CENTRALNA STACJA
RATOWNICTWA GÓRNICZEGO S.A.

Bytom, dnia 22.06.2018r.

Zamawiający dokonuje zmiany zapisów Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu pn „**Administrowanie i serwisowanie oprogramowania SZYK2 wykorzystywanego w Centralnej Stacji Ratownictwa Górniczego S.A. oraz jej spółce zależnej CUS CSRG CEN – RAT Sp. z o.o., a także wdrożenie nowego modułu**

Zmiany dotyczą informacji zawartych w SIWZ oraz Załącznikach.

W SIWZ część B pkt. 7 zmienia się treść ppkt. 7.1.1. i 7.1.2., które otrzymują brzmienie:

7.1.1. Wypełniony formularz oferty stanowiący **załącznik nr 1** do SIWZ,

7.1.2. Oświadczenia Wykonawcy stanowiące **załącznik nr 2, 3 i 4** do SIWZ,

W SIWZ część B pkt. 12 zmienia się ppkt. 12.1., który otrzymuje brzmienie:

12.1. Przy ocenie Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

1. Cena usługi serwisowania **eksploatowanego** systemu SZYK2 (zł / m-c)	85 %
2. Cena wdrożenia modułu pracownika - jednorazowa	5 %
3. Cena miesięczna serwisowania modułu Portal pracownika	10 %

W SIWZ część C pkt. II pn. „Podstawowe dane techniczne i wymagania" zmienia się pkt. 1.2), który otrzymuje brzmienie:

2) uruchomienie, **udostępnienie** i prowadzenie środowiska testowego Systemu SZYK2 jako kopia bazy produkcyjnej,

W SIWZ część C pkt. II pn. „Podstawowe dane techniczne i wymagania" zmienia się pkt. 3.8), który otrzymuje brzmienie:

8) przekazanie Zamawiającemu dodatkowej kopii zapasowej z **każdego miesiąca i każdego roku**.

W SIWZ część C str. 17 zmienia się numerację pkt. II pn. „Moduł tzw. Portal pracownika – wymagania techniczne podstawowe" na numer III i dopisuje sie do niego pkt. 3., który otrzymuje brzmienie:

3. Po wdrożeniu modułu Portal pracownika Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę jego administrowania i serwisowania jak dla oprogramowania SZYK2.

SIWZ część C zmienia się treść pkt. V pn. „Warunki odbioru przedmiotu zamówienia i płatności", który otrzymuje brzmienie:

Szczegółowe warunki płatności określone zostały w projekcie umowy stanowiącym załącznik nr 7 do SIWZ.

41-902 Bytom, ul. Chorzowska 25, Tel.: 032 282 25 25, Fax: 032 282 26 81
e-mail: info@csrg.bytom.pl http://www.csrg.bytom.pl
Sąd Rejonowy w Katowicach, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000223325
Kapitał zakładowy 16.000.000 zł. w całości wpłacony REGON: 000023432 NIP: 626-000-38-20

W SIWZ Załącznik nr 1 do SIWZ pn. „OFERTA" zmienia się zapis pkt. 1. A) (tabela, wiersz pierwszy), który otrzymuje brzmienie:

1. Oferujemy wykonanie zamówienia objętego przetargiem:
   b) **cena:**

Usługa	Cena jednorazowa	Cena opłaty miesięcznej
Cena miesięczna usługi serwisowania **eksploatowanego** systemu SZYK2	---	
Cena wdrożenia modułu pracownika - jednorazowa		---
Cena miesięczna serwisowania modułu Portal pracownika	---	

W SIWZ Załącznik nr 1 do oferty pkt. II pn. „Podstawowe dane techniczne i wymagania" zmienia się pkt. 1.2), który otrzymuje brzmienie:

2) uruchomienie, **udostępnienie** i prowadzenie środowiska testowego Systemu SZYK2 jako kopia bazy produkcyjnej,

W SIWZ Załącznik nr 1 do oferty pkt. II pn. „Podstawowe dane techniczne i wymagania" zmienia się pkt. 3.8), który otrzymuje brzmienie:

8) przekazanie Zamawiającemu dodatkowej kopii zapasowej z **każdego miesiąca i każdego roku**.

W SIWZ Załącznik nr 1 do oferty pkt. III pn. „Moduł tzw. Portal pracownika – wymagania techniczne podstawowe" dopisuje sie pkt. 3., który otrzymuje brzmienie:

3. Po wdrożeniu modułu Portal pracownika Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę jego administrowania i serwisowania jak dla oprogramowania SZYK2.

Zamawiający dokonuje również zmiany w zapisach Załącznika nr 7 do SIWZ pn. Projekt umowy". Załącznik nr 7 do SIWZ w nowym brzmieniu został dołączony do niniejszego sprostowania.

Jednocześnie informujemy, że załączniki niezbędne do złożenia oferty zostaną umieszczone w wersji edytowalnej na stronie internetowej Zamawiającego.

Zamawiający przedłuża termin składania i otwarcia ofert.
Nowy termin składania ofert 29.06.2018r. godz. 9:00.
Nowy termin otwarcia ofert 29.06.2018r. godz. 9:30.

mgr Krzysztof Kubera

mgr inż. Andrzej Kleszcz

Załącznik nr 7 do SIWZ

PROJEKT UMOWY

zawarta w dniu ..... w Bytomiu pomiędzy:

Centralną Stacją Ratownictwa Górniczego S.A 41-902 Bytom ul. Chorzowska 25, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Katowice – Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy KRS pod nr 0000223325, kapitał zakładowy 16.000.000,00 złotych w całości wpłacony, NIP 626-000-38-20, którą reprezentują:

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

zwaną w dalszej części umowy **Zamawiającym**

a

.....

.....

zwaną w dalszej części umowy **Wykonawcą**

W rezultacie dokonania przez **Zamawiającego** wyboru oferty **Wykonawcy** w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017, poz. 1579 z późn. zm.) została zawarta umowa o następującej treści:

§ 1
PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest administrowanie i serwisowanie oprogramowania SZYK2 autorstwa COIG S.A. wykorzystywanego w Centralnej Stacji Ratownictwa Górniczego S.A. oraz jej spółce zależnej CUS CSRG CEN – RAT Sp. z o.o., a także wdrożenie nowego modułu Portal pracownika (dalej „Przedmiot Umowy") zgodnie z Załącznikiem nr 1 do umowy.

2. Oprogramowanie SZYK2 i Portalu pracownika udostępnione zostanie Zamawiającemu na Platformie Obliczeniowej Data Center Wykonawcy, w modelu pełnego outsourcingu.

§ 2
WARUNKI ŚWIADCZONYCH USŁUG

Wykonawca zobowiązany jest w ramach Umowy do:

1. udostępniania Platformy Obliczeniowej w Data Center Wykonawcy zlokalizowanej w ....., (dalej „**Platforma Obliczeniowa**") na zasadach określonych Załącznikiem nr 2 do Umowy;
2. zapewnienia usługi serwisu na zasadach określonych Załącznikiem nr 3 do Umowy;
3. udostępnienia Zamawiającemu Centralnego Punktu Obsługi Klienta „Service Desk" na potrzeby świadczenia usług serwisu aplikacyjnego, na zasadach opisanych w Załączniku nr 4 do Umowy;
4. zapewnić jakość świadczonej usługi zgodnie z założeniami opisanymi w Załączniku nr 5.

§ 3
WYMAGANIA TECHNICZNE

Wykonawca zobowiązany jest dostosować parametry Platformy Obliczeniowej do potrzeb eksploatowanego oprogramowania SZYK2 i Platformy pracownika, przy czym obecne wymagania minimalne w tym zakresie zawiera Załącznik nr 7 do Umowy.

§ 4
MODYFIKACJA FUNKCJONALNOŚCI

1. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewnia:
   1.1. wykonywanie na wniosek Zamawiającego modyfikacji komponentów w takim zakresie, który nie wymaga zmian struktur bazy danych a jest związany z poprawą efektywności i ergonomiczności oprogramowania,
   1.2. realizację zleceń Zamawiającego na aktualizację wersji komponentów o zmiany zachodzące w obowiązujących przepisach prawnych,
   1.3. transformację baz danych do zaktualizowanych wersji komponentu,
   1.4. aktualizacje wersji komponentów związanych z rozwojem własnym Wykonawcy.
2. Instalacja rozszerzeń funkcjonalnych komponentów lub funkcjonalności powinno być poprzedzone testami w środowisku testowym.

§ 5
WYNAGRODZENIE

1. Z tytułu wykonania Przedmiotu Umowy Wykonawca będzie pobierał od Zamawiającego wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości:
   a. za serwis eksploatowanego SZYK2: ..... zł (słownie złotych: ..... 00/100) netto miesięcznie
   b. za wdrożenie modułu Portal pracownika: ..... zł (słownie złotych: ..... 00/100) netto jednorazowo.
   c. za serwisowanie modułu Portal pracownika: ..... zł (słownie złotych: ..... 00/100) netto miesięcznie z tytułu udostępnienia oprogramowania płatne począwszy od miesiąca, w którym moduł zostanie uruchomiony produkcyjnie.
2. Wynagrodzenie płatne będzie przez Zamawiającego przelewem, na rachunek bankowy Wykonawcy, wskazany w wystawionej fakturze, w terminie 60 dni od daty wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę.
3. Faktury VAT będą wystawiane po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego zgodnie z terminami ustawowymi na podstawie Protokołu Wykonania Usługi, którego wzór zawiera załącznik nr 6 do Umowy, przekazywanego Zamawiającemu wraz z fakturą VAT. Protokół Wykonania Usługi sporządzany będzie w oparciu o parametry SLA podane w Załączniku nr 5.
4. Jeżeli z Protokołu Wykonania Usługi dokumentującego wykonanie w danym miesiącu usług serwisu będzie wynikało, że powinno zostać obniżone wynagrodzenie za świadczenie poszczególnych usług serwisu w tym miesiącu, na zasadach określonych w Załączniku nr 5 – wynagrodzenie to zostanie obniżone w stosunku do wynagrodzenia określonego w ust.1 pkt a i c. Faktura VAT wystawiona zgodnie z niniejszym paragrafem uwzględniała będzie to obniżenie.
5. W nieprzekraczalnym terminie 7 dni roboczych od dnia doręczenia Zamawiającemu faktury VAT wraz z Protokołem Wykonania Usługi, Zamawiający jest uprawniony do pisemnego zgłoszenia zastrzeżeń do Protokołu Wykonania Usługi i zgłoszenia reklamacji wykonania usług serwisu w danym miesiącu. Brak zgłoszenia zastrzeżeń we wskazanym terminie oznacza akceptację Protokołu Wykonania Usługi.
6. W nieprzekraczalnym terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, Wykonawca ma obowiązek przedstawić swoje stanowisko dotyczące reklamacji Zamawiającego. Brak odpowiedzi Wykonawcy we wskazanym terminie uznaje się za przyjęcie reklamacji.
7. Wszelkie sporne kwestie wynikające ze zgłoszonej przez Zamawiającego reklamacji zostaną wyjaśnione pomiędzy Stronami w drodze negocjacji. Strony zobowiązują się prowadzić negocjacje w dobrej wierze z poszanowaniem dobrych obyczajów.

8. W przypadku uznania przez Wykonawcę roszczenia reklamacyjnego w całości lub części Wykonawca wystawi i doręczy Zamawiającemu fakturę korygującą do odpowiedniej faktury VAT.
9. Złożenie przez Zamawiającego reklamacji pozostaje bez wpływu na obowiązek zapłaty przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia, o którym mowa w ust.1 pkt a i c, we wskazanym terminie.
10. Do wynagrodzenia określonego ust.1 zostanie doliczony podatek VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
11. Zapłata następować będzie w formie przelewu bankowego, na rachunek bankowy każdorazowo wskazany w fakturze.
12. Faktury wystawiane będą na adres CSRG S.A.
13. Wykonawca uprawniony będzie do naliczania odsetek od nieterminowej zapłaty zgodnie zobowiązującymi przepisami.
14. Zapłata jest uważana za dokonaną w dacie obciążenia rachunku Zamawiającego.
15. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.
16. Wyklucza się możliwość stosowania zaliczek i przedpłat.

§ 6
ZOBOWIĄZANIA ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający zobowiązany jest do korzystania z oprogramowania SZYK2 i Portalu pracownika wyłącznie zgodnie z jego przeznaczeniem.
2. Zamawiający nie może wykorzystywać świadczonych na jego rzecz usług w celu podejmowania działań niezgodnych z prawem, a w szczególności rozpowszechniać jakichkolwiek materiałów zabronionych prawem, w tym materiałów naruszających dobra osobiste i prawa własności intelektualnej osób trzecich.
3. Zamawiający zobowiązuje się do przestrzegania postanowień zawartych w Umowie, w szczególności do terminowego regulowania płatności za świadczone na jego rzecz usługi.
4. Strony zapewnią bezpieczne połączenie pomiędzy Data Center Wykonawcy, a wszystkimi lokalizacjami Zamawiającego.

§ 7
ODPOWIEDZIALNOŚĆ WYKONAWCY

1. Wykonawca w żadnym przypadku nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w realizacji swoich zobowiązań określonych Umową, spowodowane działaniami Zamawiającego (w tym jego pracowników), osób trzecich, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności (w szczególności niebędących pracownikami żadnej ze Stron Umowy), wadliwym działaniem oprogramowania firm trzecich, a także spowodowanych siłą wyższą.
2. Wykonawca wyraża zgodę na połączenie z innym systemem. Sposoby dwustronnej wymiany danych będą uzgodnione pomiędzy Stronami. Wykonawca deklaruje udostępnienie wszelkich informacji i niezbędnych interfejsów do dokonania dwustronnej wymiany danych w różnych obsługiwanych obszarach oprogramowania.
3. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi z należytą starannością, w szczególności z zachowaniem terminów i warunków świadczenia usług określonych Umową.
4. Wykonawca zobowiązuje się usuwać niesprawności w działaniu oprogramowania SZYK2 i Portalu pracownika, na zasadach określonych Umową.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową realizację swoich zobowiązań spowodowaną awarią łączy poza siecią wewnętrzną Wykonawcy oraz awarią urządzeń innych niż obsługiwane i administrowane przez Wykonawcę.

6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści i szkody pośrednie, w szczególności utratę przychodów, zysków bądź klientów Zamawiającego.
7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
   7.1. szybkość przesyłanych danych, wynikającą z ograniczeń technicznych i rodzajów łącz transmisyjnych poza siedzibą Wykonawcy,
   7.2. udostępnianie przez Zamawiającego osobom trzecim hasła zabezpieczającego dostęp do konta ani za jego złamanie i wynikające stąd skutki,
   7.3. udostępnienie hasła i danych osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa, pod warunkiem niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o powyższym fakcie,
   7.4. brak transmisji lub przekłamania danych wynikłe z niezgodności urządzeń technicznych lub oprogramowania zastosowanego przez Zamawiającego z wymaganiami Wykonawcy,
   7.5. za zachowanie osób trzecich, za których działanie lub zaniechanie Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi, chyba, że efekt tego działania lub zaniechania jest zawiniony przez Wykonawcę.

§ 8
ZAKAZ POZYSKIWANIA PRACOWNIKÓW

1. Żadna ze Stron nie ma prawa bezpośrednio ani pośrednio podejmować prób podjęcia współpracy, pozyskiwania lub zatrudniania pracowników drugiej Strony, w okresie obowiązywania Umowy, chyba, że druga Strona wyrazi pisemną, pod rygorem nieważności, zgodę na podjęcie współpracy, pozyskanie lub zatrudnienie danej osoby u drugiej Strony.
2. W przypadku, rozwiązania umowy albo odstąpienia od niej przez jedną ze Stron umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - Wykonawca poniesie karę umowną w wysokości sześciokrotność wartości wynagrodzenia miesięcznego brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 lit .a i c.
3. W sytuacji, gdy kara umowna przewidziana w ust. 2, nie pokrywa szkody, Zamawiającemu przysługuje prawo żądania odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 9
SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za nie wypełnienie zobowiązań umownych, spowodowanych Siłą Wyższą, w tym jeżeli niewykonanie zobowiązań jest skutkiem przeszkody zaistniałej poza jej kontrolą i w dniu zawarcia Umowy Strona nie mogła przewidzieć przeszkody i jej wpływu na swoją możliwość świadczenia, oraz nie mogła w rozsądny sposób uniknąć lub przezwyciężyć przeszkody lub jej skutków.
2. Przeszkoda, wymieniona w ust. 1 powyżej, może wynikać w szczególności ze zdarzeń: wojna, zarówno wypowiedziana jak, i niewypowiedziana, wojna domowa, zamieszki, rozruchy, rewolucje i akty sabotażu, klęski naturalne takie, jak: silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, szkody spowodowane uderzeniem pioruna, eksplozje, pożary, zniszczenia maszyn, fabryk i instalacji, strajki, bojkoty i lokauty, akty i decyzje władzy państwowej, zarówno legalne, jak i bezprawne z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej oraz aktów i decyzji władzy państwowej dotyczących Stron umowy o charakterze indywidualnym.
3. Strona powołująca się na zaistnienie przeszkody, o której mowa w ust. 1 powyżej zobowiązana jest niezwłocznie po jej zaistnieniu oraz po powzięciu wiadomości o wpływie przeszkody na swoją zdolność do wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, zawiadomić drugą Stronę o zaistnieniu przeszkody i jej wpływie na swoją zdolność do wykonania zobowiązań wynikających z Umowy. Do dokonania zawiadomienia Strona zobowiązana jest również w razie ustąpienia przeszkody, o której mowa w ust. 1 powyżej.
4. Tak długo, jak utrzymują się przyczyny wyłączenia odpowiedzialności oraz w proporcji do stopnia, w jakim istnienie tych przyczyn realnie uniemożliwia realizację zobowiązań Strony

w pełnym zakresie przewidzianym Umową, przyczyna zwolnienia od odpowiedzialności wymieniona w ust. 1 powyżej zwalnia Stronę, która nie wywiązuje się z obowiązku zapłaty odszkodowania, kar umownych oraz innych odszkodowań.

5. Przyczyna zwolnienia od odpowiedzialności, wymieniona w ust.1 powyżej przedłuża termin rozpoczęcia lub realizacji Umowy o okres, w jakim wykonywanie Przedmiotu Umowy było niemożliwe ze względu na działanie Siły Wyższej, tym samym wyłączając ewentualne prawo drugiej Strony do wypowiedzenia Umowy. Przy określaniu uzasadnionego okresu należy wziąć pod uwagę zdolność Strony, która nie wykonuje świadczenia do ponownego rozpoczęcia realizacji Umowy oraz zainteresowanie drugiej Strony otrzymaniem świadczenia pomimo opóźnienia.

6. W czasie oczekiwania na kontynuację wykonania Przedmiotu Umowy przez Stronę, która je przerwała, druga Strona może zawiesić wykonanie swoich zobowiązań.

§ 10
OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Strony zobowiązują się do zawarcia odrębnej umowy regulującej obowiązki wynikające z rozporządzenia 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) oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2016 poz. 922 z póź. zm.) (dalej „**Ustawa**") przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w zakresie i celu określonymi w zawartej Umowie i w czasie jej obowiązywania.

§ 11
WŁASNOŚĆ DANYCH I OCHRONA TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA

1. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że wszystkie dane będące przedmiotem bądź wynikiem przetwarzania na podstawie Umowy są własnością oraz prawnie chronioną tajemnicą Zamawiającego i bez jego wyraźnej zgody nie mogą być przez Wykonawcę, jego pracowników lub jakiekolwiek inne osoby lub podmioty, za które Wykonawca ponosi prawną odpowiedzialność, poza zakresem Umowy przetwarzane, korygowane czy udostępniane jakiejkolwiek osobie lub podmiotom w jakikolwiek sposób.

2. Wykonawca zobowiązuje, że wszelkie dane i informacje uzyskane w związku z wykonywaniem Umowy na temat stanu, organizacji i interesów Zamawiającego nie zostaną ujawnione, udostępnione lub upublicznione ani w części, ani w całości, o ile nie wynika to z innych postanowień Umowy, a jednocześnie nie służy do jej realizacji.

3. Zobowiązania, opisane w ust. 2 powyżej nie dotyczą informacji znanych publicznie lub informacji, których ujawnienia zażąda uprawniony organ w przewidzianej prawem formie i treści oraz przekazywania informacji, o których mowa powyżej uprawnionym doradcom w szczególności prawnym i podatkowym.

4. W terminie 30 dni roboczych po zakończeniu bądź rozwiązaniu Umowy Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu jego dane zawarte w bazach danych, w strukturach i w formacie oraz na nośniku uzgodnionym z Zamawiającym. W sytuacji gdy zawartość baz systemowych nie zawiera żądanych informacji, powyższy obowiązek ograniczony jest do przekazania informacji zawartych w bazach systemowych i dochowania należytej staranności celem umożliwienia Zamawiającemu skutecznego importu danych celem dalszego ich wykorzystania.

§ 12
KIEROWANIE I KOORDYNACJA PRAC

1. Do kierowania i koordynacji prac wynikających z Umowy oraz podpisania protokołu wykonania usługi wyznaczeni zostali:

   a. ze strony Zamawiającego:.....
   b. ze strony Wykonawcy: .....

2. Strony mogą w każdym czasie jednostronnie wyznaczyć inne osoby, niż wymienione ust. 1 powyżej, do kontaktów roboczych podczas wykonywania Umowy. W takim przypadku Strona dokonująca zmiany poda drugiej Stronie na piśmie imiona, nazwiska i stanowiska oraz zakres odpowiedzialności takich osób oraz datę, od której upoważnienie zostaje udzielone. Zmiana w tym zakresie nie wymaga zawarcia przez Strony aneksu do Umowy.

2. Osoba, o której mowa w ust. 1 lit. a. jest uprawniona do składania oświadczeń woli i reprezentowania Zamawiającego w zakresie wykonywania przedmiotu niniejszej umowy. Upoważnienie, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie dotyczy uprawnienia do zmiany niniejszej umowy, ani zaciągania w imieniu Zamawiającego jakichkolwiek zobowiązań.

§ 13
CZAS TRWANIA UMOWY

1. Umowa wchodzi w życie z dniem zawarcia i obowiązuje przez 36 miesięcy.

2. W przypadku rażącego naruszenia przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej Umowy umowa może być rozwiązana przez Zamawiającego z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym bieg okresu wypowiedzenia liczy się z pierwszym dniem miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym złożono pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy.

§ 14
ZMIANA UMOWY

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany postanowień zawartej umowy, w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, zgodnie z warunkami podanymi poniżej:
   a) Zmiana oznaczenia danych dotyczących zamawiającego lub wykonawcy bez zmian samego wykonawcy, przy czym to na wykonawcy ciąży obowiązek pisemnego powiadamiania o zmianie adresu siedziby Wykonawcy. W przypadku nie powiadomienia Zamawiającego o zmianie adresu siedziby Wykonawcy, pisma doręczone pod dotychczasowy adres uważa się za doręczone prawidłowo.
   b) Ustawowa zmiana stawek podatku VAT spowoduje zmianę ceny brutto określonej w umowie.
   c) Obniżenie wynagrodzenia Wykonawcy przy zachowaniu zakresu jego świadczenia umownego,
   d) Zmiana podwykonawcy,
   e) Zmiana ogólnie obowiązujących przepisów skutkująca koniecznością zmiany parametrów lub funkcjonalności oprogramowania.
2. Zmiana umowy dokonana z naruszeniem przepisu ust. 1 podlega unieważnieniu.
3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach i w takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
4. W przypadku. o którym mowa w ust. 3, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.

§ 15
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa wraz z załącznikami są jedynymi warunkami uzgodnionymi i obowiązującymi między Stronami w zakresie świadczeń objętych Przedmiotem Umowy.

2. Wszelkie uzupełnienia i zmiany postanowień Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony mają obowiązek niezwłocznego informowania się wzajemnie, na piśmie o każdej zmianie siedziby lub adresu doręczeń. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku aktualnym adresem jest adres wskazany w Umowie.
4. Spory powstałe pomiędzy Stronami a dotyczące wykonania Przedmiotu Umowy, Strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie. W razie braku rozwiązania sporu na drodze polubownej, Strony oddadzą spór pod rozstrzygnięcie polskiemu sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
5. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
7. Integralną część umowy stanowią załączniki:
   a) Załącznik nr 1 „Zakres przedmiotu umowy""
   b) Załącznik nr 2 „Platforma Obliczeniowa DATA CENTER Wykonawcy"
   c) Załącznik nr 3 „Zakres usługi serwisu"
   d) Załącznik nr 4 „Zasady obsługi zgłoszeń Zamawiającego – Service Desk Wykonawcy"
   e) Załącznik nr 5 „SLA – gwarantowane poziomy jakości usługi"
   f) Załącznik nr 6 „Wzór Protokołu Wykonania Usługi"
   g) Załącznik nr 7 „Minimalne wymagania w zakresie platformy sprzętowo-programowej dla Systemu SZYK2 eksploatowanego przez Zamawiającego"

ZAMAWIAJĄCY **WYKONAWCA**

A.Kot

Załącznik nr 1 do Umowy

Zakres przedmiotu umowy

I. Podstawowe dane techniczne i wymagania:

1. Administracja i serwis Systemu SZYK2 obejmuje realizację przez Wykonawcę poniższych usług:
   1) świadczenie usługi serwisu i bieżącej konserwacji środowiska produkcyjnego Systemu SZYK2
   2) uruchomienie, udostępnienia i prowadzenie środowiska testowego Systemu SZYK2 jako kopia bazy produkcyjnej,
   3) zarządzanie zmianami,
   4) bieżące monitorowanie i optymalizowanie konfiguracji Systemu SZYK2, w tym oprogramowania aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
   5) dostarczanie i instalowanie poprawek Systemu wynikających z błędów zgłoszonych przez Zamawiającego,
   6) dostarczanie nowych wersji dokumentacji użytkownika i eksploatacyjnej Systemu SZYK2 uwzględniających poprawki i nowe wersje,
   7) dokonywanie okresowych przeglądów Systemu SZYK2,
   8) pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących,

2. Rozwój Systemu SZYK2 obejmuje realizację przez wykonawcę poniższych usług:
   1) instalowanie nowych i ulepszonych wersji Systemu SZYK2 w środowisku produkcyjnym oraz testowym dostarczanych przez producenta oprogramowania, przez cały okres trwania opieki serwisowej,
   2) wykonywanie na wniosek Zamawiającego modyfikacji komponentów w takim zakresie, który nie wymaga zmian struktur bazy danych a jest związany z poprawą efektywności i ergonomiczności oprogramowania
   3) zapewnienie ciągłości dostępu i przetwarzania danych w każdej kolejnej nowej wersji Systemu SZYK2.
   4) rozwój i dostarczanie zmian do Systemu SZYK2 zgodnie ze zmieniającymi się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

3. Przetwarzanie danych Systemu SZYK2 w modelu outsourcingu obejmuje realizację przez Wykonawcę poniższych usług:
   1) udostępnienie i zarządzanie infrastrukturą (serwerownia i platforma teleinformatyczna),
   2) utrzymanie ciągłości działania infrastruktury, baz danych, systemów operacyjnych, aplikacji i pozostałych komponentów,
   3) administracja systemami operacyjnymi,
   4) administracja bazami danych,
   5) administracja aplikacjami,
   6) udostępnienie i obsługa Centralnego Punktu Obsługi Klienta, który realizuje procesy zarządzania zgłoszeniami, incydentami, problemami, zmianami i wersjami zgodnie z Załącznikiem nr 4,
   7) wykonywanie i przechowywanie kopii zapasowych bazy systemu SZYK2 w systemie: 7 kopii dziennych (przyrostowo), 4 kopie tygodniowe (przyrostowo), 12 kopii miesięcznych (cała baza danych) do 4 kopii rocznych (cała baza danych) oraz comiesięczna kopia serwerów aplikacyjnych,
   8) przekazanie Zamawiającemu dodatkowej kopii zapasowej z każdego miesiąca oraz każdego roku.

4. Sposób realizacji zamówienia musi:
   1) zapewniać odpowiedni poziom dostępności usług w oparciu o parametry SLA (Service Level Agreement);
   2) zapewniać bezpieczeństwo przetwarzanych danych;

3) zabezpieczyć interesy Zamawiającego w zakresie własności intelektualnej, przemysłowej, a w szczególności praw autorskich, poprzez wykonanie przedmiotu zamówienia w sposób nie naruszający praw osób trzecich;
4) zapewnić ciągłość obsługi informatycznej procesów biznesowych Zamawiającego,
5) zapewniać zgodność z obowiązującymi przepisami (w szczególności dotyczącymi ochrony danych osobowych).

5. Wykonawca powinien świadczyć usługę Stałej Opieki Serwisowej poprzez Help Desk/Service Desk obsługiwany przez narzędzia informatyczne realizujące procesy wsparcia serwisu.
   1) Usługa opieki serwisowej powinna byś świadczona w godzinach od 6^{00} do 16^{00} w dni robocze.
   2) Czas reakcji (podjęcia) na zgłoszenie nie dłuższy niż 2 godziny.
   3) Czas realizacji zgłoszeń błędu systemu (błąd krytyczny) do 10 h.
   4) Czas realizacji innych zgłoszeń (błąd niekrytyczny) do 24 h.
   5) Wykonawca powinien posiadać minimum dwa kanały zgłoszeń (np. email, telefon, faks).

6. Zamawiający oświadcza, że właścicielem wyłącznych praw autorskich majątkowych do utworów wchodzących w skład Systemu SZYK2 jest COIG S.A. z siedzibą przy ul. Mikołowskiej 100, 40-065 Katowice

7. Wykonawca dysponuje centrum przetwarzania danych. Usługi centrum przetwarzania danych są świadczone w oparciu o wytyczne określone w międzynarodowych standardach, potwierdzone certyfikatem ISO/IEC 27001:2013. Centrum przetwarzania danych spełnia następujące kryteria:
   7.1 usytuowanie w wydzielonej części budynku;
   7.2 obiekt chroniony przez system alarmowy i system telewizji przemysłowej;
   7.3 dostęp do pomieszczeń tylko dla upoważnionych osób, rejestracja wejść/wyjść;
   7.4 wydzielone fizycznie strefy zamykane drzwiami o wystarczającej odporności ogniowej;
   7.5 zasilanie energetyczne z dwóch niezależnych źródeł oraz dodatkowo awaryjne zasilanie z agregatu prądotwórczego;
   7.6 system samoczynnego załączenia rezerwy;
   7.7 ciągłość działania urządzeń IT zabezpieczona przez zestawy UPS-ów;
   7.8 system przeciwpożarowy monitorowany przez Państwową Straż Pożarną;
   7.9 stałe urządzenia gaśnicze gaszące gazem obojętnym;
   7.10 mikroklimat pomieszczeń kontrolowany za pomocą zdublowanych klimatyzatorów precyzyjnych (temperatura i wilgotność) i instalacji wentylacyjnej;
   7.11 podłączenie wszystkich urządzeń IT do dwóch niezależnych obwodów zasilających;
   7.12 monitoring incydentów związanych z bezpieczeństwem informacji w systemach informatycznych.

8. Środowisko dla aplikacji SZYK2, przy obecnym zestawie aplikacji i obsługiwanych zakładów, składa się z elementów opisanych poniżej.
   Kadrowo – płacowy
   Planista
   Finansowo – księgowy
   Logistyka materiałowa

II. Moduł tzw. Portal pracownika – wymagania techniczne podstawowe

Portal pracownika ma być dostępny poprzez przeglądarkę www, z sieci publicznej, dla każdego pracownika spółki. Zarządzanie dostępem do portalu powinno odbywać się za pomocą niezależnego modułu administratora. Dostęp do użytkownika do aplikacji powinien odbywać się poprzez nadanie użytkownikowi loginu i hasła lub samodzielne

utworzenie loginu przez użytkownika poprzez wcześniej nadany i przekazany użytkownikowi jednorazowy kod PIN (prezentowany na pasku zarobkowym pracownika).

Portal pracownika powinien udostępniać dane o pracownikach, które znajdują się w obecnie eksploatowanym przez Spółkę systemie kadrowo-płacowym, w szczególności:

1. Możliwość przeglądania danych pracownika:
   1.1. Dane osobowe
      - identyfikacja
      - adres
      - rodzina
   1.2. Kwalifikacje
      - wykształcenie
      - znajomość języków
      - ukończone kursy
      - badania
   1.3. Zatrudnienie
      - zatrudnienie
      - przebieg zatrudnienia
      - historia pracy
      - staże
   1.4. Kompetencje
      - kwalifikacje
      - odznaczenia i stopnie
      - uprawnienia
   1.5. Przeglądanie Karty Pracy
      - RCP
      - Nadgodziny
      - harmonogram
   1.6. Przeglądanie danych z zakresu absencji
      - wykaz absencji
      - limity
      - nadgodziny do wybrania
   1.7. Przeglądanie danych z zakresu Kartoteki Płacowej
      - kartoteka
      - konto osobiste
   1.8. Przeglądanie danych z zakresu informacji podatkowych
      - kartoteka
      - dane podatkowe
      - ulgi podatkowe
      - informacje z zakresu przepisów podatkowych
   1.9. Przeglądanie danych z zakresu informacji zusowskich
      - ubezpieczenia społeczne
      - ubezpieczenia zdrowotne
      - informacje z zakresu przepisów zusowskich
   1.10. Informacje z zakresu przynależności pracownika do organizacji i kas zapomogowo-pożyczkowych
      - PKZP
      - organizacje
   1.11. podgląd pasków płacowych pracowników (pliki w formacie PDF).

2. Ponadto system powinien posiadać dodatkową funkcjonalność, w szczególności:
   2.1. Możliwość obsługi urlopów
   - plan urlopów
   - wnioski urlopowe

   2.2. Możliwość zatwierdzania wniosków i planów urlopowych przez przełożonego (informacje powinny trafiać do systemu kadrowo-płacowego obecnie eksploatowanego przez Spółkę)
   - karty pracy
   - wnioski urlopowe
   - plany urlopów

   2.3. Możliwość konfigurowania i nadawania uprawnień dla logowania z zewnątrz
   - zakładanie użytkownika (nadanie loginu)
   - export do Excela użytkowników wybranych
   - usuwanie użytkownika
   - export użytkowników usuniętych
   - edycja użytkownika z możliwością exportu do Excela
   - zmiana loginu użytkownika przy zmianie zakładu
   - blokowanie użytkownika
   - blokada logowania
   - możliwość zmiany poziomu zabezpieczeń
   - historia użytkownika
   - wyszukiwanie użytkowników (numer pracownika, imię, nazwisko, login, zakład, blokada użytkownika , blokada logowania, usunięty)
   - nadawanie uprawnień użytkownikom
   - odejmowanie uprawnień użytkownikom (odbieranie ról)
   - nadawanie uprawnień w ramach innych zakładów niż jednostka macierzysta użytkownika
   - reset hasła
   - wymuszenie zmiany hasła
   - odblokowanie PIN-u (pierwsze logowanie)
   - statystyki aplikacji (wszystkie logowania z podziałem na zakład, pojedyncze logowania z podziałem na zakład, procent pojedynczych zalogowań, wszystkie logowania z podziałem na godziny)
   - tworzenie komunikatów przez administratora aplikacji

   2.4. Możliwość zarządzanie uprawnieniami
   - tworzenie nowej roli
   - usuwanie roli
   - edycja roli
   - blokada roli
   - definiowanie struktury roli
   - Lista grup użytkowników przypisanych do danej roli

   2.5. Możliwość wprowadzania korespondencji wewnątrz firmy np. zapytań do działu kadr, prośby o przygotowanie odpowiednich wydruków.

3. **Po wdrożeniu modułu Portal pracownika Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługę jego administrowania i serwisowania jak dla oprogramowania SZYK2.**

A.Ribot

Załącznik nr 2 do Umowy

Platforma Obliczeniowa DATA CENTER Wykonawcy

I. W ramach udostępnienia platformy Wykonawca zobowiązuje się do następujących świadczeń:

1. Utrzymania w stałej gotowości eksploatacyjnej platformy obliczeniowej przez 24 godziny na dobę, we wszystkie dni kalendarzowe z dostępnością 98%
2. Dostosowanie parametrów platformy obliczeniowej do potrzeb eksploatowanego oprogramowania SZYK2 i Portalu pracownika.
3. Stałej obsługi systemu przez Administratora DC poprzez:
   - wykonywanie i przechowywanie kopii zapasowych bazy systemu SZYK2 w systemie: 7 kopii dziennych (przyrostowo), 4 kopie tygodniowe (przyrostowo), 12 kopii miesięcznych (cała baza danych) do 4 kopii rocznych (cała baza danych) oraz comiesięczna kopia serwerów aplikacyjnych
   - Tworzenie i przechowywanie kopii zapasowych systemu i komponentów bezpośrednio przed i po wprowadzeniu zmiany.
   - Uruchamianie procedur replikacji i przenoszenia danych do innych eksploatowanych przez Zamawiającego komponentów autorstwa Wykonawcy.
   - Nadzór nad pracą oprogramowania systemowego i narzędziowego oraz konfigurację jego parametrów w sposób zapewniający efektywną i bezpieczną pracę komponentów SZYK2 i Portalu pracownika.
   - Modernizację infrastruktury teleinformatycznej umożliwiającą funkcjonowanie komponentów SZYK2 i Portalu pracownika w środowisku sprzętowo-narzędziowym.

II. Wszelkie prace serwisowe własne Wykonawcy konieczne do wykonania w czasie udostępnienia oraz obsługi eksploatacyjnej platformy obliczeniowej Data Center Wykonawcy, prowadzone będą według obustronnych ustaleń z Zamawiającym.
Wykonawca może przeprowadzać prace serwisowe poza czasem świadczenia usługi bez dodatkowych uzgodnień, a jedynie za wcześniejszym poinformowaniem Zamawiającego. Zamawiający będzie powiadomiony o planowanych pracach, z co najmniej 2 dniowym wyprzedzeniem poprzez tablicę ogłoszeń w systemie Service Desk Wykonawcy.

Powiadomienie, z co najmniej 2 dniowym wyprzedzeniem, nie dotyczy sytuacji, kiedy przeprowadzenie prac jest konieczne, a niezależne od Wykonawcy, to jest w przypadku wystąpienia siły wyższej lub sytuacji, gdy Wykonawca wykrył krytyczny błąd w infrastrukturze i/lub oprogramowaniu, który może mieć wpływ na bezpieczeństwo działania całej infrastruktury. W takim wypadku Wykonawca ma możliwość wprowadzenia poprawek, o których niezwłocznie poinformuje Zamawiającego.

A Pilot

Załącznik nr 3 do Umowy

Zakres usług serwisu

W ramach usługi serwisu Wykonawca zapewnia w szczególności:

a) gotowość serwisową w dni robocze w godzinach 6:00 – 16:00,
b) przyjmowanie i obsługę zgłoszeń użytkownika dotyczących problemów z systemem, wynikłych w trakcie świadczenia usługi i realizowaną poprzez Centralny Punkt Obsługi Klienta Service Desk Wykonawcy zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 4 do umowy,
c) udzielanie wyjaśnień w zakresie:
    - informacji merytorycznych dotyczących aplikacji użytkowych,
    - konfiguracji oprogramowania,
    - technologii przetwarzania danych,
    - ochrony i bezpieczeństwa danych,
d) wykonywanie na wniosek Zamawiającego modyfikacji komponentów (w ramach miesięcznej odpłatności) w zakresie zmian funkcjonalnych będących wynikiem zmian zachodzących w obowiązujących przepisach prawnych,
e) możliwość aktualizacji aplikacji do wyższych wersji opracowanych w ramach prac rozwojowych Wykonawcy,
f) aktualizację instrukcji eksploatacyjnych komponentów uwzględniającą zmiany wprowadzone do oprogramowania aplikacyjnego,
g) poprawę oprogramowania aplikacyjnego w przypadku wystąpienia niesprawności w jego funkcjonowaniu,
h) stały nadzoru nad spójnością eksploatowanych baz danych oraz analizy i usuwania ewentualnych zakłóceń,
i) pomoc przy odzyskiwaniu utraconych danych na skutek niewłaściwej obsługi systemu przez pracowników Zamawiającego,
j) przyjmowania uwag mających na celu podniesienie funkcjonalności eksploatowanego oprogramowania aplikacyjnego.

A. Pilot

Załącznik nr 4 do Umowy

Zasady obsługi zgłoszeń Zamawiającego

(Centralny Punkt Obsługi Klienta – SERVICE DESK)

W ramach obsługi serwisowej przez Centralny Punkt Obsługi Klienta Service Desk zapewnia:

1. udostępnienie uprawnionym pracownikom Zamawiającego, środowiska informatycznego typu Service Desk, umożliwiającego kontaktowanie się oraz zgłaszanie i monitorowanie uwag, problemów i usterek wynikłych w trakcie eksploatacji systemu,
2. prowadzenie pełnej ewidencji zgłoszonych przez pracowników Zamawiającego, problemów oraz przeprowadzanie okresowych analiz, mających na celu identyfikację niezbędnych działań proaktywnych zmierzających do usunięcia przyczyn tych zdarzeń,
3. wsparcie merytoryczne, doradztwo w zakresie usprawnienia organizacji pracy użytkowników oraz bieżącą pomoc przy usuwaniu błędów i problemów wynikłych w czasie eksploatacji systemu.

Warunki świadczenia usług w ramach Service Desk:

1. Czas świadczenia usługi: w dni robocze – od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy – od godziny 6:00. Zgłoszenia dokonane po godzinie 16:00 danego dnia roboczego, traktowane będą jako przyjęte o godzinie 6:00 następnego dnia roboczego.
2. Czas reakcji (podjęcia) na zgłoszenie:
   a. Wykonawca zapewnia czas reakcji na zgłoszenie nie dłuższy niż 2 godziny dla każdego zaewidencjonowanego zgłoszenia w czasie świadczenia usługi, liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie Service Desk (status „Nowy") do momentu przyjęcia do realizacji (status „Realizowany").
3. Każde zgłoszenie Zamawiającego rejestrowane jest w systemie Service Desk jako zlecenie usługi. Pracownik Wykonawcy dokonuje kategoryzacji zgłoszenia, pozostawiając je jako zlecenie usługi bądź kwalifikuje jako incydent. (Zlecenie usługi – każde zgłoszenie Zamawiającego zarejestrowane w Service Desk za pomocą jednego z kanałów zgłoszeń nie będące incydentem (np. prośba o radę, dokumentację, wyjaśnienie), Incydent – każde zdarzenie związane z działaniem usługi, które powoduje, lub może powodować przerwę w działaniu usługi, lub obniżenie jakości ich funkcjonowania) .
4. Wykonawca zapewnia czas rozwiązania incydentu w zależności od priorytetu. Priorytet incydentu może być krytyczny lub niekrytyczny, priorytet określa pracownik Wykonawcy.
   a. Priorytet krytyczny – obejmuje każde zdarzenie, które nie jest częścią normalnej funkcjonalności usługi, powodujące przerwę w jej działaniu lub obniżenie jej jakości uniemożliwiające korzystanie z usługi.
   b. Priorytet niekrytyczny – obejmuje każde zdarzenie, które nie jest częścią normalnej funkcjonalności usługi, utrudniające korzystanie z usługi.
5. Czas rozwiązania incydentu o priorytecie krytycznym liczony jest od momentu przyjęcia incydentu do realizacji (status „REALIZOWANY") do momentu rozwiązania (status „ROZWIĄZANY"), w ramach czasu świadczenia i wynosi 10 godz.
6. Czas rozwiązania incydentu o priorytecie niekrytycznym liczony jest od momentu przyjęcia incydentu do realizacji (status „REALIZOWANY") do momentu rozwiązania (status „ROZWIĄZANY"), w ramach czasu świadczenia i wynosi 24 godz.
7. Zasady zgłaszania:
   Każde zgłoszenie, niezależnie od formy, sposobu zgłoszenia, musi zawierać następujące informacje:
   - nazwisko osoby zgłaszającej, identyfikator w systemie oraz sposób kontaktu,

- rodzaj niesprawności – krótki opis (np. brak dostępu, brak funkcjonalności, błędne lub niewłaściwe działanie),
- komponent, którego niesprawność dotyczy (system, kompleks, moduł, funkcjonalność),
- miejsce (lokalizacja) i czas wystąpienia niesprawności,
- szczegółowy opis niesprawności (w tym objawy, komunikaty systemu, załączniki),
- datę i godzinę zgłoszenia.

8. Formy zgłoszenia przez uprawnionych pracowników Zamawiającego:
   a. Podstawową formą jest zgłoszenie elektroniczne poprzez system Service Desk dostępny pod adresem: .....
   b. W przypadku braku dostępności systemu Service Desk, zgłoszenie może być przekazane inną, skuteczną drogą (e-mail, telefon) do Service Desk:
      - e-mail: ..... (w przypadku braku informacji o zarejestrowanej osobie w systemie Service Desk, e-mail będzie anulowany),
      - Telefon: numer telefonu .....
9. Zgłoszenia uznaje się za potwierdzone, gdy:
   a. w systemie Service Desk został mu nadany unikalny identyfikator i przypisany został czas zgłoszenia,
   b. w przypadku zgłoszenia przez pocztę elektroniczną, gdy zostało zwrotnie przesłane potwierdzenie wysłanego e-mail'a wraz z nadanym unikalnym identyfikatorem jego zgłoszenia,
   c. w przypadku zgłoszenia telefonicznego, gdy zgłaszającemu został przekazany unikalny identyfikator jego zgłoszenia.
10. Rozwiązanie zgłoszenia zostaje potwierdzone, gdy:
    a. w systemie Service Desk otrzyma status „ROZWIĄZANY", zwrotnie zostanie przesłany e-mail z informacją o rozwiązaniu,
    b. w przypadku zgłoszenia przez telefon, gdy zostało zwrotnie przesłane potwierdzenie za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail osoby zgłaszającej lub zgłaszający został poinformowany telefonicznie,
    c. w przypadku zgłoszenia przez pocztę elektroniczną, gdy zostało zwrotnie przesłane potwierdzenie na adres e-mail osoby zgłaszającej.
11. Reklamacja rozwiązania zgłoszenia:
    W przypadku kiedy pracownik Zamawiającego stwierdzi, że rozwiązanie zgłoszenia jest nieprawidłowe może w przeciągu dwóch dni roboczych zareklamować zgłoszenie, ale tylko i wyłącznie poprzez system Service Desk.

12. Dodatkowy zakres działalności:
    a. system Service Desk służy również do rejestracji próśb użytkownika o wsparcie, usługę, dostawę, informację, radę, lub dokumentację nie będącą ani awarią ani problemem wynikłym w trakcie eksploatacji aplikacji. Forma i sposób zgłoszenia opisane są w pkt. 7 i pkt. 8 powyżej.
    b. w systemie Service Desk jest prowadzony rejestr zgłoszeń, zawierający:
       - unikalny numer zgłoszenia,
       - status zgłoszenia,
       - dane jednoznacznie identyfikujące zgłaszającego użytkownika (imię, nazwisko, identyfikator w systemie itp.),
       - datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia,
       - datę i godzinę rozpoczęcia prac nad zgłoszeniem,
       - szacowany czas rozwiązania zgłoszenia,
       - szczegółowy opis zgłoszenia (w tym objawy, komunikaty systemu, załączniki).

A.Pilot

Załącznik nr 5 do Umowy

„SLA (Service Level Agreement) – gwarantowane poziomy jakości usługi"

§ 1

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową zgodnie z parametrami dostępności usług określonymi w niniejszym załączniku, w czasie świadczenia usługi tj. w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 06:00 do 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. W zakresie nieuregulowanym Umową, Wykonawca gwarantuje zachowanie określonych parametrów jakościowych swoich świadczeń odpowiednio do zwyczajowych zasad realizacji tego typu świadczeń, przy uwzględnieniu profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej, a także prawdopodobieństwa zaistnienia zdarzeń nadzwyczajnych.
3. Całkowita miesięczna liczba godzin braku dostępu do usługi liczona będzie na podstawie czasu rozwiązania incydentów o priorytecie krytycznym.

§ 2

1. Wykonawca gwarantuje dostępność usług na poziomie 98%, liczone w okresie miesięcznym. Wyliczenie dostępności usługi następuje według wzoru zaimplementowanego w systemie Service Desk, o postaci:

$$D = \frac{T_{SU} - \sum (T_{AW})}{T_{SU}} \cdot 100\%$$

gdzie: D – dostępność systemu,
T_{SU} – czas świadczenia usługi dla systemu w analizowanym okresie,
T_{AW} – łączny czas trwania incydentów o priorytecie krytycznym mierzony od czasu podjęcia incydentu w Service Desk Wykonawcy do czasu rozwiązania incydentu przez Wykonawcę

2. Z tytułu niespełnienia gwarantowanego poziomu świadczenia usług, wysokość opłaty miesięcznej ulega obniżeniu, zgodnie z zasadami i w wysokości określonej w tabeli 1.

Tabela nr 1:

MIESIĘCZNA DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI		
	Poziom gwarantowany	**Obniżenie opłaty za usługę za każde rozpoczęte 1 % poniżej poziomu gwarantowanego**
SZYK2	98 %	300 zł brutto

Tabela nr 2:

GWARANTOWANE CZASY PRZYWRÓCENIA USŁUGI (w ramach czasu świadczenia Usługi):			
ROZWIĄZANIE INCYDENTU O PRIORYTECIE KRYTYCZNYM:			
	Czas	**Obniżenie opłaty**	**Sposób pomiaru wskaźnika**
SZYK2	10 godzin	250 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia	czas mierzony jest od momentu podjęcia zgłoszenia incydentu, (status „REALIZOWANY") do momentu jego rozwiązania, (status „ROZWIĄZANY")
ROZWIĄZANIE INCYDENTU O PRIORYTECIE NIEKRYTYCZNYM:			
SZYK2	24 godzin	150 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia	czas mierzony jest od momentu podjęcia zgłoszenia incydentu, (status „REALIZOWANY") do momentu jego rozwiązania, (status „ROZWIĄZANY")
PODJĘCIE ZGŁOSZENIA INCYDENTU:			
SZYK2	2 godziny	120 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia	czas mierzony od momentu rejestracji incydentu, (status „NOWY"), do momentu podjęcia incydentu do realizacji, (status „REALIZOWANY")

A. Pilot

Załącznik nr 6 do Umowy

Wzór Protokołu Wykonania Usługi

Administrowanie i serwisowanie oprogramowania SZYK2 wykorzystywanego w Centralnej Stacji Ratownictwa Górniczego S.A. oraz jej spółce zależnej CUS CEN – RAT Sp. z o.o., udostępnienia Platformy Obliczeniowej oraz obsługi zgłoszeń użytkownika

dla ..... w okresie: ..... - .....

Nazwa usługi	„Świadczenie usług serwisu oprogramowania SZYK2, udostępnienia Platformy Obliczeniowej oraz obsługi zgłoszeń użytkownika"
Okres obowiązywania umowy	... - ...
Okres wykonania usługi	... - ...
Nadzorujący usługę po stronie Wykonawcy	
Nadzorujący usługę po stronie Zamawiającego	
Numer kolejny protokołu wykonania usługi	...
Numer umowy	...

Wskaźnik nr 1
Miesięczna dostępność usługi

Poziom gwarantowany	Poziom osiągnięty	Obniżenie opłaty za usługę	Kwota obniżenia wynikająca z pomiaru za każde rozpoczęte 1% poniżej poziomu gwarantowanego
98 %	.....%	300,00 zł brutto	0,00 zł

Wskaźnik nr 2
Czas rozwiązania incydentu o priorytecie krytycznym

Poziom gwarantowany	Poziom osiągnięty	Ilość incydentów krytycznych	Obniżenie opłaty za każdą rozpoczętą godzinę	Kwota obniżeń wynikająca z pomiaru
10 h	0,00 h 0,00 min	0	250,00 zł brutto	0,00 zł

Wskaźnik nr 3
Czas rozwiązania incydentu o priorytecie niekrytycznym

Poziom gwarantowany	Poziom osiągnięty	Ilość zgłoszeń niekrytycznych	Obniżenie opłaty za każdą rozpoczętą godzinę	Kwota obniżeń wynikająca z pomiaru
24 h	0,00 h 0,00 min	0	150,00 zł brutto	0,00 zł

A.Rilat

Wskaźnik nr 4 Czas podjęcia zgłoszenia incydentu				
Poziom gwarantowany	Poziom osiągnięty	Ilość zgłoszeń	Obniżenie opłaty za każdą za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia	Kwota obniżeń wynikająca z pomiaru
2 h	0,00 h 0,00 min	0	120,00 zł brutto	0,00 zł

Suma obniżeń z tytułu niespełnienia gwarantowanych poziomów świadczenia usługi

Wartość usługi w okresie ... - ...	... zł	
Obniżenia w poszczególnych wskaźnikach		
Wskaźnik 1	0,00 zł	
Wskaźnik 2	0,00 zł	
Wskaźnik 3	0,00 zł	
Wskaźnik 4	0,00 zł	
Suma obniżeń		0,00 zł
Wartość usługi za okres ... - ...		... zł

Wartość usługi do zafakturowania	... zł

Data sporządzenia i podpisania protokołu

Data	Podpis i pieczęć
.....r.	.....

Na tym protokół zakończono.
Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załącznik nr 7 do Umowy

Minimalne wymagania w zakresie platformy sprzętowo-programowej dla Systemu SZYK2 eksploatowanego przez Zamawiającego

Serwery Baz danych

1. Licencja Oracle 11g 64 bit Standard Editio dla 1 CPU Socjet
2. Platforma dla potrzeb bazy danych oparta o procesory typu Inte(R) CPU E5-2699 v3 lub wyższe – minimum 4 cores
3. RAM: min.: 12 GB, zalecane: 16 GB

Serwery aplikacyjne

1. Platforma Intel 64 bit z minimum trzema serwerami aplikacyjnymi (serwer aplikacyjny WildFly i Zope oparte o system operacyjny Linux (CentOS lub RHEL) oraz serwer raportowy oparty o system operacyjny Windows Server)
2. Platforma powinna składać się z minimum 7 cores CPU typu Inte(R)Xeon(R) CPU E5-2699v3 lub wyższe
3. RAM minimum 26 GB
4. Licencja Windows Server 2012 R2 Standard
5. Licencja Crystal Reports XI

Pamięci masowe

1. Macierz dyskowa klasy Midrange lub Enterprise, o minimalnej wydajności 10 000 IOPS, R/W ratio: 70/30, czas odpowiedzi 5 ms.
2. Pojemność macierzy minimum 450 GB (dla bazy danych i aplikacji).
3. Redundantne podłączenie macierzy za pomocą sieci światłowodowej SAN do serwerów.

Sieci

1. Redundantne połączenie serwerów oparte na 1 GbE lub 10 GbE.
2. Zalecane redundantne przełączniki sieciowe klasy Enterprise.
3. Zalecane redundantne platformy sprzętowe typu Ujmo wydajności przynajmniej 2 Gbps do inspekcji ruchu sieciowego oraz obsługi tuneli VPN w architekturze IPSec oraz do obsługi tuneli VPN dla użytkowników mobilnych.
4. Redundantne symetryczne łącze do Internetu o przepustowości min. 100Mbps.

A. Pilot