

## SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

### 1. Nazwa oraz adres Zamawiającego:

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

### 2. Zamówienie realizowane w trybie: PRZETARG NIEOGRANICZONY

### 3. Przedmiot zamówienia:

#### Świadczenie na rzecz Teatru Narodowego usług informatycznych.

CPV – 48000000-8 pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

CPV – 72514100-2 usługi zarządzania eksploatacją sprzętu komputerowego

CPV – 72315000-6 usługi zarządzania siecią danych oraz usługi wspierające

CPV – 72110000-9 usługi doradcze w zakresie doboru sprzętu komputerowego

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

„SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.”

Załącznik nr 1 jest integralną częścią SIWZ.

#### 3.2 Na podstawie art. 29 ust. 3a, w związku z art. 36 ust. 2 pkt 8a ustawy Prawo zamówień publicznych, Zamawiający wymaga od Wykonawcy zatrudnienia na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy, co najmniej 50 % osób wykonujących czynności w trakcie realizacji niniejszego zamówienia, tj. osób, o których mowa w pkt. 15.3 SIWZ.

#### 3.3 Wykonawca, najpóźniej w dniu zawarcia umowy przedstawi Zamawiającemu Wykaz osób o których mowa w pkt 15.3 SIWZ i udokumentuje formę ich zatrudnienia przedstawiając kopie umów o pracę.

Powyższe dokumenty muszą być poświadczone przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem. Nie dostarczenie wykazu osób oraz kopii umów o pracę spowoduje nie możliwość zawarcia umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

#### 3.4 Wykonawca może dokonać zmiany wyznaczonych do realizacji przedmiotu zamówienia osób, tylko pod warunkiem wcześniejszego uzgodnienia tego faktu z Zamawiającym oraz uzyskania jego zgody. W przypadku zmiany osób, o których mowa powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu kopii umów o pracę zawartych z tymi osobami najpóźniej w dniu dokonania zmiany.

#### 3.5 W trakcie realizacji zamówienia, Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy, odnośnie spełniania przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób, o których mowa w pkt 15.3 SIWZ. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:

a) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny,

b) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów,

- c) przeprowadzania kontroli w miejscu wykonywania świadczenia.
- 3.6** W trakcie realizacji zamówienia, na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody, w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę osób o których mowa w punkcie 15.3 SIWZ:
- a) oświadczenie Wykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, imion i nazwisk tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy,
  - b) poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami 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 (dalej „RODO”) oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczące ochrony danych osobowych (tj. w szczególności bez adresów, nr PESEL pracowników itp.). Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji,
  - c) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za okres rozliczeniowy, określony przez Zamawiającego,
  - d) poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę kopię dowodu, potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami 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 (dalej „RODO”) oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczące ochrony danych osobowych.
- 3.7** Z tytułu niespełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób, o których mowa w punkcie 15.3 SIWZ, Zamawiający przewiduje sankcję w postaci obowiązku zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości określonej w istotnych postanowieniach umowy w sprawie zamówienia publicznego.
- 3.8** Niezłożenie przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie żądanych przez Zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, traktowane będzie jako niespełnienie

przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób, o których mowa w punkcie 15.3 SIWZ czynności. Niewykonanie powyższego obowiązku może być podstawą do rozwiązania umowy.

- 3.9** W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się do Państwowej Inspekcji Pracy o przeprowadzenie kontroli.

**4. Termin realizacji zamówienia: 12 miesięcy od daty zawarcia umowy.**

**5. Zamawiający nie będzie udzielał zaliczek na poczet wykonania zamówienia.**

**6. Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełnienia tych warunków.**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy zgodnie z art. 22 ust. 1 nie podlegają wykluczeniu oraz spełniają warunki udziału w postępowaniu, określone w art. 22 ust. 1b, a dotyczące:

- 6.1** kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów,
- 6.2** sytuacji ekonomicznej lub finansowej,  
Zamawiający wymaga by Wykonawca był ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności. Minimalna kwota ubezpieczenia – 150 000,00 pln.
- 6.3** zdolności technicznej lub zawodowej.
- 6.3.1** Zamawiający wymaga wykazania minimum trzech usług odpowiadających swoim rodzajem usługom stanowiącym przedmiot zamówienia, na kwotę nie mniejszą niż 150 000 zł netto rocznie każda – świadczonych w sposób ciągły przez co najmniej 12 miesięcy.
- 6.3.2** Wykonawca wskaże:
- a) Kierownika zespołu, jako osobę upoważnioną do kontaktów z Zamawiającym.  
Kierownik zespołu musi posiadać wyższe wykształcenie informatyczne.
  - b) Osoby bezpośrednio wykonujące w siedzibie Zamawiającego czynności z uwzględnieniem zapisów pkt 3.2 SIWZ.
- 6.3.3** Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał:
- a) doświadczenie w zakresie nadzorowania systemu informatycznego o podobnej złożoności co system informatyczny Zamawiającego,
  - b) doświadczenie w pomocy bezpośredniej użytkownikom (helpdesk) w środowisku minimum 50 użytkowników,
- 6.3.4** Zamawiający wymaga, aby kwalifikacje zawodowe osób wchodzących w skład zespołu wyznaczonych do realizacji zamówienia udokumentowane były certyfikatami dla rozwiązań i urządzeń stanowiących wyposażenie Teatru, w tym:
- a) kwalifikacje MCSE,
  - b) kwalifikacje MCSA,

- c) kwalifikacje Brocade BCFA,
- d) kwalifikacje NSE 4 Security Professional.

**7. Informacja o oświadczeniach lub dokumentach, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz nie podlegania wykluczeniu na podstawie Art. 25 ust. 1 ustawy Pzp.**

**7.1** W zakresie wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków, o których mowa w art. 25a ust. 1 ustawy Pzp, należy przedłożyć:

- a) Oświadczenie o nie podleganiu wykluczeniu.
  
- b) Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu.
  
- c) Wzory dokumentów, o których mowa w pkt a) i b) powyżej, są dostępne na stronie internetowej Urzędu Zamówień Publicznych w zakładce: Repozytorium wiedzy/ Wzorcowe dokumenty/ Wzory oświadczeń i dokumentów z zakresu znowelizowanych przepisów ustawy Pzp.
  
- d) Dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego. Dokument ten musi potwierdzać wymagania Zamawiającego, o których mowa w pkt. 6.2 SIWZ.
  
- e) Wykaz usług wykonanych a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert. W wykazie należy podać usługi, które spełniają wymagania Zamawiającego, określone w pkt. 6.3.1 SIWZ.
  
- f) Oświadczenie Wykonawcy dotyczące osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu zamówienia na terenie Teatru, ich kwalifikacji, wraz z informacjami na temat ich doświadczenia zawodowego i wykształcenia, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.

- g) Dokumenty potwierdzające posiadanie kwalifikacji zawodowych osób wchodzących w skład zespołu wyznaczonych do realizacji zamówienia, tj. referencje, certyfikaty a dla kwalifikacji Microsoft aktualne transkrypty certyfikacji Microsoft, w których jest wykazane posiadanie ww. kwalifikacji i doświadczenia. Dokumenty te muszą potwierdzać posiadanie certyfikatów, o których mowa w pkt. 6.3.4 a – d SIWZ.
- h) Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby warunków udziału w postępowaniu zamieszcza informacje o tych podmiotach w oświadczeniu, o którym mowa w pkt. 7.1 a) SIWZ oraz w pkt. 7.1 b) SIWZ.
- i) W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców oświadczenie, o którym mowa w pkt. 7.1 a) SIWZ oraz w pkt. 7.1 b) SIWZ, składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.

**7.2** W zakresie potwierdzenia braku podstaw wykluczenia wykonawcy z udziału w postępowaniu na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy Pzp, należy przedłożyć:

- a) Zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem podatkowym w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.
- b) Zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo inny dokument potwierdzający, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.
- c) Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp. przekaze Zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp. Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

### **7.3 Inne dokumenty:**

Wypełniony „FORMULARZ OFERTY” – Załącznik nr 2 do SIWZ.

## **8. Sposób porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcą:**

**8.1** W prowadzonym postępowaniu oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz pytania dotyczące treści SIWZ, Wykonawcy przekazują Zamawiającemu pocztą elektroniczną na adres [kancelaria@narodowy.pl](mailto:kancelaria@narodowy.pl), z wypełnionym polem „temat wiadomości”: „SIWZ na świadczenie na rzecz Teatru Narodowego usług informatycznych”, w godz. 9:00 – 16:00. Każda ze Stron, na żądanie drugiej, niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.

**8.2** Pisemne pytania dotyczące SIWZ należy kierować, zgodnie z informacjami podanymi w pkt. 8.1 powyżej, do Pana Tomasza Kruczkowskiego – Z-cy Kierownika Działu Administracji w Teatrze Narodowym.

## **9. Termin związania ofertą:**

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

## **10. Opis sposobu przygotowania oferty:**

**10.1** Ofertę należy przygotować w języku polskim i w formie pisemnej. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być składane wraz z tłumaczeniem na język polski. Tłumaczenie dokumentów musi być poświadczane przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem.

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

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

**10.4** W przypadku Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia, Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu, albo reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

**10.5** W przypadku, gdy Wykonawca dokona zastrzeżenia o nieujawnianiu informacji stanowiących tajemnicę jego przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Zamawiający ograniczy dostęp do tych informacji pod warunkiem, że informacje stanowiące tajemnicę tego przedsiębiorstwa będą załączone do oferty w oddzielnej, zamkniętej kopercie.

**10.6** Zamawiający wymaga, by złożona w postępowaniu oferta była zszyta w sposób trwały i miała kolejno ponumerowane strony.

**10.7** Wykonawcy składają oferty w formie pisemnej.

## **11. Miejsce i termin składania i otwarcia ofert:**

**11.1** Oferty należy składać za pokwitowaniem, w Kancelarii Teatru, pokój 1.27b (wejście „A” od strony ul. Wierzbowej 2): **do dnia 13 marca 2019 r. do godz. 10:00.**

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

**11.3** Otwarcie ofert nastąpi w **13 marca 2019 r. o godz. 10:15**, w siedzibie Zamawiającego, we foyer Sceny przy Wierzbowej, ul. Wierzbowa 3, (wejście recepcja „B” od ul. Fredry).

## **12. Opis sposobu obliczenia ceny oferty:**

**12.1** Oferta musi zawierać wyrażoną w złotych polskich cenę netto, wysokość stawki podatku VAT oraz cenę brutto za 1 miesiąc obsługi informatycznej Teatru.

**12.2** Zamawiający będzie rozliczał się z Wykonawcą w PLN.

## **13. Kryteria wyboru wraz z ich znaczeniem oraz sposób oceny ofert**

**13.1** Kryteria wyboru ofert:

- |                   |        |
|-------------------|--------|
| a) najniższa cena | - 60 % |
| b) kara umowna    | - 40 % |

### **13.2 Opis sposobu oceny oferty:**

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

- a) oferta z najniższą ceną uzyska maksymalną liczbę punktów: 60  
b) oferta z najwyższą wysokością kary umownej otrzyma maksymalną liczbę punktów: 40

### **13.3 Sposób obliczenia wartości punktowej oferty:**

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

$$C = (Cn : Cob) \times 60$$

gdzie:

C - ilość punktów przyznanych ofercie

Cn - najniższa zaoferowana cena

Cob - cena zaoferowana w ofercie badanej

b) Wartość punktowa kryterium „kara umowna” jest obliczona wg wzoru:

$$K = (Kob : Kn) \times 40$$

gdzie:

- K - ilość punktów przyznanych ofercie
- Kob - kwota kary umownej w ofercie badanej
- Kn - najwyższa kwota kary umownej

**Zamawiający wymaga aby kwota kary umownej mieściła się w przedziale od 1000,00 PLN do 4000,00 PLN.**

**13.4** Łączna liczba punktów wynikająca z sumy punktów uzyskanych w kryteriach, określonych w pkt.13.3 a) i b) SIWZ stanowi punktową ocenę oferty.

**13.5** Z Wykonawcą, którego oferta uzyska najwyższą punktową ocenę zostanie zawarta umowa.

**14. Informacje o formalnościach, jakie należy dopełnić w celu zawarcia umowy:**

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

**15. Istotne dla Stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy:**

**15.1** Wykonawca odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie systemu informatycznego Zamawiającego w zakresie zarządzania i administrowania infrastrukturą informatyczną Teatru Narodowego. Szczegółowy opis systemu i czynności zawiera Załącznik nr 1 do SIWZ.

**15.2** Wykonawca będzie realizował przedmiot umowy z należytą starannością, przy zachowaniu zasad aktualnej wiedzy technicznej, przepisów prawa oraz zgodnie z zapisami SIWZ.

**15.3** Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia obecności w siedzibie Teatru osób wykonujących bezpośrednio czynności w trakcie realizacji niniejszego zamówienia ,  
– członków zespołu:

- a) we wszystkie dni powszednie (poniedziałek – piątek), w godzinach od 8:00 do 20:00  
– w dni, w których odbywają się spektakle. Spektakle odbywają się na kilku scenach Teatru, najczęściej są grane 6 dni w tygodniu (wtorek – niedziela). Repertuar spektakli dostępny jest z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem na stronie internetowej Zamawiającego pod adresem [www.narodowy.pl](http://www.narodowy.pl) ,
- b) we wszystkie dni powszednie (poniedziałek – piątek), w godzinach od 8:00 do 19:00  
– w dni, w których nie odbywają się spektakle,
- c) w okresie przerwy urlopowej we wszystkie dni powszednie (poniedziałek – piątek)  
w godzinach od 8:00 do 16:00.

**15.4** W soboty, niedziele i święta z wyłączeniem przerwy urlopowej – Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dyżuru telefonicznego osoby, która będzie reagowała na zgłoszenie o awarii. Osoba ta będzie dyżurowała pod wskazanym przez Wykonawcę numerem telefonu. Osoba pełniąca dyżur musi być członkiem zespołu. Dyżury będą obowiązywały:

- a) w soboty w godzinach od 11:00 do 20:00,



- b) w niedziele i święta w godzinach od 16:00 do 20:00.
- 15.5** W dni, w które pełnione są dyżury (soboty, niedziele i święta) – czas reakcji na zgłoszenie o awarii nie może przekroczyć 30 minut. Za czas reakcji uważa się czas od chwili otrzymania telefonicznej informacji o zaistnieniu awarii do momentu przystąpienia do rozpoznania przyczyn i usuwania skutków awarii.
- 15.6** Dyżur nie będzie konieczny w te niedziele i święta, w których nie będą odbywały się spektakle.
- 15.7** Zamawiający udostępni Wykonawcy do przyjmowania zgłoszeń wewnętrzny numer telefoniczny „893” oraz adres e-mail [informatyka@narodowy.pl](mailto:informatyka@narodowy.pl)
- 15.8** Wykonawca udostępni Zamawiającemu numer telefonu dla zgłoszeń, które wystąpią w soboty w godzinach od 11:00 do 20:00, oraz w niedziele i święta w godzinach od 16:00 do 20:00.
- 15.9** Pod pojęciem zgłoszenia należy rozumieć przekazanie przez pracowników Zamawiającego lub jeden z elementów systemu informatycznego Zamawiającego (wyposażony w funkcje zgłaszania zdarzeń) informacji o: awarii, nieprawidłowości działania, potrzeb aktualizacji, szkolenia, konfiguracji i wszelkich innych działań objętych przedmiotem zamówienia.
- 15.10** Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia „Rejestru Zgłoszeń”, w tym:
- a) każde zgłoszenie napływające drogą elektroniczną, zgłaszane przez telefon jak i przekazywane bezpośrednio Wykonawcy, będzie rejestrowane w „Rejestrze Zgłoszeń”,
  - b) każdemu zgłoszeniu będzie nadawany unikalny numer zgłoszenia podany Zgłaszającemu,
  - c) Wykonawca umożliwi upoważnionym przedstawicielom Zamawiającego wgląd w „Rejestr Zgłoszeń”, który musi przechowywać minimum dane o: zgłaszającym, przyjmującym i obsługującym zgłoszenie, datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia, treść zgłoszenia, aktualny status zgłoszenia, uwagi obsługi do zgłoszenia, opis zastosowanego rozwiązania problemu, datę i godzinę zamknięcia zgłoszenia,
  - d) Wykonawca powiadomi drogą elektroniczną wyznaczonych przedstawicieli Zamawiającego o przyjęciu i zamknięciu zgłoszenia.
  - e) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu na koniec każdego miesiąca rozliczeniowego pełny raport zawierający informacje o wszystkich zgłoszeniach zarejestrowanych w danym miesiącu,
  - f) Wykonawca rozszerzy zakres przechowywanych w „Rejestrze Zgłoszeń” informacji, jeżeli okaże się to konieczne do poprawnego weryfikowania sposobu realizacji zamówienia opisanego w niniejszym dokumencie. Wykonawca ma obowiązek dostosować „Rejestr Zgłoszeń” nie później niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia takiego zapotrzebowania przez Zamawiającego.

- 15.11** Pod pojęciem elementów systemu należy rozumieć wszystkie urządzenia aktywne i pasywne, programy i licencje, jak również specyficzne rozwiązania i konfiguracje.
- 15.12** Pod pojęciem krytycznych elementów systemu należy rozumieć wszystkie urządzenia aktywne i pasywne, programy i licencje, jak również specyficzne rozwiązania i konfiguracje, od których poprawnego działania zależy funkcjonowanie systemu jako całości. Za elementy krytyczne uważa się: wszystkie komputery pełniące rolę serwerów usług i zabezpieczeń, wszystkie elementy pasywnej i aktywnej struktury sieci komputerowej, elementy systemu awaryjnego podtrzymywania zasilania oraz system archiwizacji danych. Dodatkowo Zamawiający w trakcie realizacji Zamówienia będzie dostarczał listę stacji roboczych (jeśli będzie taka konieczność), które będzie uznawał za krytyczne dla funkcjonowania systemu.
- 15.13** Czas reakcji na zgłoszenie, rozumiany jako czas od odebrania zgłoszenia do rozpoczęcia naprawy nie przekroczy 1 godziny w dni robocze.
- 15.14** Czas naprawy, rozumiany jako czas od rozpoczęcia naprawy do przywrócenia akceptowalnej przez Zamawiającego funkcjonalności elementu systemu, który uległ awarii nie przekroczy:
- a) 4 godziny w dni, o których mowa w pkt 15.3 SIWZ, dla krytycznych elementów systemu,
  - b) 12 h w dni, o których mowa w pkt 15.3 SIWZ, dla pozostałych elementów systemu.
- 15.15** W przypadku braku możliwości dokonania naprawy elementu systemu, który uległ awarii Wykonawca dostarczy, skonfiguruje, uruchomi i utrzyma równoważne (spełniające te same funkcje przy nie mniejszej wydajności) elementy zastępcze do czasu naprawy elementu systemu Zamawiającego, który uległ awarii. Jeżeli Zamawiający posiada własne elementy zapasowe Wykonawca jest zwolniony z powyższego obowiązku.
- 15.16** W przypadku, gdy naprawa będzie możliwa bez udziału wyspecjalizowanego serwisu, a awarii uległo urządzenie po okresie gwarancyjnym, Wykonawca dokona naprawy we własnym zakresie, a Zamawiający zakupi niezbędne części. Wykonawca ma w takim przypadku obowiązek utrzymać sprzęt zastępczy przez okres 60 dni od dnia poinformowania Zamawiającego o konieczności zakupu części, umożliwiając tym samym Zamawiającemu przeprowadzenie procedury zakupu części.
- 15.17** W przypadku, gdy naprawa nie będzie możliwa (sprzęt po okresie gwarancyjnym, nie objęty świadczeniem gwarancyjnym z innych przyczyn, gwarant uchylający się od wykonania naprawy w określonym w umowie z Zamawiającym terminie) i konieczny będzie zakup nowej części lub całego urządzenia, Wykonawca ma obowiązek utrzymać sprzęt zastępczy przez okres 60 dni od dnia poinformowania Zamawiającego

o konieczności zakupu urządzenia, umożliwiając tym samym Zamawiającemu przeprowadzenie procedury zakupu nowego elementu.

- 15.18** Czas uruchomienia elementu zastępczego rozumiany jako czas od momentu wyczerpania się przyjętego limitu czasu na naprawę do przywrócenia akceptowalnej przez Zamawiającego funkcjonalności elementu systemu, który uległ awarii za pomocą elementu zastępczego nie przekroczy:
- a) 4 godziny w dni, o których mowa w pkt 15.3 SIWZ, dla krytycznych elementów systemu,
  - b) 12 godzin w dni, o których mowa w pkt 15.3 SIWZ, dla pozostałych elementów systemu.
- 15.19** Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia „Ewidencji elementów systemu informatycznego” zawierającej dane wszystkich elementów systemu informatycznego Zamawiającego. „Ewidencja elementów systemu informatycznego” musi zawierać szczegółową konfigurację każdego elementu systemu, sprzętu lub oprogramowania Zamawiającego objętego przedmiotem zamówienia, a w szczególności:
- a) dla sprzętu: oznaczenie specyficzne dla Zamawiającego, rodzaj, nazwa producenta, model, lokalizacja, użytkownik, konfiguracja sprzętowa urządzenia, nr seryjny urządzenia, data i miejsce zakupu, okres gwarancji, data ostatniej konserwacji oraz opatrzone datą zapisy o każdym wykonanym na nim działaniu Wykonawcy lub serwisu firmy trzeciej,
  - b) dla oprogramowania: oznaczenie specyficzne dla Zamawiającego, rodzaj, nazwa producenta, nazwa programu, numer wersji, numer (klucz licencji) i ilość licencji, data i miejsce zakupu, okres licencjonowania (data wygaśnięcia licencji), miejsce instalacji, użytkownik.
- 15.20** Wykonawca umożliwi upoważnionym przedstawicielom Zamawiającego wgląd w dane znajdujące się w prowadzonej przez Wykonawcę „Ewidencji elementów systemu informatycznego” oraz modyfikację danych w niej zawartych. Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania raportów z „Ewidencji elementów systemu informatycznego” we wskazanym przez Zamawiającego zakresie i przekazywania ich niezwłocznie upoważnionym przedstawicielom Zamawiającego.
- 15.21** Wykonawca rozszerzy zakres przechowywanych w „Ewidencji elementów systemu informatycznego” informacji, jeżeli okaże się to konieczne do poprawnego weryfikowania sposobu realizacji zamówienia opisanego w niniejszym dokumencie. Wykonawca dokona zmian nie później niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia takiego zapotrzebowania przez Zamawiającego.
- 15.22** Wykonawca w trakcie realizacji umowy zobowiązany jest do objęcia wszystkich nowych elementów systemu Zamawiającego w ilości nie większej niż 30 % stanu z dnia podpisania umowy (sprzęt komputerowy, oprogramowanie, specyficzne konfiguracje) kompletnym

zakresem działań określonych w niniejszej umowie, bez dodatkowych kosztów.

- 15.23** W przypadku konieczności przeprowadzenia prac wynikających z umowy a wykraczających poza godziny pracy, określone w punkcie 15.3 SIWZ, Wykonawca zobowiązany jest do wykonania tych prac w ramach wynagrodzenia ustalonego w umowie.
- 15.24** Wykonawca zobowiązany jest aktualizować na bieżąco dokumentację techniczną dotyczącą systemu informatycznego Zamawiającego.
- 15.25** Każdy członek zespołu Wykonawcy otrzyma imienne upoważnienie dostępu do danych osobowych przetwarzanych w systemie Zamawiającego.
- 15.26** Na potrzeby realizacji umowy Wykonawca otrzyma od Zamawiającego karty kontroli dostępu dla członków zespołu. Karty kontroli dostępu umożliwiają poruszanie się po siedzibie Zamawiającego i rejestrują czas przebywania członków zespołu w obiekcie.
- 15.27** Wykonawca w dniu rozpoczęcia realizacji umowy i po podpisaniu protokołu zdawczo – odbiorczego przyjmuje odpowiedzialność materialną za powierzony mu przez Zamawiającego sprzęt i narzędzia.
- 15.28** Wykonawca jest odpowiedzialny materialnie za spowodowane przez siebie szkody powstałe w okresie realizacji umowy.
- 15.29** Na koniec każdego miesiąca kalendarzowego zostanie przygotowany i podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę protokół z realizacji umowy w danym miesiącu.
- 15.30** Protokół, o którym mowa w pkt 15.29 powyżej, będzie zawierał m.in. informację o osobach realizujących umowę, zakres wykonanych prac. W zależności od rodzaju awarii lub występujących problemów – informację o sprzęcie zastępczym udostępnionym przez Wykonawcę.
- 15.31** Wykonawca najpóźniej w dniu zawarcia umowy, dostarczy Zamawiającemu wykaz osób, które będą bezpośrednio wykonywały czynności w trakcie realizacji niniejszego zamówienia oraz wskaże osobę kierującą zespołem osób. Wraz z wykazem osób Wykonawca dostarczy wymagane przez Zamawiającego następujące dokumenty (dla wszystkich osób wyznaczonych do realizacji przedmiotu umowy na terenie Teatru):
- a)** kopie umów o pracę, poświadczoną za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami 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 (dalej

„RODO”) oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczące ochrony danych osobowych (tj. w szczególności bez adresów, nr PESEL pracowników itp.). Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji.

Powyższe dokumenty muszą być poświadczone przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem. Nie dostarczenie wymaganych dokumentów, w szczególności kopii umów o pracę, spowoduje nie możliwość zawarcia umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

- 15.32** Skład zespołu wyznaczony przez Wykonawcę do realizacji niniejszej umowy umieszczony jest w wykazie osób stanowiącym załącznik do niniejszej umowy.
- 15.33** W okresie trwania umowy Zamawiający wymaga aby skład zespołu był stały, z wyjątkiem sytuacji losowych oraz z zastrzeżeniem zapisów w pkt. 15.34 i 15.35 niniejszej SIWZ.
- 15.34** Teatr zastrzega sobie prawo żądania zmiany osób będących w składzie zespołu.
- 15.35** Wykonawca zobowiązany jest zawiadomić na piśmie Teatr o każdej zmianie składu zespołu. Wraz ze zmianą składu osobowego zespołu, Wykonawca jednocześnie dostarczy Teatrowi kopie dokumentów określonych w pkt. 15.31 SIWZ, w szczególności kopie umów o pracę.
- 15.36** Zamawiający będzie stosował kary umowne w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy, w wysokości określonej przez Wykonawcę w ofercie, za każdy stwierdzony taki przypadek. W przypadku jeżeli kara umowna nie pokryje poniesionej szkody, Zamawiający może dochodzić odszkodowania na zasadach Kodeksu cywilnego.
- 15.37** Wykonawca zapozna osoby wykonujące czynności w trakcie realizacji przedmiotu umowy z przepisami ppoz. oraz zasadami BHP obowiązującymi w Teatrze Narodowym.
- 15.38** Cena usługi obejmować będzie cenę netto, stawkę podatku VAT oraz cenę brutto.
- 15.39** Wynagrodzenie miesięczne należne Wykonawcy płatne będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy, w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego faktury VAT, po uprzednim potwierdzeniu wykonania usługi przez kierownictwo Działu Administracji w Teatrze Narodowym.
- 15.40** Opóźnienie zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy w stosunku do terminu określonego w pkt. 15.39 powyżej powoduje obowiązek Zamawiającego zapłaty Wykonawcy odsetek ustawowych.

- 15.41** Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania umowy z zachowaniem 3 – miesięcznego okresu wypowiedzenia. Rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej.
- 15.42** W przypadku dwukrotnego nałożenia kary umownej, o której mowa w pkt. 15.36 SIWZ, na Wykonawcę w odstępie nie dłuższym niż 30 dni, umowa może zostać rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym.
- 15.43** Wykonawca zobowiązuje się do kontynuowania ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w okresie trwania umowy (kwota ubezpieczenia minimum 150 000,00 pln) i będzie dostarczał Zamawiającemu aktualne kopie polis, lub inne dokumenty potwierdzające, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności.
- 15.44** W razie wystąpienia 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 jednego miesiąca od podjęcia wiadomości o powyższych okolicznościach.
- 16. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.**
- 17. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.**
- 18. Zamawiający nie przewiduje zamówień uzupełniających.**
- 19. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.**
- 20. Aukcja elektroniczna nie dotyczy niniejszego postępowania.**

**Załączniki do SIWZ:**

**Załącznik nr 1** – „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia”

**Załącznik nr 2** – „FORMULARZ OFERTY”