzeżeniem ust. 11 niniejszego paragrafu – parafa obligatoryjna.
9. Stron pustych nie należy ani parafować, ani podpisywać.
10. Zaleca się, aby każda strona lub kartka oferty była ponumerowana – z zachowaniem ciągłości numeracji.

11. Wszelkie poprawki lub zmiany dokonane w ofercie wraz ze wszystkimi załącznikami muszą być datowane i parafowane (parafa obligatoryjna) przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy w sposób umożliwiający identyfikację podpisującego np. pieczęć imienna.
12. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem ofert niezależnie od wyniku postępowania.
13. Zaleca się, aby oferta była trwale zespolona.
14. Jeżeli według Wykonawcy oferta będzie zawierała informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, musi zastrzec, że nie mogą być one udostępniane, oraz wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Dane te należy umieścić w oddzielnej kopercie wewnątrz oferty, opisanej: „Informacje będące tajemnicą przedsiębiorstwa” oraz wskazać numery stron stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa. W innym przypadku wszystkie informacje zawarte w ofercie będą uważane za ogólnie dostępne i mogą być udostępnione pozostałym wykonawcom razem z protokołem postępowania. Zastrzeżenie informacji, danych, dokumentów lub oświadczeń niestanowiących tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o nieuczciwej konkurencji powoduje ich odtajnienie. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4.

Art. 12

Wyjaśnienia oraz uzupełnienia i zmiany dotyczące SIWZ

Wykonawcom zaleca się dokładne przestudiowanie treści SIWZ. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający udzieli niezwłocznie wyjaśnień, jednak nie później niż 2 dni przed upływem terminu składania ofert (pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert). Treść zapytania wraz z wyjaśnieniem Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał SIWZ, bez ujawnienia źródła zapytania.

W uzasadnionych przypadkach zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SIWZ. Dokonaną zmianę specyfikacji zamawiający przekazuje niezwłocznie wszystkim wykonawcom, którym przekazano SIWZ. Każda modyfikacja będzie stanowiła treść SIWZ.

Zamawiający nie przewiduje zebrania Wykonawców.

Art. 13

Sposób składania ofert, wycofanie ofert, wnoszenie zmian do złożonych ofert.

1. Wykonawca winien umieścić ofertę w nieprzejrystej, zamkniętej kopercie/opakowaniu w sposób gwarantujący zachowanie poufności jej treści oraz zabezpieczający jej nienaruszalność do terminu otwarcia ofert. Koperta/opakowanie zawierające ofertę winny być zaadresowane na Zamawiającego, na adres podany jak w art. 1 niniejszej SIWZ (tj. Instytut Adam Mickiewicza, ul. Mokotowska 25, 00-560 Warszawa) oraz oznaczone w następujący sposób:

Oferta na: przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza.

Sygnatura: 6/IAM/2014/10

„Nie otwierać przed 12 listopada 2014r., godz. 11:00”

2. Wykonawca może wprowadzać zmiany poprawki, modyfikacje i uzupełnienia do złożonej oferty pod warunkiem, że zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmian, poprawek itp. przed terminem składania ofert. W tym celu Wykonawca powinien złożyć zamawiającemu kolejną zamkniętą kopertę oznaczoną jak w ust. 1 z dopiskiem „Zmiana” lub „Wycofanie”
3. Wykonawca ma prawo przed upływem terminu składania ofert wycofać się z postępowania poprzez złożenie pisemnego powiadomienia (wg takich samych zasad jak wprowadzenie zmian i poprawek) z napisem na kopercie „Wycofanie”.
4. Wykonawca nie może wprowadzać jakichkolwiek zmian w treści oferty po upływie terminu składania oferty.

Art. 14

Miejsce i termin składania ofert

1. Oferty należy składać w siedzibie Zamawiającego:
Instytut Adama Mickiewicza
Ul. Mokotowska 25
00-650 Warszawa, w recepcji
2. Termin składania ofert upływa z dniem **12.11.2014r.** o godz. **10:30**

3. W przypadku, gdy Wykonawca złoży ofertę korzystając z usług pocztowych za termin złożenia oferty Zamawiający będzie uznawać datę i godzinę wpływu oferty do recepcji Instytutu Adama Mickiewicza.
UWAGA: Zamawiający nie będzie honorował daty stempla pocztowego.
4. Oferty otrzymane przez zamawiającego po tym terminie zostaną zwrócone bez otwierania po upływie terminu przewidzianego na wniesienie odwołania.

Art. 15

Miejsce i termin otwarcia oferty

1. Otwarcie ofert nastąpi w dniu **12.11.2014r.** o godz. **11:00** w siedzibie Zamawiającego.
2. Otwarcie ofert jest jawne. Oferty oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a Wykonawca składając ofertę zastrzegł w odniesieniu do tych informacji, że nie mogą być udostępnione innym uczestnikom postępowania.
3. Do wiadomości obecnych zostaną podane:
 - bezpośrednio przed otwarciem ofert - kwota, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia,
 - podczas otwarcia ofert - nazwa i adres (siedziba) Wykonawcy, którego oferta jest otwierana oraz informacje dotyczące ceny.
4. Protokół z otwarcia ofert (Zbiorcze zestawienie ofert) przekazuje się wykonawcom, na ich pisemny wniosek.

Art. 16

Sposób obliczenia ceny

1. Wykonawca w formularzu oferty, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do SIWZ wypełni wszystkie tabele podając dla każdej pozycji:
 - a) cenę jednostkową brutto,
 - b) wartość brutto ogółem.
2. Ceny podane przez Wykonawcę za wykonanie zamówienia muszą obejmować wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
3. Wszystkie ceny należy podać w złotych polskich z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Podane ceny muszą obejmować wszystkie koszty realizacji prac z uwzględnieniem wszystkich opłat i podatków.
4. Wszystkie ceny powinny zawierać w sobie ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę.
5. Wszystkie ceny określone przez wykonawcę zostaną ustalone na okres ważności umowy i nie będą podlegały zmianom.

Art. 17

Ocena oferty

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami:
 - 1 kryterium koszty wynikające z SLA - 20 pkt
 - 2 kryterium stawki godzinowej brutto – 25 pkt
 - 3 kryterium dostępności SLA – 25 pkt.
 - 4 kryterium oceniające, jakość procesu wdrażania zmian na wersję produkcyjną serwisu – 30 pkt

Ad. 1 W kryterium „koszty wynikające z SLA” maksymalna możliwa do otrzymania liczba punktów to 20. Liczba punktów przyznana ofercie będzie wyliczana wg następującego wzoru:

$$X_c = \frac{C_n}{C_{of}} \times 20 \text{ pkt}$$

Gdzie:

- Xc - wartość punktowa ceny
- Cn - najniższa proponowana cena
- Cof - cena oferty ocenianej

Ad. 2 W kryterium “stawka godzinowa” najwyższą liczbę punktów (25), otrzyma oferta zawierająca najniższą wartość brutto ogółem, a każda następna odpowiednio mniej zgodnie ze wzorem:
Wartość punktowa "**stawki godzinowej**" jest obliczona wg wzoru:

$$X_c = \frac{S_n}{S_{of}} \times 25\text{pkt}$$

Gdzie:

- X_c - wartość punktowa stawki godzinowej
 S_n - najniższa proponowana stawka godzinowa
 S_{of} - stawka oferty ocenianej

Ad. 3 W kryterium dostępności SLA najwyższą liczbę punktów (25), wg następującej punktacji:

- **25 punktów** w przypadku zaznaczenia w formularzu SLA (Załącznik nr 9) opcji 1 (świadczenie usługi w trybie 365x7x24 z czasem reakcji poniżej 30min);
- **15 punktów** w przypadku zaznaczenia w formularzu SLA (Załącznik nr 9) opcji 2 (tryb 7 dni w tygodniu od godziny 7 do 18 z czasem reakcji poniżej 1 godziny);
- **5 punktów** w przypadku zaznaczenia w formularzu SLA (Załącznik nr 9) opcji 3 (tryb od godziny 9 do 17 z wyłączeniem świąt i weekendów z czasem reakcji do 4 godzin)

Ad.4. Kryterium oceniające, jakość proponowanego procesu wdrażania zmian na wersję produkcyjną serwisu, będzie oceniane na podstawie **złożonego przez Wykonawcę opisu procesów**, przez komisję przetargową oraz zewnętrznych ekspertów w skali od 0 do 30 pkt., z uwzględnieniem szczegółowego opisu następujących elementów:

- zgłaszanie zmian przez Zamawiającego,
- proces testowania zmian,
- proces odbioru zmian,
- proces wdrażania zmian na wersję produkcyjną,
- proces reakcji na awarię wraz z definicją kanałów komunikacji i postępowania na wypadek braku komunikacji w danym kanale
- procedury przywracania serwisu z kopii na wypadek wystąpienia problemów w wersji produkcyjnej podczas wdrożenia nowej wersji
- procesu umożliwiającego jednoczesny rozwój wielu alternatywnych wersji serwisu
- procesu umożliwiającego stawianie kopii serwisu culture.pl na potrzeby rozwoju innych projektów culture.pl

Procesy te staną się częścią zakresu zlecenia po podpisaniu umowy.

3. W toku oceny oferty Zamawiający może żądać od Wykonawcy wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty.
4. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta spełnia wymagania określone w ustawie, SIWZ oraz będzie to oferta z najwyższą punktacją..
5. Zamawiający w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia zwróci się do wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
6. Zamawiający odrzuci ofertę wykonawcy, który nie złożył wyjaśnień lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia.
7. O wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomia niezwłocznie wykonawców, którzy ubiegali się o udzielenie zamówienia.

Art. 18

Zasady poprawy omyłek w tekście oferty

Zamawiający poprawia w ofercie:

- 1). oczywiste omyłki pisarskie, czyli bezsporne, nie budzące wątpliwości omyłki dotyczące wyrazów w szczególności:
 - a) ewidentny błąd gramatyczny,
 - b) mylna pisownia wyrazów,
 - c) niezamierzone opuszczenie wyrazu lub jego części,
 - d) ewidentny błąd rzeczowy,
 - e) rozbieżność pomiędzy ceną wpisaną liczbą i słownie.
- 2). oczywiste omyłki rachunkowe (omyłki dotyczące działań arytmetycznych na liczbach), z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonywanych poprawek w szczególności:
 - a) nieprawidłowe obliczenie prawidłowo podanej w ofercie stawki podatku od towarów i usług,
 - b) nieprawidłowe zsumowanie w ofercie wartości netto i kwoty podatku od towarów i usług
- 3). inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia, nie powodujące istotnych zmian w treści oferty.

niezwłocznie zawiadamiając o tym wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

2. Oferta wykonawcy, który w terminie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie innej omyłki, o której mowa w ust. 1 pkt 3 podlega odrzuceniu.

Art. 19

Odrzucenie oferty

Zamawiający odrzuci ofertę w przypadkach określonych w art. 89 ust 1 ustawy.

O odrzuceniu oferty Zamawiający zawiadamia równocześnie wszystkich wykonawców, podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

Art. 20

Unieważnienie postępowania

Zamawiający unieważni postępowanie w przypadkach określonych w art. 93 ust 1 pkt 1 Ustawy.

O unieważnieniu postępowania o udzielenie zamówienia Zamawiający zawiadamia równocześnie wszystkich Wykonawców, którzy:

- 1) ubiegali się o udzielenie zamówienia – w przypadku unieważnienia postępowania przed upływem terminu składania ofert
- 2) złożyli oferty – w przypadku unieważnienia postępowania po upływie terminu składania oferta podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

Art. 21

Powiadomienie o wynikach postępowania i zawarciu umowy

1. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi Wykonawców, którzy złożyli oferty o:
 - 1) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmy) i adres Wykonawcy, którego ofertę wybrano i uzasadnienie wyboru, a także nazwy (firmy), siedziby i adresy Wykonawców, którzy złożyli oferty wraz ze streszczeniem oceny i porównania złożonych ofert, zawierającym punktację przyznaną ofertom.
 - 2) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone podając uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 3) Wykonawcach, którzy zostali wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia, podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
2. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zamieszcza informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1, na stronie internetowej: www.iam.pl oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie.
3. Wszyscy Wykonawcy zostaną powiadomieni o ewentualnym unieważnieniu przetargu z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego.
4. Wybranemu Wykonawcy Zamawiający wskaże termin i miejsce podpisania umowy.
5. Zamawiający zawrze umowę w sprawie zamówienia publicznego w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty.
6. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny, chyba, że zachodzą przesłanki, o których mowa w art. 93 ust. 1 ustawy.
7. Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia zostanie również zamieszczone w Biuletynie Zamówień Publicznych, na tablicy ogłoszeń Zamawiającego oraz na stronie internetowej: www.iam.pl.

Art. 22

Istotne postanowienia umowy Załącznik Nr 5 do niniejszej SIWZ.

- 1) Zamawiający przewiduje zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie, której dokonano wyboru wykonawcy, w wypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności, tj.:
 - 2) w wypadku zmian podmiotowych po stronie Wykonawcy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa
 - 3) w wypadku zmian nr rachunku bankowego wykonawcy, na który jest płacone wynagrodzenie
 - 4) w wypadku wszystkich zmian obiektywnie ocenianych, jako korzystne dla Zamawiającego
 - 5) w wypadku zmian stanu prawnego lub faktycznego, które mają wpływ na treść zawartej umowy, jeżeli tak zamiana leży w interesie publicznym
 - 6) w pozostałym zakresie - w sytuacji nieprzewidzianej i niezawinionej przez strony, której wystąpienia strony nie mogły przewidzieć pomimo zachowania należytej staranności., w szczególności istotnych zmian na rynku usług objętych niniejszym postępowaniem lub wystąpienia istotnych trudności w pozyskiwaniu przez Wykonawcę lub Zamawiającego materiałów niezbędnych do wykonania zamówienia.
- Wykonawca, jest zobowiązany zapoznać się z treścią załączonego do SIWZ wzorem umowy.

Art. 23

Środki ochrony prawnej

1. Środki ochrony prawnej zostały szczegółowo określone w dziale VI Ustawy.
2. Wykonawcom, a także innym osobom, jeżeli ich interes prawny w uzyskaniu zamówienia doznał lub może doznać uszczerbku w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy – Prawo zamówień publicznych, na podstawie art. 180 ust. 1 i ust. 2 pkt 1-4 przysługuje odwołanie wyłącznie wobec czynności:
 - 1) wyboru trybu negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia z wolnej ręki lub zapytania o cenę,
 - 2) opisu sposobu dokonywania oceny spełnienia warunków udziału w postępowaniu,
 - 3) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia,
 - 4) odrzucenia oferty odwołującego

Uwaga ! wniesienie odwołania jest rozumiane, jako doręczenie Zamawiającemu w taki sposób żeby mógł zapoznać się z jego treścią.

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

1. Druk „FORMULARZ OFERTOWY – **Załącznik nr 1** do SIWZ
2. Specyfikacja Techniczna – **Załącznik nr 2** do SIWZ
3. Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu na podstawie art. 22 ust 1 ustawy - Prawo zamówień publicznych – **Załącznik nr 3** do SIWZ
4. Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy – Prawo zamówień publicznych – **Załącznik nr 4** do SIWZ.
5. Istotne postanowienia umowy – **Załącznik nr 5** do SIWZ
6. Oświadczenie o przynależności do grupy kapitałowej – **Załącznik nr 6** do SIWZ
7. Wykaz zrealizowanych zamówień – **Załącznik nr 7** do SIWZ
8. Skład zespołu realizatorów, który będzie realizować zamówienie – **Załącznik nr 8** do SIWZ
9. Parametry SLA – **Załącznik nr 9** do SIWZ
10. Dokumentacja funkcjonalna serwisu – **Załącznik nr 10** do SIWZ

.....
/Pieczęć Wykonawcy /

FORMULARZ OFERTOWY

Do
Instytut Adama Mickiewicza
ul. Mokotowska 25
00-560 Warszawa

1. Odpowiadając na zaproszenie do wzięcia udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego **na przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza:**

.....
/pełna nazwa firmy Wykonawcy/

posiadającego siedzibę

.....
ulica nr domu kod pocztowy miejscowość

.....
województwo

.....
powiat

.....
telefon

.....
fax

.....
strona internetowa

.....
e-mail

NIP

REGON

reprezentowana przez:

.....
imiona, nazwiska i stanowiska osób uprawnionych do reprezentowania firmy

będąca płatnikiem VAT

2. Oferujemy Wykonanie całego zamówienia na następujących warunkach:

system CMS Drupal 7

Lp.	Przedmiot zamówienia	ilość	Cena jedn. usługi brutto (z VAT)	Wartość brutto ogółem
1	koszty wynikające z SLA / 1 miesiąc	do 8 m-cy		
	Wartość ogółem brutto			

Wartość brutto zamówienia (słownie)....., w tym podatek VAT.....w kwocie.....zł

Lp.	Przedmiot zamówienia	Cena za jedną godzinę świadczenia usługi brutto (z VAT)
1	Stawka godzinowa za obsługę wykraczającą poza SLA (change requests)	

Wartość brutto za 1 h. świadczenia usług (słownie)....., w tym podatek VAT.....w kwocie.....zł

3. Oświadczamy, że:

- 1) Zapoznaliśmy się ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia i nie wnosimy do niej żadnych zastrzeżeń.
- 2) Uzyskaliśmy konieczne informacje i wyjaśnienia do przygotowania oferty i właściwego wykonania zamówienia oraz przyjmujemy wszystkie warunki SIWZ.
- 3) Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas 30 dni od terminu składania ofert określonego w SIWZ
- 4) Oświadczamy, że nie podlegamy wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 oraz spełniamy warunki określone w art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 29.01.2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2013r. poz. 907 z późn. zm)
- 5) Oświadczamy, że zawarty w specyfikacji istotnych warunków zamówienia wzór umowy został przez nas zaakceptowany i zobowiązujemy się w przypadku udzielenia nam zamówienia do zawarcia umowy w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- 6) Oświadczamy, iż zamierzamy/nie zamierzamy* niepotrzebne skreślić powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcom
- 7) Osoba upoważnioną (od strony Wykonawcy) do realizacji przedmiotu zamówienia jest....., tel.:....., fax....., e-mail.....

Załącznikami do niniejszej oferty są :

1.
2.
3.
4.
5.

Podpisano

.....
/ uprawniony przedstawiciel Wykonawcy /

....., dnia

Specyfikacja techniczna

dot. zmian dla strony www Culture.pl wraz z submarkami (subdomenami) oraz stroną IAM.PL

Specyfikacja techniczna wraz z dokumentacją funkcjonalną Culture.pl (Załącznik nr 10) definiuje szereg wymagań stawianych wobec wykonawcy odnośnie wdrażania dowolnej zmiany w zakresie serwisu głównego, bądź serwisów powiązanych. Poniżej znajduje się opis tych wymagań, z których kluczowe to:

- responsywność
- zgodność z WCAG

Szczegóły związane z wymaganiami odnośnie SLA znajdują się w dokumentacji funkcjonalnej znajdującej się w załączniku nr 10 do SIWZ.

Responsywność

Wszelkie zmiany powinny być przygotowane tak, aby strona była responsywna, to znaczy, że wszystkie strony i elementy muszą być pocięte i wdrożone pod następujące szerokości ekranu:

1. 1280px
2. 1024px
3. 960px
4. 720px
5. 640px
6. 480px

Co oznacza, że elementy interfejsu powinny być oparte na siatce, pozwalającej dostosować je do każdej z powyższych progowych szerokości ekranu. W chwili obecnej korzystamy z siatki 20 kolumn oraz frameworka Bootstrap i to nie może ulec zmianie oraz nie powinno być ignorowane - wszelkie cięcie musi się odbywać w ramach tego frameworka CSS.

Brak nadmiarowych elementów HTML

Ze względu na wybraną technologię, występuje bardzo duże ryzyko powstawania bardzo zagnieżdżonej struktury DOM, ze względu na to, że standardowe funkcjonalności Drupala generują tego typu strukturę automatycznie. Wymagamy, aby projekt był wykonywany tak, aby ograniczyć liczbę elementów HTML do absolutnego minimum pozwalającego oscylować dany element. Dopuszcza się nadmiarowe elementy jedynie w przypadku, gdy inne moduły używane w systemie wymagają ich do pracy, czyli pozbycie się ich wymagałoby przepisania także tych modułów.

Odbiór elementów frontendu

Odbiór graficznych elementów serwisu będzie polegał na przetestowaniu ich przez Zleceniodawcę w związku, z czym Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania testów dla Zamawiającego, pozwalających na:

- przetestowanie rozwiązania w każdej możliwej rozdzielczości obsługiwanej przez serwis
- przetestowanie każdego z możliwych stanów danego elementu (aktywny, nieaktywny, kliknięty, odwiedzony)
- przetestowanie każdej z możliwych sytuacji w zakresie uzupełnienia funkcjonalności treścią:
 - dla krótkich i długich tytułów
 - w sytuacji gdy brakuje zdjęcia
 - w sytuacji gdy lead jest krótki/długi
 - etc.
- przetestowanie rozwiązania zarówno na specjalnie w tym celu przygotowanej stronie, oraz na istniejących podstronach serwisu

- specjalna strona służąca do testowania powinna osadzać daną funkcjonalność obok wszelkich innych funkcjonalności dostępnych w serwisie, aby móc w prosty sposób wykryć ewentualne konflikty
 - przykładem może być podpis pod zdjęciem gdy pod nim znajduje się cytat, galeria etc.

Dokumentacja

Wykonawca powinien przedstawić szczegółową dokumentację wykonanych zmian.

Dokumentacja powinna się składać z:

1. Specyfikacji Funkcjonalnej szczegółowo opisującej sposób wdrożenia danych rozwiązań określonych przez Zamawiającego, z rozbiciem na:
 - a. sekcję frontendową, zawierającą opis:
 - i. każdego z ekranów zaprojektowanych na poziomie UX i narysowanych przez grafika
 - ii. każdej z funkcjonalności wraz z opisem jej zasady działania, w tym m.in:
 1. skąd pobierana jest zawartość danej sekcji/widgetu
 2. w jaki sposób jest ona sortowana
 3. czy ma ona ograniczenia/filtrowanie
 - b. sekcję backendową, zawierającą opis:
 - i. dodawania każdego typu treści, wraz ze szczegółowym opisem pokazującym, w jaki sposób można osiągnąć wszelkie, zaprojektowane i narysowane wcześniej układy treści i multimediów - w tym także mechanizmami promocji treści, takimi jak karuzele, popupy, widgety etc.
 - ii. zarządzanie innymi elementami systemu, wymaganymi przez Zleceniodawcę, takimi jak zarządzanie użytkownikami, zarządzanie dostępem do stron, historią zmian, dziennikiem systemowym, włączania/wyłączania danych funkcjonalności
2. Specyfikacji Technicznej składającej się z:
 - a. szczegółowego opisu wymagań technicznych aplikacji zawierającej informacje o wszelkich, wymaganych przez aplikację usługach, programach i bibliotekach, wraz z ich wersjami (PHP 5.3, java, biblioteki do konwersji grafiki, biblioteki kryptograficzne, rozszerzenia PHP etc.)
 - b. szczegółowej, wygenerowanej automatycznie z kodu źródłowego aplikacji, dokumentacji w postaci dokumentu elektronicznego

Wykonawca ma obowiązek aktualizować dokumentację podczas wprowadzania zmian, bądź poprawek w systemie, także po wykonaniu zlecenia, w okresie trwania gwarancji.

Wykonawca powinien prowadzić dokumentację zmian w repozytorium wykorzystanym podczas tworzenia aplikacji. Zamawiający powinien mieć pełen dostęp, co najmniej do gałęzi produkcyjnej aplikacji w repozytorium, z możliwością podejrzenia zmian oraz komentarzy dotyczących tych zmian.

Wydajność Aplikacji

Serwis powinien używać cache dla wygenerowanych stron, oraz zapytań do bazy danych.

CMS powinien umożliwiać z poziomu panelu administracyjnego, wyczyszczenie każdego poziomu cache, na wypadek zaistnienia takiej potrzeby.

W momencie aktualizacji danego artykułu, cache widoków, dla których wyświetla się artykuł powinien być czyszczony - aplikacja powinna czyścić także widok strony głównej lub kategorii, jeśli na tych stronach pokazuje się zajawka artykułu.

Frontend

Skórka serwisu powinna zostać wykonana zgodnie z aktualnymi najlepszymi praktykami dotyczącymi wydajności aplikacji pod kątem czasu ładowania się strony.

W szczególności:

- wszelkie grafiki wykorzystywane jako elementy interfejsu, powinny być połączone w jeden "sprite"
- ikony lub inne znaki graficzne powinny być połączone w plik czcionki (woff, ttf) i serwowane, jako jeden zasób
- małe obrazki, będące elementami interfejsu, powinny być zaszyte w plikach css w postaci ciągu data: image base64
- wszelkie zasoby statyczne, będące częścią interfejsu graficznego (css, js, ikony, czcionki, obrazki interfejsu) powinny być serwowane z osobnej subdomeny
- obrazki niebędące elementami interfejsu powinny być ładowane z wykorzystaniem mechanizmu "lazy load" - co oznacza ich załadowanie dopiero w momencie, gdy użytkownik przewinie stronę w przeglądarce do miejsca, w którym powinna się wyświetlić dana grafika.
- pliki javascript i css powinny być łączone w jeden plik i kompresowane
- biblioteki javascript, takie jak jquery, powinny być pobierane z adresów CDN Google/Microsoft - jako jedyne są wyłączone z obowiązku łączenia i kompresji
- Ze względu na RFC2616, to aplikacja steruje nagłówkami expires, w związku, z czym, obrazki oraz inne elementy statyczne, powinny mieć ustawiony maksymalny czas przedawniania
- strony powinny wysyłać nagłówki ETag aby umożliwić weryfikację, czy wersja znajdująca się w cache przeglądarki jest aktualną wersją strony
- wszelkie skrypty powinny być ładowane asynchronicznie, a układ strony i podstawowe definicje elementów powinny zapobiegać "skakaniu" layoutu, jeśli któryś ze skryptów zmienia jego wygląd/położenie elementów
- reguły CSS oraz modyfikacje w drzewie DOM wykonywane poprzez skrypty javascript, powinny powodować minimalną liczbę zdarzeń typu reflow w przeglądarce
- strona może wykorzystywać framework css
- strona powinna zawierać minimalną ilość kodu html, tak, aby proporcja treści strony do kodu wyświetlającego tę treść była jak największa
 - szczególną uwagę należy tutaj zwrócić na generowanie nadmiarowych klas i identyfikatorów, oraz wielokrotnie zagnieżdżonych znaczników, przez system CMS
- obrazki wysyłane przez serwer nie powinny być kompresowane przez serwer (gzip) a jedynie optymalizowane przez aplikację w momencie generowania miniatur.

Backend

Czas odpowiedzi strony html (mediana) nie powinien przekraczać

- 2000ms przy "zimnym" cache,
- 600ms przy wykorzystaniu cache aplikacji i
- 250ms przy wykorzystaniu Varnish cache.

Powyższe czasy zakładają, że na stronie znajduje się jednocześnie 500 użytkowników oraz wykonywane jest 50 odsłon stron na sekundę. Odsłona oznacza tutaj pobranie strony wraz z wszystkimi zasobami wymaganymi do jej wyświetlenia.

Layout strony powinien generować maksymalnie następującą liczbę zapytań do serwera (dla niezalogowanego użytkownika):

- pliki html: 1

- pliki css: 1
- pliki javascript: 1
- pliki graficzne: 4
- pliki czcionek: 2
- zapytania do adserwera: 2

Powyższe ograniczenia nie dotyczą plików graficznych występujących w zawawkach artykułów, ale z nimi związany jest temat lazy-load, więc nie powinny znacząco powiększać liczby zapytań i doczytywać się podczas przewijania strony.

Dla wersji mobilne strona powinna dynamicznie generować mniejsze obrazki, dostosowane do wymiarów strony, aby nie obciążać użytkowników mobilnych ani na poziomie przesyłu danych, ani poprzez zbędne zajmowanie pamięci ich urządzenia.

Zapytania wysyłane do zewnętrznych serwerów nie są wliczane, ale także powinny być bardzo ograniczone, tak aby sumaryczna liczba zapytań wymaganych do załadowania strony nie przekraczała 30.

Funkcje takie jak ocenianie artykułów, powinny być zaimplementowane za pomocą mechanizmów Ajax. Samo wyświetlanie powinno być wbudowane w stronę, ale aktualizacja oceny po zagłosowaniu powinna być wysyłana do serwera za pomocą żądania javascript.

Testy wydajności

Wykonawca powinien dostarczyć wraz z projektem, wyniki badania wydajności aplikacji za pomocą narzędzia klasy ab/siege/jmeter.

Raport powinien zawierać:

- dokładne informacje o konfiguracji sprzętowej serwera, na którym była testowana aplikacja, konfiguracji poszczególnych usług (serwer www, baza danych, wszelkie mechanizmy wykorzystane do developowania strony)
- dokładnej konfiguracji narzędzia, którym wykonywano pomiar
 - ile wątków wykorzystywało narzędzie
 - jaka była przepustowość łącza między serwerem testowym a serwerem z aplikacją testującą
- informacje o wynikach testu dla aplikacji w stanach
 - wyłączony cache
 - włączony cache
 - rozgrzany cache
 - zimny cache
- szacunki dotyczące ograniczeń aplikacji i poziomu ruchu jaki jest w stanie obsłużyć przy wykorzystaniu proponowanej konfiguracji sprzętowej
- zmiany, które zostały wprowadzone w konfiguracji usług po testach wydajnościowych

Testy wydajności powinny zawierać informacje zarówno o średnim czasie odpowiedzi i pobierania strony, jak i inne statystycznie istotne miary, takie jak mediana czy odchylenie standardowe dla żądań.

Testy dotyczące tego punktu mogą być wykonywane z założeniem, że proporcja odczytów do zapisów cache jest na poziomie 9/1.

Czas reakcji nie uwzględniają opóźnień wynikających z przesyłu danych przez sieć internet - chodzi wyłącznie o czas generowania kodu - nie jego przesyłania, w związku, z czym testy mogą być wykonywane w obrębie sieci lokalnej.

SEO

Wszelkie zmiany powinny być wprowadzane zgodnie z aktualnymi najlepszymi praktykami SEO. Jakikolwiek zmiany w strukturze html powinny być konsultowane z Zamawiającym.

Analityka internetowa

Culture.pl oraz inne serwisy, których dotyczy Umowa posiadają wdrożone zaawansowane śledzenie zachowań użytkowników za pomocą Google Tag Manager oraz Google Analytics. Jest bardzo prawdopodobne, że wprowadzane zmiany i wykonywane funkcjonalności będą wymagały zmian także na poziomie implementacji analityki.

Bezpieczeństwo

Wykonawca ponosi odpowiedzialność za utrzymywanie systemu w aktualnej wersji. Aktualizacja systemu w zakresie poprawek bezpieczeństwa powinna się odbywać najpóźniej na 4 godziny od momentu publikacji informacji o luce bezpieczeństwa.

Jednocześnie Wykonawca jest w pełni odpowiedzialny za bezpieczeństwo modułów wykonywanych w całości przez siebie, bądź modyfikacji wprowadzanych do oficjalnych modułów. Wyjątkiem od tej sytuacji są luki bezpieczeństwa występujące w wyniku luk w mechanizmach core drupała, w przypadku, gdy Wykonawca stosował wszelkie zalecenia dotyczące bezpieczeństwa w swoim module.

Gwarancja

Wykonawca będzie odpowiedzialny za bezpłatne aktualizacje oraz rozwiązywanie problemów związanych z działaniem aplikacji, których przyczyna leży po stronie wykonawcy, w okresie 12 miesięcy od momentu wykonania Dzieła. Szczegółowe warunki SLA są zawarte w załączniku nr 13 do SIWZ.

Zmiany wynikające z woli Zleceniodawcy, będą każdorazowo wyceniane przez Wykonawcę i wykonywane w drodze osobnych ustaleń.

Oferta powinna zawierać cennik godzinowy Wykonawcy.

Wersja mobilna

Serwisy Zamawiającego nie posiadają wersji mobile i nie jest dopuszczalne stosowanie rozwiązań, które omijają temat responsywności poprzez inną prezentację treści wyłącznie dla urządzeń mobilnych. Wyjątkiem od tej reguły jest wyraźne polecenie ze strony Zleceniodawcy stwierdzające, że dany serwis lub podstrona ma być dostępna w takiej wersji.

Wersja dla niepełnosprawnych

Wszelkie modyfikacje powinny być wykonane w taki sposób, aby nie była wymagana osobna wersja dla osób niepełnosprawnych.

Serwis powinien w pełni implementować standard WCAG 2.0 - dotyczy to wszelkich zmian, poprawek oraz nowych funkcjonalności.

Wersja żałobna serwisu

Serwis zawiera specjalny zestaw stylów dla wersji żałobnej serwisu, którą można będzie włączyć z poziomu panelu administracyjnego systemu. Wszelkie modyfikacje powinny uwzględniać tę funkcję i powinna być dostępna wersja żałobna umożliwiająca testowanie zmian z włączoną tą opcją.

Wersja żałobna zmienia także paletę kolorów dla obrazków wyświetlanych na stronie.

Wersja językowa serwisu

System jest w całości zaimplementowany w języku polskim, co oznacza, że zarówno elementy frontendu, jak i backendu, powinny być po polsku. Wykonawca jest zobowiązany przygotować każdą funkcjonalność w języku polskim oraz angielskim - włącznie z wprowadzeniem tłumaczeń dla elementów maski serwisu.

Panel administracyjny

Wszelkie zmiany w polach w formularzy służących do tworzenia treści bądź edycji struktury serwisu, powinny mieć wbudowaną pomoc w trybie "inline" - czyli pojawiającą się w dymkach podpowiedzi dokładnie opisującą, co należy wprowadzić w danym polu.

Dokumentacja pól nie może być tylko i wyłącznie zawarta w osobnej sekcji systemu.

Wszelkie pola formularza powinny mieć ustawione konkretne typy i obsługiwać walidację zarówno na poziomie javascript, jak i po stronie systemu.

Dokumentacja powinna być wprowadzona zarówno po polsku jak i po angielsku.

Właściwości systemu CMS

Serwisy IAM są zbudowane w oparciu o system Drupal w wersji 7.

- Kod wszelkich wykorzystanych wtyczek powinien być dostępny na zasadach Open Source (licencja typu GPL).
- Nie jest dopuszczalne wykorzystanie komercyjnych wtyczek, lub wtyczek, które w wersji otwartej/darmowej realizują jedynie część funkcjonalności dostępnych w płatnej wersji wtyczki
- Wszelkie moduły/pluginy wykorzystane przy wytwarzaniu serwisu, powinny wykorzystywać warstwę abstrakcji dostarczaną przez CMS
- Moduły powinien korzystać z najbardziej popularnej na rynku biblioteki javascript - jQuery
- Moduły powinny wykorzystywać wewnętrznych systemów ograniczających dostęp dla uprawnionych użytkowników.

Zakres obsługi SLA

Zamawiający przewiduje, że w ramach SLA będzie wymagał ok 30 godzin pracy Wykonawcy miesięcznie w okresie trwania Umowy (od 1 stycznia 2015 roku).

Zakres obsługi CR

Zamawiający przewiduje, że w ramach zmian w serwisie będzie wymagał ok 1000 (tysiąc) godzin pracy Wykonawcy w okresie trwania umowy.

....., dnia

.....
uprawniony przedstawiciel wykonawcy

.....
(Pieczęć Wykonawcy)

Załącznik nr 3

„WZÓR”

OŚWIADCZENIE

O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

art. 22 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.

Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na **Przedmiotem przetargu nieograniczonego jest przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza postępowanie nr 6/IAM/2014/10**

w imieniu:

.....

(pełna nazwa Wykonawcy)

oświadczamy, że na dzień składania ofert spełniamy warunki dotyczące:

- posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
- posiadania wiedzy i doświadczenia,
- dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
- sytuacji ekonomicznej i finansowej.

Prawdziwość powyższych danych potwierdzam własnoręcznym podpisem świadom odpowiedzialności karnej z art. 297 § 1 kk.

.....

(data, imię i nazwisko oraz podpis
upoważnionego przedstawiciela
Wykonawcy)

.....
(Pieczęć Wykonawcy)

„WZÓR”

**OŚWIADCZENIE
O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA**
na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.

Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na **Przedmiotem przetargu nieograniczonego jest przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza** postępowanie nr 6/IAM/2014/10

w imieniu:
(pełna nazwa Wykonawcy)

Oświadczamy, że na dzień składania ofert brak jest podstaw do wykluczenia z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy.

Prawdziwość powyższych danych potwierdzam własnoręcznym podpisem świadom odpowiedzialności karnej z art. 297 § 1 kk.

.....
(data, imię i nazwisko oraz podpis
upoważnionego przedstawiciela
Wykonawcy)

Istotne postanowienia umowy

zawarta w Warszawie, w dniu roku pomiędzy:

Instytutem Adama Mickiewicza, z siedzibą w Warszawie (00-560), ul Mokotowska 25, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod numerem: RIK 70/2006, NIP 701-001-09-66, reprezentowanym przez:

.....
.....

zwanym dalej **Zamawiającym**

a

.....
zwanym dalej **Wykonawcą**

W wyniku rozstrzygnięcia przez Zleceniodawcę procedury udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego określonego w art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 907) z późn. zm. została zawarta Umowa o następującej treści:

[Definicje]

1. Niniejsza umowa wraz z załącznikami do niej, w dalszej części tego dokumentu zwana będzie „**Umową**”.
2. „**Załącznik**” oznacza dołączony do niniejszej Umowy dokument stanowiący jej integralną część.
3. **Siła wyższa** - zdarzenie nadzwyczajne, wywołane przyczyną zewnętrzną, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było nawet przy dołożeniu należytej staranności zapobiec.

§ 1 [Zobowiązania Stron]

Zamawiający i Wykonawca, zwani w dalszej części tego dokumentu „**Stronami**”, uzgadniają co następuje:

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania należytej staranności przy wykonywaniu wszystkich czynności wynikających z treści niniejszej Umowy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w zakresie wykonywania Umowy.

§2 [Przedmiot Umowy]

- 1) Przedmiotem Umowy jest przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza zawierającą:
 1. realizacje usług mających na celu utrzymanie i prawidłowe działanie Aplikacji – SLA,
 2. realizacje usług mających na celu modyfikacje CMS – CR (change request) zgodnie ze Specyfikacją Techniczną (Załącznik nr 1 do Umowy), i Parametrami SLA (Załącznik nr 2 do Umowy),
- 2) Z chwilą przyjęcia przez Zamawiającego oferty Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do wykonania dla Zamawiającego usług określonych w Specyfikacji Technicznej (Załącznik nr 1 do Umowy) na warunkach niniejszej Umowy.

§ 3 [Materiały]

Podstawę merytoryczną przedmiotu zamówienia stanowią będą materiały i informacje przekazane przez Zamawiającego (Materiały).

§ 4 [Obustronna poufność informacji]

1. Wykonawca oświadcza, że Materiały dostarczone przez Zamawiającego oraz wszelkie informacje, dane i narzędzia dotyczące działalności Zamawiającego i uzyskane przez Wykonawcę w trakcie realizacji przedmiotów umowy będą traktowane przez Wykonawcę poufnie, tzn. Wykonawca zobowiązuje się w trakcie trwania Umowy, jak również po jej ustaniu, do zachowania tajemnicy handlowej w odniesieniu do wszelkich informacji uzyskanych w trakcie trwania współpracy na temat Zamawiającego oraz podmiotów z nim powiązanych.
2. Ujawnienie powyższych informacji przez Wykonawcę osobom trzecim jest możliwe tylko i wyłącznie po wyrażeniu pisemnej zgody przez Zamawiającego.
3. Zamawiający oświadcza, że wszelkie informacje, dane, oferty handlowe i narzędzia dotyczące działalności Wykonawcy i nabyte przez Zamawiającego w trakcie realizacji przedmiotów umowy będą traktowane przez Zamawiającego poufnie, tzn. Zamawiający zobowiązuje się w trakcie trwania Umowy, jak również po jej ustaniu, do zachowania tajemnicy handlowej w odniesieniu do wszelkich informacji uzyskanych w trakcie trwania współpracy na temat Wykonawcy oraz podmiotów z nim powiązanych.
4. Ujawnienie powyższych informacji przez Zamawiającego osobom trzecim może nastąpić wyłącznie po wyrażeniu pisemnej zgody przez Wykonawcę.
5. Strony ponoszą pełną odpowiedzialność za zachowanie poufności informacji (zdefiniowanych w tym paragrafie) przez swoich pracowników oraz inne podmioty związane ze Stronami, które mają dostęp do przedmiotowych informacji.
6. W przypadku naruszenia obowiązku zachowania poufności, zdefiniowanego w niniejszym paragrafie Strony mają prawo dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego.
7. Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy obowiązków ujawnienia informacji wynikających z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów, decyzji władz, itp.

§ 5 [Komunikacja]

1. Wszelkie uzgodnienia dokonywane w trakcie obowiązywania Umowy powinny mieć formę pisemną. Ze względu na konieczność zapewnienia sprawności obsługi, dopuszcza się możliwość dokonywania bieżących uzgodnień ustnie lub przy pomocy urządzeń przekazujących informacje na odległość. Jednakże uzgodnienia powyższe winny być bez zbędnej zwłoki potwierdzone w formie pisemnej lub dostarczane faksem lub pocztą elektroniczną.
2. W celu sprawnej realizacji Przedmiotu Umowy Strony wyznaczą osoby odpowiedzialne za współpracę oraz umocowane do składania i przyjmowania oświadczeń w zakresie określonym w niniejszej Umowie (koordynatorzy). Osoby te nie mają prawa do podejmowania decyzji zmieniających treść niniejszej Umowy.

A) Wykonawca:

Pani/Pan

Adres do doręczeń:

(na przesyłce powinno być wskazane imię i nazwisko koordynatora)

Tel.:

Faks:.....

E-mail:

B) Zamawiający: ...

Pani/Pan:

Adres do doręczeń: Warszawa 00-560, ul. Mokotowska 25

(na przesyłce powinno być wskazane imię i nazwisko koordynatora)

Tel.:

Faks. +48 22 44 76 152

E- mail:@iam.pl

3. Zmiana koordynatora powinna zostać dokonana w formie pisemnej ze skutkiem na dzień doręczenia informacji o zmianie drugiej Stronie. Zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy.

4. Wykonawca zobowiązuje się do zamieszczania na fakturach informacji o osobie, o której mowa w ust. 2 lit. B oraz o przedmiocie i dacie Umowy.

§ 6 [Prawa autorskie]

1. Strony postanawiają, że w przypadku powstania w wyniku realizacji Umowy utworów, o których mowa w ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Wykonawca w ramach otrzymanego wynagrodzenia przenosi na Zamawiającego na zasadzie wyłączności wszelkie prawa autorskie do powstałych utworów na następujących polach eksploatacji.
 - a. utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
 - b. obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
 - c. rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w pkt b – 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.
2. Wykonawca udziela nadto Zamawiającemu wyłącznego prawa do wykonywania oraz zezwalania osobom trzecim na wykonywanie zależnych praw autorskich do utworu na polach eksploatacji określonych w niniejszej Umowie.
3. Zamawiający zachowuje prawa majątkowe do utworu i prawa własności egzemplarza, na którym utwór utrwalono nawet wówczas, gdy utwór przeznaczony do rozpowszechnienia nie został przez Zamawiającego rozpowszechniony w okresie dwóch lat od daty przyjęcia utworu.
4. Z chwilą udzielenia praw, o czym jest mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność wydane mu egzemplarza utworu.

§ 7 [Terminy]

Niniejsza Umowa zostaje zawarta na czas określony tj. od dnia jej zawarcia do dnia 31 sierpnia 2015 roku, z zastrzeżeniem, iż rozpoczęcie świadczenia usług, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 2 rozpoczyna się od dnia następującego po dniu podpisania, zaś świadczenia w zakresie usług zawartych w §2 ust. 1 pkt 1 od dnia 1 stycznia 2015 r. do 31.08.2015 r.

§ 8 [Warunki płatności]

1. Wynagrodzenie za realizację zamówienia strony ustalają na:
 - 1) z tytułu realizacji usług określonych w § 2 ust. 1 pkt 1 – miesięcznie PLN BRUTTO (słownie: złotych brutto), z zastrzeżeniem, iż całkowita wartość usług, w okresie trwania Umowy, nie przekroczy wartości PLN BRUTTO (słownie: złotych brutto);
 - 2) z tytułu realizacji usług określonych w § 2 ust. 1 pkt 2 – PLN BRUTTO (słownie: złotych brutto) za jedną godzinę świadczenia usług, z zastrzeżeniem, iż całkowita wartość usług, w okresie trwania Umowy, nie przekroczy wartości PLN BRUTTO (słownie: złotych brutto);
 - 3) Wartość umowy za cały okres świadczenia usług wynosi PLN brutto (słownie:.....)
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 niniejszego paragrafu, co miesiąc, z dołu, przelewem na podany w treści faktury rachunek bankowy;
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 niniejszego paragrafu, co miesiąc, z dołu, przelewem na podany w treści faktury rachunek bankowy, z tytułu faktycznie zrealizowanych usług w miesiącu poprzednim.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 i pkt. 2, płatne będzie nie częściej jak raz w miesiącu, w terminie 14 dni od ich zaakceptowania przez Zamawiającego wykonanych czynności i faktury, przy czym za dzień zapłaty uważać się będzie dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Pierwsze i ostatnie miesięczne wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 niniejszej Umowy, obliczane jest proporcjonalnie do długości odpowiednio pierwszego lub ostatniego okresu realizacji Przedmiotu

Umowy, przyjmując, że dzienna stawka korzystania z ww. usługi wynosi 1/30 miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 niniejszego paragrafu.

6. Płatność Wynagrodzenia nastąpi na wskazany przez Wykonawcę na fakturze VAT numer rachunku bankowego.
7. Kwoty, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, wyczerpują wszelkie roszczenia Wykonawcy względem Zamawiającego z tytułu niniejszej Umowy.
8. Kwoty, o których mowa w niniejszym ustępie, zawierają należny podatek od towarów i usług (podatek VAT).

§ 9 [Wypowiedzenie Umowy]

1. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca przypadającego po miesiącu, w którym Umowa została wypowiedziana.
2. Wszelkie rozpoczęte zamówienia zostaną wykonane zgodnie z obowiązującymi terminami chyba, że strony uzgodnią inaczej.

§ 10 [Zobowiązania stron]

1. Wykonawca oświadcza, że powstały w wyniku realizacji przedmiotu umowy utwór nie będzie obciążony wadami prawnymi.
2. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec osób trzecich, jeśli prawa do utworów lub jego części należą do osób trzecich albo są obciążone prawami osób trzecich (wady prawne).
3. W razie ujawnienia jakiegokolwiek wady prawnej Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego zwrócenia Zamawiającemu całkowitego otrzymanego wynagrodzenia powiększonego o kwotę 50.000,00 PLN (słownie: pięćdziesięciu tysięcy złotych) tytułem kary umownej.
4. Zamawiającemu przysługuje z tego tytułu prawo do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość wspomnianej kary umownej.
5. W przypadku ujawnienia wady prawnej Wykonawca poniesie wszelkie koszty związane z powództwem wniesionym przez osoby trzecie, w związku z naruszeniem ich praw.
6. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania Przedmiotu Umowy Zamawiającemu przysługuje od Wykonawcy kara umowną w wysokości PLN BRUTTO, stanowiącą równowartość 30% (trzydziestu procent) wartości sumy kwot brutto, określonych w § 8 ust. 1 pkt 3 niniejszej Umowy.
7. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku, gdy poniesiona szkoda przewyższy wysokość kary umownej.
8. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, jeżeli takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie powstało na skutek Siły Wyższej.
9. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej uniemożliwiającej realizację Umowy Strony bezzwłocznie powiadomią się wzajemnie, przekazując związane z tym faktem informacje.
10. Strony dołożą wszelkich starań w celu usunięcia przeszkód w realizacji Umowy, a w razie potrzeby dokonają stosownych uzgodnień.

§ 11 [Postanowienia końcowe]

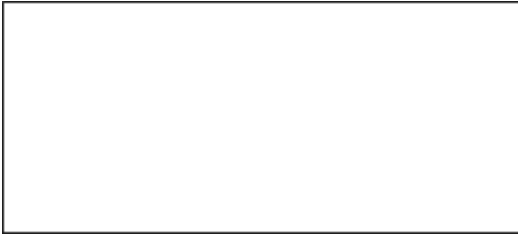
1. Wszelkie zmiany postanowień i uzupełnienia niniejszej Umowy dozwolone są tylko na warunkach określonych w ogłoszeniu o zamówieniu lub w specyfikacji istotnych warunków zamówienia (art. 144 ustawy pzp).
2. Wszelkie dokonywane zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy w sytuacjach określonych w ust. 1 wymagają dla swej ważności zgody obu Stron i formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.
3. Wykonawca oświadcza, że spełnia przesłanki ubiegania się o zamówienia publiczne określone w Art. 22 ust.1 i nie podlega wykluczeniu na podstawie Art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. „Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 roku, poz. 907 ze zm.)
4. Tytuły paragrafów w niniejszej Umowie mają jedynie charakter pomocniczy i nie wpływają na interpretację tej Umowy.

5. Wymienione w treści Umowy załączniki stanowią jej integralną część, a zobowiązania stron zawarte w załącznikach mają taką samą moc wiążącą dla stron co zobowiązania zawarte w pozostałej części Umowy.
6. W sprawach, które nie są uregulowane Umową mają zastosowanie SIWZ, przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 roku, nr 113, poz. 759 ze zm.).
7. Wszelkie spory powstałe na tle realizacji Umowy Strony zobowiązują się w pierwszej kolejności rozwiązywać ugodowo. W wypadku, gdy okaże się to niemożliwe, spory te zostaną poddane rozstrzygnięciu przez Sądy powszechne właściwe miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
8. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, trzy egzemplarze dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

Wykonawca (pieczęć):



Zamawiający:

Instytut Adama Mickiewicza

ul. Mokotowska 25

00-560 Warszawa

Oświadczenie

Zgodne z art. 26, ust. 2d ustawy z dn. 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013r. poz.907 z późn. zm.) ubiegając się o udzielenie zamówienia w postępowaniu na **przedłużenie usługi zapewnienia wsparcia technicznego, przebudowy, rozwoju oraz wsparcia SLA serwisów internetowych zbudowanych w oparciu o CMS Drupal 7 zarządzanych przez Instytut Adama Mickiewicza, postępowanie nr 6/IAM/2014/10**

Informuję, że na dzień składania ofert **nie należę do grupy kapitałowej**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Pzp, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.).*

Informuję, że na dzień składania ofert **należę do grupy kapitałowej**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Pzp, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.), i w załączeniu przedkładam listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej.*

*** niepotrzebne skreślić, - jeżeli Wykonawca nie dokona skreślenia Zamawiający uzna, iż Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej**

.....
(data i podpis osoby uprawnionej do reprezentacji Wykonawcy*)

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oświadczenie składa każdy z Wykonawców osobno.

Osoba składająca oświadczenie świadoma jest odpowiedzialności karnej wynikającej z art. 297 Kodeksu Karnego za przedłożenie nierzetelnego lub poświadczającego nieprawdę oświadczenia.

.....
Pieczęć Wykonawcy

WYKAZ ZREALIZOWANYCH ZAMÓWIEŃ

WYKONANYCH W OKRESIE OSTATNICH TRZECH LAT (JEŚLI OKRES PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI JEST KRÓTSZY
– WYKAZ PROJEKTÓW ZREALIZOWANYCH W TYM OKRESIE)

O WARTOŚCI NIE MNIEJSZEJ NIŻ 200 000 ZŁ BRUTTO

OBEJMUJĄCYCH WYKONANIE I WDROŻENIE STRON INTERNETOWYCH

potwierdzający spełnianie przez Wykonawcę warunku, o którym mowa w Art.5 pkt 2) SIWZ

Lp .	Nazwa Zamawiającego	Opis lub wykaz prac realizowanych w ramach zamówienia	Wartość (brutto)	Daty wykonania
1.				
2.				
3.				

Do wykazanych powyżej zrealizowanych projektów należy załączyć dokumenty potwierdzające ich należyte wykonanie zamówienia.

.....
/ uprawniony przedstawiciel Wykonawcy /

.....
Pieczęć Wykonawcy

SKŁAD ZESPOŁU REALIZATORÓW, KTÓRY BĘDZIE WYKONYWAĆ ZAMÓWIENIE

potwierdzający spełnianie przez Wykonawcę warunku, o którym mowa w Art.5 pkt 3) SIWZ

Lp.	Imię i nazwisko	Zakres obowiązków przy realizacji projektu	Certyfikaty ¹	Staż pracy w latach
1				
2				
3				
4				
5				
6				

.....
/ uprawniony przedstawiciel Wykonawcy /

¹ Przed podpisaniem umowy na wykonanie usługi członkowie zespołu będą weryfikowani pod kątem spełnienia powyższych wymagań na bazie przedłożonych dokumentów poświadczających deklarowane doświadczenie. W zakres dokumentów powinny wchodzić:

- referencje poświadczające wykonanie usług zgodnych z wymaganiami opisanymi w powyższych punktach
- zaświadczenia o stażu pracy w projektach spójnych z wymaganą technologią

SLA, KATEGORYZACJA BŁĘDÓW, PROCEDURY OBSŁUGI AWARII

§1 Dane kontaktowe

Wykonawca zobowiązuje się do obsługi zgłoszeń zgodnie z wybraną opcją czasową, za pomocą następujących kanałów komunikacji:

1. Telefon alarmowy
2. System obsługi zgłoszeń (Tickety/Helpdesk) http://.....
3. Mail kontaktowy

Zleceniodawca wyznacza następujące osoby do kontaktu w sprawie Awarii:

Imię:
 Nazwisko:
 email:
 telefon:

Imię:
 Nazwisko:
 email:
 telefon:

§2 Podział awarii

Awarie które mogą wystąpić w systemie dzielimy na:

1. Awarie krytyczne

Awarie całkowicie uniemożliwiające pracę systemu lub realizację jego kluczowych funkcji, zdefiniowanych uprzednio w specyfikacji szczegółowej.

W szczególności do tej kategorii należy:

- o całkowita niedostępność systemu z poziomu internetu,
- o brak możliwości edycji i publikowania treści,
- o brak wyświetlania wyników wyszukiwania,
- o zniszczenia powstałe na skutek luk bezpieczeństwa w systemie,
- o problemy z działaniem usług połączonych z zewnętrznymi serwisami poprzez API.
- o błędy SEO wynikające z braku przestrzegania przez wykonawcę zasad ustalonych z Zamawiającym w tym zakresie

Do tej kategorii kwalifikują się także wszelkie Awarie wynikające z działań podjętych przez Zleceniodawcę, które spowodowały problem.

1. Awarie znaczące

Awarie, których skutkiem jest utrudnione korzystanie z serwisów internetowych Zleceniodawcy, bądź innego typu przeciążenia, mające wpływ na krytyczne dla Zleceniodawcy usługi, lecz nie powodujące ich niedostępności.

W szczególności do tej kategorii należy:

- o znaczące spowolnienie działania serwisu, na poziomie dwukrotnie dłuższego od średniego czasu wczytywania się strony,

- o niezamierzona zmiana layoutu.

1. Awarie nieznaczące

Awarie, których skutkiem są drobne błędy w warstwie wizualnej serwisu, wynikające przykładowo:

- o ze zmian w sposobie działania skryptów załączanych na stronie,
- o braku poprawnego stylowania dla elementów formatowania artykułów.

§3 Tryb i parametry SLA

§3.1 Tabela nr 1 - tryb świadczenia usługi [Wykonawca zaznacza wybraną opcję]

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługę w trybie:

I.p.	Opis	Wybrana opcja
1	przez 24 godziny w ciągu doby, 7 dni w tygodniu, 356 dni w roku (24/7/365) z czasem reakcji nie przekraczającym 30min	
2	w godzinach 7-18, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku (11/7/365) z czasem reakcji nie przekraczającym 1 godziny	
3	w godzinach 9-17, codziennie z wyłączeniem świąt państwowych i weekendów (8/DR) z czasem reakcji nie przekraczającym 4 godzin	

§3.2 Tabela nr 2 - parametry SLA

I.p.	Parametr	Opis
1	Dostępność usługi	
2	Maksymalny czas reakcji dla awarii: krytycznej (critical) znaczącej (major) nieznaczącej (minor)	30 min 2 h kolejny dzień roboczy
3	Maksymalny czas czynności diagnostycznych dla awarii : krytycznej (critical) znaczącej (major) nieznaczącej (minor)	2 h 4 h 1 dni robocze
4	Maksymalny czas usunięcia awarii : krytycznej (critical)	6 h 12 h

	znaczącej (major) nieznaczącej (minor)	2 dni robocze
5	Serwis techniczny i konserwacja sprzętu	UWAGA: w wypadku wykonywania prac na sprzęcie Inwestora SLA nie obejmuje awarii sprzętowych, a czas przestoju spowodowany awarią sprzętową nie wlicza się do puli godzin zdefiniowanych dla naprawy systemu w SLA
6	Wdrożenie produkcyjne poprawionego kodu	Wdrożeń produkcyjnych do środowisk produkcyjnych Inwestora, dokonuje Wykonawca po ustaleniu z Inwestorem.

§4 Procedura postępowania w przypadku awarii

§4.1 Procedura postępowania w przypadku awarii krytycznej i znaczącej

Zleceniodawca

W przypadku wystąpienia awarii krytycznej lub znaczącej, którą zauważy Zleceniodawca:

1. Zleceniodawca niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o awarii za pośrednictwem telefonu, którego numer jest podany w §1
2. Wykonawca może wprowadzić zgłoszenie w systemie, dostarczając dodatkowe informacje dotyczące awarii za pomocą systemu obsługi zgłoszeń, którego adres został podany w §1
3. W przypadku braku możliwości przekazania informacji o problemie za pomocą dwóch powyższych kanałów, Zleceniodawca powinien wysłać zgłoszenie drogą mailową na adres podany w §1
4. Po usunięciu awarii przez Wykonawcę, Zleceniodawca potwierdzi ten fakt w systemie obsługi zgłoszeń

Wykonawca

W przypadku wystąpienia awarii krytycznej lub znaczącej, którą zauważy Wykonawca:

1. Wykonawca niezwłocznie doda do systemu obsługi zgłoszeń zadanie, opisujące problem w formie skróconej, tak aby Zleceniodawca otrzymał także wiadomość na adres email
2. Wykonawca niezwłocznie przystąpi do działań mających na celu rozwiązanie problemu, który jest przyczyną awarii
3. Wykonawca, po naprawieniu problemu, uzupełni dane dotyczące awarii w systemie obsługi zgłoszeń, podając:
 - a. prawdopodobne przyczyny awarii
 - b. czas trwania awarii
2. Wykonawca poinformuje osoby kontaktowe Zleceniodawcy o rozwiązaniu problemu drogą mailową
3. Wykonawca wprowadzi niezbędne modyfikacje w Dokumentacji Systemu, o ile nastąpiły zmiany w aplikacji.

§4.2 Procedura postępowania w przypadku awarii nieznaczącej

Zleceniodawca

W przypadku wystąpienia awarii nieznaczącej, którą zauważy Zleceniodawca:

1. Zleceniodawca wprowadzi zgłoszenie w systemie obsługi zgłoszeń, którego adres został podany w §1, dostarczając informacje dotyczące awarii
2. W przypadku braku możliwości przekazania informacji o problemie za pomocą powyższego kanału, Zleceniodawca powinien wysłać zgłoszenie drogą mailową na adres podany w §1

Wykonawca

W przypadku wystąpienia awarii nieznaczącej, którą zauważy Wykonawca:

1. Wykonawca niezwłocznie doda zadanie do systemu obsługi zgłoszeń opisujące problem, tak aby Zleceniodawca otrzymał także wiadomość na adres email
 2. Jeśli problem leży po stronie Wykonawcy, Wykonawca niezwłocznie przystąpi do działań mających na celu rozwiązanie problemu, który jest przyczyną awarii
- a. Wykonawca, po naprawieniu problemu, uzupełni dane dotyczące awarii w systemie obsługi zgłoszeń, podając:
1. prawdopodobne przyczyny awarii
 2. czas trwania awarii
- b. Wykonawca poinformuje osoby kontaktowe Zleceniodawcy o rozwiązaniu problemu drogą mailową
- a. Wykonawca wprowadzi niezbędne modyfikacje w Dokumentacji Systemu, o ile nastąpiły zmiany w aplikacji.
- a. Zleceniodawca potwierdzi naprawienie problemu i zamknie zgłoszenie
1. Jeśli problem leży po stronie Zleceniodawcy, Wykonawca dostarczy wszelkie dostępne mu informacje związane z awarią, tak aby ułatwić Zleceniodawcy usunięcie problemu
 2. Zleceniodawca poinformuje Zleceniobiorcę o naprawieniu problemu za pośrednictwem systemu obsługi zgłoszeń
 3. Wykonawca potwierdzi rozwiązanie problemu i zamknie zgłoszenie

§5 Zasady rozliczania czasu usunięcia awarii

Czas wyznaczony w SLA jest liczony od momentu zgłoszenia awarii, do momentu jej usunięcia, potwierdzonego przez Zleceniodawcę.

Czasy zawarte w §3, tabeli nr 2 - "Maksymalny czas usunięcia awarii liczony od momentu zgłoszenia awarii" oznacza całkowity czas, który minął od momentu zgłoszenia awarii do momentu jej usunięcia. Czasy podane w tabelach 2, 3 i 4 w §3 tabela nr 2, nie sumują się.

Opóźnienie ze strony Zleceniodawcy w potwierdzeniu faktu naprawienia awarii, nie jest doliczane do czasu obsługi awarii, jeśli awaria została rzeczywiście usunięta.

Czas naprawy awarii jest liczony z uwzględnieniem warunków z §3 tabeli nr 1, zgodnie z deklaracją Wykonawcy odnośnie trybu świadczenia usługi obsługi awarii.

.....
podpisy oraz pieczętki imienne upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy