

# WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

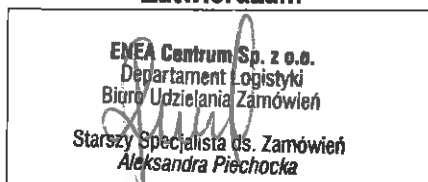
oznaczenie sprawy:  
1400/DW00/ZT/KZ/2016/0000041129



ENEA Centrum Sp. z o.o.

## Usługa wsparcia technicznego systemu SIEM ArcSight Express

Zatwierdzam



pieczęć i podpis Kierownika  
Zamawiającego (osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 20 maja 2016r.

**SPIS TREŚCI**

1.	Informacje wstępne .....	3
2.	Tryb udzielenia zamówienia .....	4
3.	Przedmiot zamówienia .....	4
4.	Termin realizacji zamówienia .....	4
5.	Warunki gwarancji .....	4
6.	Warunki serwisu .....	4
7.	Wymagania kwalifikacyjne .....	5
8.	Wymagane dokumenty i oświadczenia .....	5
9.	Sposób przygotowania oferty .....	6
10.	Oferty wspólne .....	7
11.	Sposób obliczenia ceny oferty .....	8
12.	Miejsce i termin składania ofert .....	8
13.	Termin związania ofertą .....	8
14.	Kryteria oceny ofert .....	8
15.	Otwarcie ofert i przebieg postępowania .....	8
16.	Wykluczenie Wykonawcy .....	9
17.	Odrzucenie oferty .....	9
18.	Unieważnienie postępowania .....	10
19.	Zawarcie umowy .....	10
Rozdział II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA .....		11
Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW .....		15

**1. INFORMACJE WSTĘPNE**

1.1. Zamawiającym w niniejszym postępowaniu jest:

**ENEA Centrum Sp. z o.o.  
ul. Górecka 1  
60-201 Poznań**

1.2. Adres do korespondencji, składania ofert i kontaktu z Zamawiającym:

**ENEA Centrum Sp. z o.o.  
ul. Górecka 1  
60-201 Poznań**

1.3. Numer postępowania:

Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:

**1400/DW00/ZT/KZ/2016/0000041129**

Wykonawcy we wszystkich kontaktach z Zamawiającym powinni powoływać się na ten znak.

1.4. Wydawanie Warunków Zamówienia:

Ofertę w niniejszym postępowaniu może złożyć Wykonawca, który pobierze od Zamawiającego Warunki Zamówienia, które Zamawiający udostępni na swojej stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia> (Nowa Platforma Zakupowa)

**Zmiany Warunków Zamówienia, odpowiedzi na pytania oraz wszelkie inne informacje o postępowaniu dostępne będą jedynie na stronie <http://www.enea.pl/bip/zamowienia>**

1.5. Zamawiający nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.

1.6. Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zmianami).

1.7. W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują środki odwoławcze.

1.8. Wykonawca może zwrócić się pisemnie do Zamawiającego o wyjaśnienie Warunków Zamówienia, w tym może zgłosić propozycje modyfikacji Projektu Umowy stanowiącego **Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**. W tym celu Zamawiający zaleca zgłosić swoje pytania z wykorzystaniem Arkusza z pytaniami Wykonawcy (**Załącznik nr 6 do Warunków Zamówienia**). Zamawiający przewiduje jedną turę pytań dla wszystkich Wykonawców. Zamawiający po zakończeniu tury pytań, udzieli odpowiedzi na zgłoszone pytania (bez ujawniania ich źródeł), które umieści na stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia> przy czym Zamawiający nie jest związany wnioskami Wykonawców. Zamawiający wymaga, aby Arkusz z pytaniami Wykonawcy został przekazany w formie edytowalnego pliku oraz skanu podpisanego dokumentu w terminie **do dnia 24.05.2016r. do godz. 10:00** na adres e-mail: [agnieszka.zak@enea.pl](mailto:agnieszka.zak@enea.pl). Jeżeli pytania wpłyną po terminie określonym w zdaniu poprzednim Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.

1.9. Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu do składania ofert, zmodyfikować treść Warunków Zamówienia w tym zmienić termin składania ofert. Dokonana w ten sposób modyfikacja Warunków Zamówienia **zostanie umieszczona na stronie <http://www.enea.pl/bip/zamowienia>**

1.10. W postępowaniu obowiązuje zasada pisemności, z zastrzeżeniem, że Zamawiający dopuszcza możliwość przekazywania korespondencji drogą elektroniczną. Zamawiający i Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje z zachowaniem formy pisemnej (skan) drogą elektroniczną. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przekazane drogą elektroniczną uważa się za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu. Postanowienia zawartego w zdaniu poprzednim nie stosuje się do ofert, które zawsze muszą wpłynąć do Zamawiającego w oryginale z zachowaniem formy pisemnej przed upływem terminu składania ofert.

1.11. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim w związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. muszą być składane w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski. Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia tłumaczenia zwykłego. W przypadku wątpliwości Zamawiający może zażądać uzupełnienia oferty o tłumaczenie przysięgłe.

- 1.12. Zamawiający przygotowuje i przeprowadza niniejsze postępowanie w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie Wykonawców. Czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem niniejszego postępowania wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 1.13. Osobą uprawnioną do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami jest:  
Pani Agnieszka Żak  
ENEA Centrum Sp. z o.o. – Departament Logistyki  
Biuro Udzielania Zamówień  
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań  
e-mail: [agnieszka.zak@enea.pl](mailto:agnieszka.zak@enea.pl)  
w godzinach 8:00 – 14:00

## **2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

- 2.1. Postępowanie o udzielenie zamówienia jest prowadzone w oparciu o wewnętrzne regulacje zakupowe obowiązujące u Zamawiającego.

## **3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest:  
**Usługa wsparcia technicznego systemu SIEM ArcSight Express**
- 3.2. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych. Złożone oferty muszą obejmować całość przedmiotu zamówienia.
- 3.3. Nie dopuszcza się składania ofert równoważnych ani wariantowych. Złożona oferta musi dokładnie odpowiadać Opisowi Przedmiotu Zamówienia – Rozdział II Warunków Zamówienia.
- 3.4. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 3.5. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia został zawarty w Rozdziale II Warunków Zamówienia.

## **4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

- 4.1. Wymagany termin realizacji zamówienia zostaje określony na: **2 tygodnie od dnia** zawarcia umowy.
- 4.2. Podany przez Wykonawcę termin realizacji zamówienia nie będzie podlegał ocenie zgodnie z kryteriami oceny ofert.

## **5. WARUNKI GWARANCJI**

- 5.1. Wymagany przez Zamawiającego minimalny okres gwarancji wynosi **9 miesięcy** od daty zakończenia realizacji zamówienia.
- 5.2. Wykonawca może zaproponować dłuższy okres gwarancji oświadczając się w tej kwestii w formularzu ofertowym.
- 5.3. Podany przez Wykonawcę okres gwarancji nie będzie podlegał ocenie zgodnie z kryteriami oceny ofert.
- 5.4. W przypadku ewentualnego nie wywiązania się Wykonawcy z zobowiązań z tytułu udzielonej gwarancji, Zamawiający dopuszcza możliwość obciążenia Wykonawcy kosztami usunięcia wady lub usterki przez innego Wykonawcę.

## **6. WARUNKI SERWISU**

- 6.1. W okresie gwarancyjnym Zamawiający wymaga prowadzenia serwisu zgodnie z zapisami Rozdziału II Warunków Zamówienia.

**7. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE**

- 7.1. Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia muszą:
- a) posiadać uprawnienia niezbędne do wykonania określonych prac lub czynności, jeżeli przepisy prawa powszechnie obowiązującego nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
  - b) posiadać niezbędną wiedzę i doświadczenie:
    - wykazać wykonanie lub wykonywanie równoważnych zadań w ilości nie mniejszej niż 2 o wartości minimum 40.000,00 zł netto każda, w ciągu ostatnich trzech lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie. Za usługę „równoważną” uważa się dostawę, wdrożenie i dostosowanie do potrzeb klienta systemu SIEM producentów HP.
  - c) dysponować potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
  - d) znajdować się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
  - e) nie podlegać wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia,
- 7.2. Wykonawca musi wykazać spełnianie ww. warunków nie później niż na dzień składania ofert na podstawie przedłożonych oświadczeń i dokumentów o których mowa w pkt 8.
- 7.3. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków na zasadzie „spełnia – nie spełnia” na podstawie przedłożonych przez wykonawcę oświadczeń i dokumentów, o których mowa w pkt 8 niniejszych Warunków Zamówienia. Nie dopuszcza się posługiwania się zasobami podmiotów trzecich w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.

**8. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA**

- 8.1. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
- a) wypełniony i podpisany Formularz oferty obejmujący oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia (**Załącznik nr 1** do Warunków Zamówienia),
  - b) podpisane Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (**Załącznik nr 2** do Warunków Zamówienia),
  - c) upoważnienie Wykonawcy do podpisania oferty, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę (**Załącznik nr 3** do Warunków Zamówienia);
  - d) podpisane Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 4** do Warunków Zamówienia),
  - e) wykaz wykonanych lub wykonywanych równoważnych zadań w ilości nie mniejszej niż 2 o wartości minimum 40.000,00 zł netto każda w ciągu ostatnich trzech lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz ze wskazaniem przedmiotu, dat wykonania i odbiorców oraz załączenia dokumentów (np. referencji, faktury, protokoły odbioru) potwierdzających, że usługi te zostały wykonane należycie. Za usługę „równoważną” uważa się dostawę, wdrożenie i dostosowanie do potrzeb klienta systemu SIEM producentów HP (**Załącznik nr 5** do Warunków Zamówienia),
  - f) dokument potwierdzający, że Wykonawca posiada aktualny status Gold Partnera firmy Hewlett Packard w zakresie dostawy systemu ArcSight,
  - g) aktualnego odpisu z właściwego rejestru, albo aktualne zaświadczenie o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu złożenia oferty w tym postępowaniu:
    - w przypadku zaświadczenia o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej ([www.firma.gov.pl](http://www.firma.gov.pl)),
    - w przypadku odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku pobranego ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości (<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>),
  - h) aktualnego zaświadczenia właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, opłat lub zaświadczenia, że uzyskał przewidziane

prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,

- i) aktualnego zaświadczenia właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne, lub zaświadczeń, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
- j) do oferty należy załączyć zabezpieczony przed zniszczeniem nośnik elektroniczny zawierający pełną treść składanej oferty (wraz z załącznikami, parafkami, pieczętkami, podpisami, etc.) .  
W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między treścią poszczególnych egzemplarzy (wersji elektronicznej i formy pisemnej), za rozstrzygającą będzie uznana treść oryginału w formie pisemnej.

8.2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania **poza** terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w:

- a) pkt 8.1 lit. g) – i) składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
  - a1\ nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości – dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,
  - a2\ nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesięcy przed upływem terminu składania ofert,

8.3. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 8.2., zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania.

8.4. Dokumenty, o których mowa w powyższych punktach mogą być przedstawione w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę, z wyjątkiem zaświadczeń pobranych ze strony [ceidg.gov.pl](http://ceidg.gov.pl) i [ms.gov.pl](http://ms.gov.pl). Poświadczenia za zgodność z oryginałem należy dokonać poprzez umieszczenie na kopii każdej zapisanej strony dokumentu czytelnego zapisu: „za zgodność z oryginałem” (lub innego – o tożsamym znaczeniu) wraz z datą i podpisem osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy. Z zastrzeżeniem, iż dokument pełnomocnictwa winien być bezwzględnie złożony w oryginale lub kopii notarialnie poświadczonej za zgodność z oryginałem.

8.5. Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożyli wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w pkt. 8, lub którzy nie złożyli pełnomocnictw, albo którzy złożyli wymagane przez Zamawiającego oświadczenia i dokumenty zawierające błędy lub którzy złożyli wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania. Złożone na wezwanie Zamawiającego oświadczenia i dokumenty powinny potwierdzać spełnianie przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu oraz spełnianie przez oferowane usługi wymagań określonych przez Zamawiającego, nie później niż w dniu wyznaczonym przez Zamawiającego.

8.6. Jeżeli termin składania ofert ulegnie przesunięciu, wówczas dokumenty, które do tego czasu utraciły ważność, winny zostać uaktualnione.

## **9. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY**

9.1. Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 8. Warunków Zamówienia. W przypadku udostępnienia przez Zamawiającego wzoru dokumentu, zaleca się, aby Wykonawca zastosował go.

9.2. Zaleca się, aby wszystkie dokumenty składające się na ofertę, z zastrzeżeniem pkt 9.3., były połączone (spięte).

9.3. Oferta oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne w

ramach przedsiębiorstwa Zamawiającego, nie są natomiast dostępne publicznie chyba, że taki obowiązek wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Jeżeli oferta zawiera informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca jest zobowiązany zastrzec wyraźnie w treści oferty, że nie mogą być one udostępnione innym Wykonawcom oraz złożyć je wraz z ofertą (w tym samym opakowaniu), ale jako odrębny dokument.

Zaleca się, aby w treści oferty, w miejscach występowania ww. informacji, znalazło się wyraźne odesłanie do treści tego dokumentu.

Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone w wymagany sposób.

- 9.4. W sytuacji, gdy Wykonawca zastrzeże w ofercie informacje, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa lub są jawne na podstawie odrębnych przepisów, oferta ta zostanie odrzucona przez Zamawiającego.
- 9.5. Oferta wraz z załącznikami i wszystkimi dokumentami musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Upoważnienie do podpisania oferty musi być dołączone do oferty, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę.
- 9.6. W przypadku, gdy Wykonawca, jako załącznik do oferty, dołącza kopię jakiegoś dokumentu, musi być ona poświadczona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę (Wykonawca na kserokopii składa własnoręczny podpis poprzedzony dopiskiem „za zgodność”).
- 9.7. Wszystkie zapisane strony oferty powinny być ponumerowane i podpisane. Nie dopuszcza się żadnych poprawek w treści oferty. Jakikolwiek poprawki, niezależnie od sposobu ich potwierdzenia (parafowania), spowodują odrzucenie oferty.
- 9.8. Oferta musi być sporządzona pisemnie w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski.
- 9.9. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 9.10. Oferta musi być złożona w opakowaniu uniemożliwiającym odczytanie jej zawartości bez usunięcia tego opakowania. Opakowanie musi być zaadresowane na Zamawiającego, być opatrzone informacją o nadawcy (firma/nazwa lub imię i nazwisko Wykonawcy, jego adres), adresacie (adres Zamawiającego, imię i nazwisko osoby wyznaczonej do kontaktów w przedmiotowym postępowaniu) oraz zawierać zapis:

**Oferta w postępowaniu o udzielenia zamówienia na:**

**Usługa wsparcia technicznego systemu SIEM ArcSight Express**

**1400/DW00/ZT/KZ/2016/0000041129**

**Nie otwierać przed 27.05.2016. godz. 10:15**

- 9.11. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:
  - a) w przypadku wycofania oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, że ofertę swą wycofuje, w zamkniętej kopercie oznaczonej zgodnie z pkt 9.10 z dopiskiem „Wycofanie”,
  - b) w przypadku zmiany oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, iż ofertę swą zmienia, określając zakres i rodzaj tych zmian, a jeśli oświadczenie o zmianie pociąga za sobą konieczność wymiany czy też przedłożenia nowych dokumentów – Wykonawca dokumenty te załącza do oświadczenia. Powyższe oświadczenie i ewentualne dokumenty należy zamieścić w zamkniętej kopercie, oznaczonej zgodnie z pkt 9.10 z dopiskiem „Zmiany”.
- 9.12. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do składania ofert.
- 9.13. Wszelkie materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.
- 9.14. Złożenie oferty jest równoznaczne z akceptacją Warunków Zamówienia.

## **10. OFERTY WSPÓLNE**

- 10.1. Nie dopuszcza się składania ofert wspólnych

**11. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY**

- 11.1. Cena podana w ofercie powinna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, o którym mowa w Rozdziale II Warunków Zamówienia.
- 11.2. Cena powinna być skonstruowana w sposób podany w Formularzu oferty. Podana cena jest obowiązująca w całym okresie ważności oferty i w trakcie realizacji umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.
- 11.3. Cena oferty musi być podana w złotych polskich.
- 11.4. Rozliczenie między Zamawiającym a Wykonawcą będzie prowadzone w walucie złoty polski.

**12. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT**

- 12.1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego wskazanej w pkt 1.2. Warunków Zamówienia, w Kancelarii Zamawiającego (lok nr 424), w terminie do **27.05.2016r. godz. 10.00.**
- 12.2. Za termin złożenia oferty uważa się termin jej wpływu do siedziby Zamawiającego.
- 12.3. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone Wykonawcom bez otwierania.

**13. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA**

- 13.1. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 13.2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert, przy czym termin związania ofertą każdorazowo dotyczy ostatniej złożonej oferty danego Wykonawcy.

**14. KRYTERIA OCENY OFERT**

- 14.1. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej na podstawie poniższych kryteriów oceny ofert:

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1.	<b>Cena</b>	<b>100%</b>

- 14.2. Komisja przetargowa zaproponuje wybór oferty z najniższą ceną.
- 14.3. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w określonym terminie ofert dodatkowych. Wykonawcy składając oferty dodatkowe nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

**15. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA**

- 15.1. Otwarcie ofert w niniejszym postępowaniu jest niejawne.
- 15.2. Postępowanie o udzielenie zamówienia jest przeprowadzane przez Komisję Przetargową powołaną przez Zamawiającego.
- 15.3. Po otwarciu ofert, Zamawiający dokona badania ofert, w celu stwierdzenia, czy Wykonawcy nie zostają wykluczeni oraz czy oferty nie podlegają odrzuceniu. Nieodrzucone oferty Wykonawców, którzy nie zostali wykluczeni, zostaną poddane procedurze oceny zgodnie z kryteriami oceny ofert, określonymi w Warunkach Zamówienia. Zamawiający dopuszcza możliwość poprawy oczywistego błędu rachunkowego lub pisarskiego w treści oferty. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zmianie dokonanej w złożonej przez niego ofercie.
- 15.4. Jeżeli oferta będzie zawierać rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
- 15.5. W toku badania i oceny złożonych ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących złożonych przez nich ofert lub wezwać Wykonawców do uzupełnienia brakujących, bądź poprawienia błędnych dokumentów, oświadczeń lub wyjaśnienia ich treści w terminie wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia konsultacji z Wykonawcami w celu wyjaśnienia kwestii związanych z wezwaniami do uzupełnienia lub weryfikacji błędów.
- 15.6. Zamawiający przeprowadzi negocjacje warunków realizacji zamówienia z Wykonawcami, którzy złożyli najkorzystniejsze oferty w przedmiotowym postępowaniu. Przedmiotem negocjacji mogą być wszystkie



elementy oferty, w tym cena i jej składowe. Zamawiający może poprosić o złożenie oferty uzupełniającej, uwzględniającej ustalenia poczynione podczas przebiegu negocjacji. Zamawiający wskaże Wykonawców, z którymi będzie prowadził negocjacje i zastrzega, że nie wszyscy Wykonawcy, którzy złożą niepodlegające odrzuceniu oferty mogą zostać zaproszeni do udziału w negocjacjach.

- 15.7. Zamawiający nie zakłada negocjowania treści Umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 7** do Warunków Zamówienia. Jednocześnie Zamawiający informuje, iż w przypadku, gdy Wykonawca ma propozycje, uwagi lub zastrzeżenia do projektu umowy zawartego w Załączniku nr 7 do Warunków Zamówienia, może zgłosić je jedynie w trybie określonym w pkt. 1.8. Warunków Zamówienia.

Treść Umowy może ulec zmianie jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, za które uznaje się zwłaszcza wprowadzenie zapisów zapewniających sprawne wykonywanie umowy. Powyższe nie dotyczy postanowień Umowy, w których pozostawiono miejsce do uzupełnienia.

- 15.8. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, w rozumieniu pkt. 14.1 Warunków Zamówienia.
- 15.9. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający zawiadamia Wykonawców, którzy złożyli oferty, o wyniku postępowania.

## **16. WYKLUCZENIE WYKONAWCY**

- 16.1. Wykonawca podlega wykluczeniu w przypadku gdy:
- a) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem Postępowania wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającemu lub pozostałym Spółkom z Grupy Kapitałowej ENEA w związku z realizacją Zamówienia,
  - b) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem Postępowania wyrządził szkodę Zamawiającemu lub pozostałym Spółkom z Grupy Kapitałowej ENEA nie wykonując Zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia wszczęcia Postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
  - c) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem Postępowania wypowiedział Zamawiającemu lub pozostałym Spółkom z Grupy Kapitałowej ENEA Umowę z przyczyn innych niż wina Zamawiającego lub siła wyższa;
  - d) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem Postępowania odmówił zawarcia Umowy w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego lub pozostałe Spółki z Grupy Kapitałowej ENEA,
  - e) otwarto w stosunku do niego likwidację, lub którego ogłoszono upadłość, z wyjątkiem Wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli poprzez likwidację majątku upadłego;
  - f) wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem prowadzonego Postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tych Wykonawców w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
  - g) złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik prowadzonego Postępowania;
  - h) nie wykazał spełnienia warunków udziału w Postępowaniu
- 16.2. Oferta Wykonawcy, który został wykluczony z postępowania jest uznawana za odrzuconą i nie podlega ocenie.
- 16.3. Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o wykluczeniu z Postępowania wraz z podaniem uzasadnienia.

## **17. ODRZUCENIE OFERTY**

- 17.1. Złożona przez Wykonawcę Oferta podlega odrzuceniu w przypadku gdy:
- a) jej treść nie odpowiada wymogom określonym w Warunkach Zamówienia, pomimo wezwania Wykonawcy do uzupełnienia oferty lub weryfikacji błędów w ofercie w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie w przypadku gdy wezwanie do uzupełnienia zawierało informacje o rygoryz odrzucenia oferty;
  - b) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej

- konkurencji;
- c) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w Postępowaniu lub nie zaproszonego do składania ofert;
- d) jej treść narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
- e) została złożona po terminie składania ofert

17.2. Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o odrzuceniu Oferty wraz z podaniem uzasadnienia

## **18. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA**

18.1. Zamawiający unieważni postępowanie w przypadku:

- a) gdy żadna z ofert nie spełnia kryteriów określonych dla przedmiotu Zamówienia w Warunkach Zamówienia;
- b) gdy cena każdej z ofert spełniających kryteria określone dla przedmiotu Zamówienia w Warunkach Zamówienia, pomimo przeprowadzenia negocjacji lub aukcji elektronicznej z Wykonawcami, przewyższa kwotę, którą Zamawiający może przeznaczyć na finansowanie Zamówienia;
- c) nie zatwierdzenia przez Kierownika Zamawiającego przedstawionej mu rekomendacji wyboru oferty;
- d) wystąpienia istotnych okoliczności powodujących, że prowadzenie Postępowania lub realizacja Zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego;
- e) wystąpienia innych uzasadnionych przyczyn.

18.2. Informacja o unieważnieniu Postępowania przekazywana jest wszystkim Wykonawcom, którzy złożyli oferty. Kierownik Zamawiającego może podjąć decyzję o poinformowaniu Wykonawców o przyczynie unieważnienia Postępowania.

## **19. ZAWARCIE UMOWY**

19.1. Z Wykonawcą, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa w formie pisemnej, w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć umowę po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekt umowy stanowi **Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**.

19.2. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana będzie uchylał się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia, przedstawił nieprawdziwe dane, w szczególności nie przedstawi dowodu ustanowienia zabezpieczenia, nie przedłożył polisy o ile jest wymagane, Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

**Rozdział II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA****Szczegółowa specyfikacja przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem Zamówienia jest udzielenie Usługi wsparcia technicznego systemu SIEM ArcSight Express, na którą składają się:

1. odnowienie usługi wsparcia technicznego producenta dla użytkowanego przez Zamawiającego systemu SIEM HP ArcSight Express (HP SW 9x5 Supp+Cnt Subscrp+HW Repl Svc) na okres od 01.04.2016 r. do 31.12.2016 r.
2. odnowienie wsparcia technicznego Wykonawcy dla wytworzonych w trakcie wdrożenia produktów takich jak konektory niestandardowe, scenariusze bezpieczeństwa i system obsługi incydentów na okres od 01.04.2016 r. do 31.12.2016 r., wg opisanych poniżej warunków serwisu

Produkt	Ilość	Początek wsparcia [data]	Koniec wsparcia [data]
HP SW 9x5 Supp+Cnt Subscrp+HW Repl Svc - 1xHP SW ARST Content ESM Entlment SVC - 1xHP ArcSight AE-7425 Server - 1xHP 9x5 Supp Flex Conn	1	01.04.2016	31.12.2016
Odnowienie wsparcia technicznego Wykonawcy dla wytworzonych w trakcie wdrożenia produktów takich jak konektory niestandardowe, scenariusze bezpieczeństwa i system obsługi incydentów na 9 miesięcy II. Wg opisanych poniżej Warunków serwisu i zasad udzielania wsparcia technicznego dla systemu ArcSight Express przez Wykonawcę	1	01.04.2016	31.12.2016

**I. Warunki serwisu**

Usługa wsparcia technicznego obejmuje:

1. Dostarczenie usługi wsparcia technicznego firmy HP, które umożliwi Zamawiającemu:
  - pobieranie i instalowanie aktualizacji oprogramowania ArcSight Express,
  - realizacja obsługi zgłoszonych błędów,
  - pobieranie i instalowanie dystrybuowanych poprawek oprogramowania ArcSight Express,
  - aktualizowanie informacji o podatnościach,
  - aktualizowanie informacji o adresach IP (geolokalizacja),
  - aktualizowanie informacji o kategoryzacji zdarzeń,
  - udostępnianie reguł korelacyjnych i wizualizacje adresujące konkretne zagrożenia.
2. Zapewnienie przez Wykonawcę usługi wsparcia technicznego rozumianą jako realizację obsługi zgłoszeń związanych z rozwiązywaniem problemów technicznych dotyczących użytkowanego systemu ArcSight Express.
3. Zapewnienie przez Wykonawcę wsparcia technicznego dla wykonanych w trakcie wdrożenia systemu SIEM konektorów niestandardowych dla podłączanych systemów oraz dla zaimplementowanej logiki biznesowej (scenariuszy bezpieczeństwa) obejmujące:
  - Aktualizację i dokonywanie poprawek dla wytworzonych konektorów niestandardowych,
  - Aktualizację i dokonywanie poprawek dla zaimplementowanych scenariuszy bezpieczeństwa.

4. Zapewnienie przez Wykonawcę wsparcia technicznego dla wdrożonego na bazie OTRS Systemu obsługi incydentów obejmującego:
  - Dostawę aktualizacji oprogramowania Systemu obsługi incydentów,
  - Naprawę zgłaszanych błędów w działaniu oprogramowania Systemu obsługi incydentów.
5. Świadczenie usługi wsparcia technicznego w języku polskim.

## II. Zasady udzielania wsparcia technicznego dla systemu ArcSight Express przez Wykonawcę

Usługa wsparcia dotyczy:

1. Skryptów i programów komputerowych wykonanych przez Wykonawcę w ramach umowy na wdrożenie systemu lub w wyniku działań serwisowych, w tym konektorów niestandardowych
2. Oprogramowania ArcSight Express, jego ustawień konfiguracyjnych i funkcjonalności.

Usługi wsparcia technicznego polegają na:

1. Możliwości zgłaszania przez Zamawiającego zauważonych problemów z funkcjonowaniem systemu
2. Zdalnej analizie zgłoszonych problemów i pomocy w ich rozwiązywaniu, udzielanej w języku polskim
3. Usuwaniu zgłoszonych problemów.
4. Usuwanie, we współpracy z Producentem, problemów związanych z błędami w oprogramowaniu ArcSight Express.

Zgłaszanie problemów może odbywać się w oknach czasowych, zgodnie z Tabelą nr 1

Tabela 1 – Okno zgłoszeń serwisowych Kategoria Zgłoszenia Tryb przyjmowania zgłoszeń

Kategoria Zgłoszenia	Tryb przyjmowania zgłoszeń
A	7x24x365
B	7x24x365*
C	7x24x365*

\* - w trybie mailowym i przez system Supportowy. Zgłoszenia telefoniczne są przyjmowane w trybie poniedziałek-piątek w godz. 8-17, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Zakres pomocy dotyczy:

1. Pomocy w identyfikacji błędnie działających elementów.
2. Pomocy w ustaleniu przyczyny problemu i sposobu jego rozwiązania.
3. Udzielania odpowiedzi dotyczących funkcjonalności oprogramowania ArcSight Express, oraz oprogramowania i konfiguracji funkcjonalnej wykonanej przez Wykonawcę

Zgłoszenia serwisowe będą kategoryzowane zgodnie z Tabelą Nr 2.

Tabela 2 – Kategoryzacja zgłoszeń

Kategoria Zgłoszenia	Zastosowanie
A Awaria Krytyczna	<p>Każda awaria elementów systemu, która:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - wpływa na dostępność aplikacji biznesowych Zamawiającego</li> <li>• - powoduje całkowitą niedostępność funkcjonalności systemu</li> <li>• - powoduje krytyczne pogorszenie funkcjonowania systemu rozumiane jako:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• całkowity brak możliwości gromadzenia danych w części centralnej systemu,</li> <li>• całkowity brak możliwości korelowania zdarzeń</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>całkowity brak możliwości raportowania</li> </ul>
B Awaria Niekrytyczna	<p>Każda inna awaria elementów systemu, która powoduje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>poważne pogorszenie wydajności systemu,</li> <li>ograniczenie funkcjonalności systemu,</li> <li>zagrożenie dostępności systemu.</li> <li>nieprawidłowe działanie konektora</li> </ul>
C Utrudnienia	<p>Pozostałe awarie, nie klasyfikowane jako A lub B. W kategorii tej klasyfikowane są również zapytania nie dotyczące bezpośrednio awarii, w tym usługi gwarancyjne dotyczące dokumentacji i konfiguracji funkcjonalnej.</p>

Usługi wsparcia gwarancyjnego będą udzielane z czasem reakcji, czasem naprawy i czasem aktualizacji zgodnym z Tabelą Nr 3.

Tabela 3 – Czasy reakcji i naprawy

Typ Zgłoszenia	Czas Reakcji	Czas Naprawy	Czas aktualizacji
A	4 godziny	48 godzin	12 godzin
B	48 godzin	8 dni roboczych	2 dni robocze
C	48 godzin	20 dni roboczych	4 dni robocze

Usługi wsparcia technicznego dla rozwiązań Producenta będą realizowane zgodnie z zasadami określonymi w warunkach wsparcia technicznego Producenta, dla danego oprogramowania, przy czym czas reakcji dla tych zgłoszeń będzie nie dłuższy niż 48 godzin, a czas aktualizacji będzie nie dłuższy niż 16 godzin roboczych.

Czas reakcji rozumiany jest jako czas pomiędzy wpłynięciem zgłoszenia, a jego przyjęciem

Czas naprawy rozumiany jest jako czas od wpłynięcia zgłoszenia do momentu naprawy, potwierdzonego zamknięciem zgłoszenia.

Czas aktualizacji jest rozumiany jako czas pomiędzy powiadomieniami wysyłanymi przez Wykonawcę do Zamawiającego, dotyczącymi aktualnego stanu rozwiązywania problemu.

#### Naprawa jest rozumiana jako:

1. usunięcie przyczyny awarii
2. znalezienie tymczasowego rozwiązania (workaround) do czasu usunięcia przyczyny awarii,
3. zdiagnozowanie przyczyny awarii poza elementami objętymi niniejszą usługą,
4. w przypadku konektorów niestandardowych zdiagnozowania przyczyny awarii jako zmiany charakterystyki źródła zdarzeń

Po wykonaniu naprawy Wykonawca powiadamia o tym fakcie Zamawiającego

Godzina robocza jest rozumiana jako godzina zegarowa w okresie: poniedziałek-piątek w godzinach 8-17, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Poza tym okresem czas wyrażony w godzinach roboczych nie jest naliczany.

W przypadku zastosowania rozwiązania tymczasowego (workaround), Wykonawca zobowiązuje się do szukania rozwiązań usuwających przyczynę awarii.

W przypadku gdy w wyniku analizy zgłoszonego problemu zostaną zidentyfikowane dodatkowe problemy, których natura jest odmienna od pierwotnego zgłoszenia, zostaną one potraktowane jako nowe zgłoszenia o odpowiedniej kategorii.

O ile zamawiający wyrazi zgodę, pomoc techniczna może być świadczona przez Wykonawcę w sposób zdalny z wykorzystaniem bezpiecznych połączeń sieciowych vpn.

**Dodatkowo usługa serwisowa obejmuje:**

1. Udzielanie Zamawiającemu przez Wykonawcę wsparcia przy aktualizacji użytkowanego oprogramowania ArcSight Express w przypadku pojawienia się poprawek oprogramowania (patchy) po ich wcześniejszym przetestowaniu w środowisku testowym Wykonawcy i uzgodnieniu z Zamawiającym zasadności aktualizacji.
2. Obsługę serwisową systemu poprzez obecność w siedzibie Zamawiającego przez jeden dzień w miesiącu inżyniera Wykonawcy w ustalonym terminie celem rozwiązywania bieżących problemów i weryfikacji poprawności działania systemu. W pozostałe dni usługa świadczona będzie zdalnie poprzez zapewniony przez Zamawiającego dostęp do serwisowanego systemu.

**Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW**

- 1) Załącznik nr 1 - Formularz oferty.
- 2) Załącznik nr 2 - Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu.
- 3) Załącznik nr 3 - Upoważnienie udzielone przez Wykonawcę.
- 4) Załącznik nr 4 – Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności.
- 5) Załącznik nr 5 – Wykaz zadań równoważnych.
- 6) Załącznik nr 6 – Arkusz z pytaniami Wykonawcy
- 7) Załącznik nr 7 – Projekt Umowy

**ZAŁĄCZNIK NR 1 - FORMULARZ OFERTY**

(pieczęć Wykonawcy)
---------------------

**Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia**

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

--

działając w imieniu i na rzecz:

--

Składam(y) niniejszą ofertę na wykonanie zamówienia, którego przedmiotem jest:

<b>Usługi wsparcia technicznego systemu SIEM ArcSight Express</b>
---

- Oferujemy wykonanie zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia za cenę:

**ŁĄCZNA CENA OFERTY :**

CENA NETTO: .....

CENA NETTO SŁOWNIE: .....

**W tym:**

L p	Opis	Ilość	Początek wsparcia	Koniec wsparcia	Cena jednostkowa	Wartość
1.	HP SW 9x5 Supp+Cnt Subscrp+HW Repl Svc - 1xHP SW ARST Content ESM Entlment SVC - 1xHP ArcSight AE-7425 Server - 1xHP 9x5 Supp Flex Conn	1	01.04.2016	31.12.2016		
2.	Odnowienie wsparcia technicznego Wykonawcy dla wytworzonych w trakcie wdrożenia produktów takich jak konektory niestandardowe, scenariusze bezpieczeństwa i system obsługi incydentów na 9 miesięcy II. Wg opisanych poniżej Warunków serwisu i zasad udzielania wsparcia technicznego dla systemu ArcSight Express przez Wykonawcę	1	01.04.2016	31.12.2016		
razem						

- Wykonam(y) przedmiot zamówienia w terminie:

--

tygodni od dnia podpisania umowy

- Udzielam(y) gwarancji na przedmiot zamówienia przez okres:

--

miesiący, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru technicznego końcowego realizacji zadania



## 4. Oświadczam(y), że:

a) jestem(śmy) związany(i) niniejszą ofertą przez okres 60 dni od upływu terminu składania ofert, przy czym termin związania Ofertą każdorazowo dotyczy ostatniej złożonej Oferty danego Wykonawcy

b) zamówienie wykonam(y):

samodzielnie /  z udziałem podwykonawców

Części zamówienia, które zostaną zrealizowane przy udziale podwykonawców:

Lp.	Nazwa podwykonawcy	Części zamówienia
1.		
2.		

Jednocześnie oświadczam(y), iż za działania i zaniechania wyżej wymienionych podwykonawców ponoszę(simy) pełną odpowiedzialność w stosunku do Zamawiającego jak za swoje własne.

- c) otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
- d) akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia,
- e) w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania Umowy zgodnie z Projektem Umowy stanowiącej Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego,
- f) akceptuję(my) warunki płatności - 30 dni od dnia dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury do siedziby Zamawiającego zgodnie z zapisami w projekcie umowy,
- g) wyrażamy zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego
- h) Osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:

Pan(i) ....., tel.: ..... e-mail: .....

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 2 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU****OŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

(pieczęć Wykonawcy)
---------------------

**Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu**

Niniejszym oświadczam(y), że reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot:

1. Posiada uprawnienia niezbędne do wykonania Przedmiotu zamówienia zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, jeżeli nakładają one obowiązek posiadania takich uprawnień.
2. Posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponuje potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
3. Znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
4. Nie posiada powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do Konfliktu Interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot Przedmiotu zamówienia.
5. Nie podlega wykluczeniu z postępowania.

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)  
Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 3 – UPOWAŻNIENIE UDZIELONE PRZEZ WYKONAWCĘ**

Upoważnienie

(pieczęć Wykonawcy)
---------------------

**Upoważnienie udzielone przez Wykonawcę do podpisania oferty i załączników oraz składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu**

W imieniu .....

upoważniam Pana/Panią .....  
urodzonego/a dnia ..... w .....  
legitymującego się dowodem osobistym numer: ..... seria:  
....., PESEL: ..... do podpisania zarówno oferty, jak i  
załączników nr 1, 2, 4, 5 do Warunków Zamówienia dla przedmiotowego postępowania oraz  
składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym  
postępowaniu.

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)  
Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 4 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI****OŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

(pieczęć Wykonawcy)
---------------------

**Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności**

Niniejszym oświadczam(-y) że, zobowiązuję (-emy) się wszelkie informacje handlowe, przekazane lub udostępnione przez ENEA Centrum Sp. z o.o. w ramach prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia, wykorzystywać jedynie do celów uczestniczenia w niniejszym postępowaniu, nie udostępniać osobom trzecim, nie publikować w jakiegokolwiek formie w całości ani w części, lecz je zabezpieczać i chronić przed ujawnieniem. Ponadto zobowiązujemy się je zniszczyć, wraz z koniecznością trwałego usunięcia z systemów informatycznych, natychmiast po zakończeniu niniejszego postępowania, chyba, że nasza oferta zostanie wybrana i Zamawiający pisemnie zwolni nas z tego obowiązku.

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)  
Wykonawcy

## Załącznik nr 5 – WYKAZ ZADAŃ RÓWNOWAŻNYCH

(pieczęć Wykonawcy)
---------------------

## Wykaz wykonywanych lub wykonanych zadań równoważnych

L.p.	Przedmiot wdrożenia	Odbiorca zamówienia nazwa (firma), adres (siedziba) Odbiorcy	Data realizacji	Cena netto
1.				
2.				
3.				

\* Wartość należy podać w złotych – przeliczoną (jeśli potrzeba) wg kursu z daty realizacji zamówienia  
W załączeniu przedkładam dokumenty potwierdzające, że ww. umowy zostały wykonane należycie.

Pola niezapisane należy przekreślić

miejsowość i data	Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZALĄCZNIK NR 6 – ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY**

(pieczęć wykonawcy)
---------------------

Lp.	Treść pytania
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

\* pola niezapisane należy przekreślić

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 7 – PROJEKT UMOWY**

Umowa nr CRU/U/1400/.../2016  
zawarta w dniu .....  
w Poznaniu pomiędzy:

**ENEA Centrum Sp. z o.o.,**  
**60-201 Poznań, ulica Górecka 1,**  
wpisaną do w Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe  
Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,  
pod numerem KRS 0000477231, NIP: 777-000-28-43; REGON: 630770227,  
o kapitale zakładowym: 3 929 000,00 zł

zwaną dalej **Zamawiającym**, reprezentowaną przez:

1. ...

a

.....  
....., ul. ....  
**REGON: ....., NIP: .....**  
**zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym**  
**w .....**  
**..... Wydział Gospodarczy**  
**KRS: .....**  
**Kapitał zakładowy: .....**

zwanym dalej **Wykonawcą**, reprezentowanym przez:

1. ...

2. ...

**§ 1**

1. Zamawiający zamawia, a Wykonawca zobowiązuje się zrealizować zadanie, którego przedmiotem jest:  
**Usługa wsparcia technicznego systemu SIEM ArcSight Express**
2. Szczegółowa specyfikacja przedmiotu Umowy stanowi Załącznik 1 do niniejszej Umowy.
3. Wykonawca zrealizuje usługę zgodnie z Warunkami Zamówienia z dnia: .....2016 r. i treścią złożonej Oferty z dnia: .....2016 roku oraz Protokołem z negocjacji z dnia: .....2016 roku.
4. Wykonawca zapewnia, że przedmiot Umowy jest zgodny ze specyfikacją stanowiącą Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy oraz ze wszelkimi dotyczącymi go normami i przepisami prawa.

**§ 2**

1. Umowa obowiązuje od dnia 01kwietnia 2016r. i zostaje zawarta na czas określony do 31 grudnia 2016r.
2. Wykonawca nie może powierzyć realizacji całości lub części zamówienia podwykonawcy bez pisemnej zgody Zamawiającego na powierzenie realizacji określonej części bądź całości zamówienia podwykonawcy wskazanemu przez Wykonawcę. Do zawarcia przez podwykonawcę umowy z dalszym podwykonawcą jest wymagana zgoda Zamawiającego i Wykonawcy, udzielona zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym ustępie.
3. Powierzając część prac objętych przedmiotem niniejszej Umowy, podwykonawcom w zakresie określonym w Ofercie Wykonawcy (Załącznik 2 do Umowy), Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za prace przez nich wykonane oraz za wszelkie szkody przez nich wyrządzone zarówno Zamawiającemu jak i osobom trzecim.

## § 3

1. Wykonawca gwarantuje, że Usługa wsparcia technicznego systemu SIEM ArcSight Express będzie świadczone w sposób profesjonalny od dnia zawarcia Umowy do dnia 31 grudnia 2016 r.

## § 4

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości:

kwota netto: .....,00 PLN

kwota netto słownie: ..... PLN

– zgodnie z Protokołem z negocjacji przeprowadzonych z Wykonawcą.

2. Do powyższej kwoty zostanie doliczony podatek od towarów i usług VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
3. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszty instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją niniejszej Umowy.
4. ENEA Centrum Sp. z o.o. pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszty instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją niniejszej Umowy.
5. Wykonawca oświadcza, że jest zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP:....., a faktury dokumentujące sprzedaż zostaną zaewidencjonowane w rejestrze sprzedaży dla potrzeb podatku VAT i zostaną ujęte w deklaracji VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP: **777-000-28-43**.

## § 5

1. Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę VAT w terminie 7 dni od dostarczenia przez Wykonawcę certyfikatu/protokołu potwierdzającego przedłużenie wsparcia technicznego, którego data podpisania przez Zamawiającego jest datą potwierdzającą realizację Umowy. Faktura winna zawierać dodatkowe oznaczenia, w szczególności:
  - a) nazwa komórki organizacyjnej: ENEA Centrum – Departament Teleinformatyki,
  - b) numer Umowy – CRU/U/1400/.../2016
  - c) numer MPK/imię i nazwisko zleceniodawcy;
  - d) numer dokumentu/protokołu odbioruPowyższe informacje Wykonawca winien otrzymać od Zamawiającego przed wystawieniem faktury.
2. Wystawioną fakturę Wykonawca przekaże na wskazany poniżej adres do korespondencji:

Enea Centrum Sp. z o.o.  
Centrum Zarządzania Dokumentami  
Ul. Zacisze 28  
65-775 Zielona Góra

3. Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczenia faktury przez Wykonawcę na adres mailowy: faktury\_elektroniczne@enea.pl
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w paragrafie 4, będzie płatne przez Zamawiającego w terminie 30 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
5. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. W przypadku, gdy termin płatności przypada w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, płatność wynagrodzenia nastąpi w pierwszy dzień roboczy przypadający po tych dniach.
7. W przypadku, gdy Zamawiający nie dotrzyma terminu płatności wymienionej w ust. 4 Wykonawca ma



prawo naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę w płatności.

### § 6

1. Wykonawca z tytułu naruszenia obowiązków, o których mowa w § 2 ust. 2 zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 20% ustalonego wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 1.
2. Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną za rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 30% ustalonego wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 1.
3. W przypadku, gdy szkody u Zamawiającego spowodowane działaniem lub zaniechaniem Wykonawcy lub osoby za którą ponosi on odpowiedzialność przekraczają wysokość kar umownych określonych w ust. 1, niezależnie od kar umownych oraz w sytuacjach, w których nie zostały one zastrzeżone Zamawiający może dochodzić, na zasadach ogólnych od Wykonawcy odszkodowania w kwocie przewyższającej wartość kar umownych – do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

### § 7

1. Zamawiający może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez Wykonawcę postanowień niniejszej Umowy, w szczególności zrealizowania przedmiotu Umowy niezgodnie z dokumentami wskazanymi w § 1 ust. 3 i ust. 4.
2. Rozwiązanie ze skutkiem natychmiastowym wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez względu na to, która strona rozwiązała Umowę, **Wykonawca** wstrzyma dalszą realizację Umowy.
4. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za zrealizowany zakres Umowy wykonany do dnia jej rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym.

### § 8

1. Zamawiający oświadcza, że wszelkie informacje uzyskane przez Wykonawcę w związku z zawarciem lub wykonywaniem niniejszej Umowy albo przy okazji tych zdarzeń, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), chyba że informacje te są lub staną się informacjami dostępnymi publicznie na skutek zdarzeń zgodnych z prawem (Informacje Poufne Zamawiającego). Za tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego uznaje w szczególności informacje dotyczące działalności gospodarczej Zamawiającego, informacje organizacyjne, finansowe, prawne, handlowe, marketingowe, produkcyjne, operacyjne, techniczne oraz technologiczne.
2. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że informacje określone w ust. 1 niniejszego § 8 mogą stanowić ponadto Informacje Poufne ENEA S.A. (której Zamawiający jest spółką zależną) w rozumieniu art. 154 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (tj. Dz. U. 2014, poz. 94), wobec czego wykorzystanie lub ujawnienie informacji poufnej, jak też udzielenie rekomendacji lub nakłonienie innej osoby na podstawie informacji poufnej do nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, których dotyczy ta informacja, wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym odpowiedzialnością karną. Wykonawca oświadcza, że zapewnia zachowanie poufności tych informacji oraz zobowiązuje się przestrzegać obowiązku zachowania poufności.
3. W pozostałym zakresie, nie określonym w ust. 1 i 2 niniejszego § 8 Informacje Poufne Zamawiającego definiowane są jako wszelkie informacje, dane lub dokumenty, które Wykonawca otrzyma lub wytworzy w związku z realizacją Przedmiotu Umowy, z wyjątkiem informacji, które:
  - a) są lub staną się ogólnie dostępne w inny sposób niż na skutek niedotrzymania zobowiązań wskazanych w niniejszej klauzuli poufności, lub
  - b) będą znane Wykonawcy przed rozpoczęciem realizacji Przedmiotu Umowy, a nie zostały otrzymane od Zamawiającego jako poufne w ramach innego zlecenia, lub
  - c) zostaną otrzymane od osoby trzeciej, która, zgodnie z wiedzą Wykonawcy, nie jest zobowiązana do zachowania poufności w odniesieniu do tych informacji.

4. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony informacji określonych w postanowieniach niniejszego § 8 ust. 1, 2 i 3 Umowy, w tym w szczególności:
  - a) zachować informacje w poufności,
  - b) zapewnić w pełnym zakresie ochronę przed ujawnieniem informacji, z zachowaniem staranności wymaganej w stosunkach danego rodzaju,
  - c) wykorzystywać informacje wyłącznie w celu wykonania niniejszej Umowy,
  - d) przekazywać informacje wyłącznie podmiotom uprawnionym z mocy ustawy do uzyskania tych informacji, w niezbędnie wymaganym zakresie; o każdym przypadku przekazania informacji Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego na piśmie, chyba że powiadomienie jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami,
  - e) niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego na piśmie o każdym przypadku nieuprawnionego dostępu do informacji,
  - f) po wykonaniu Umowy usunąć wszystkie informacje, chyba że Zamawiający zażąda na piśmie innego sposobu wykonania tego obowiązku, w szczególności zwrotu nośników, na których przechowywane są informacje.
5. Niezależnie od obowiązków związanych z ochroną informacji określonych w Umowie Wykonawca zobowiązuje się zachować w poufności wszelkie informacje, które uzyskał w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, jeżeli ich ujawnienie mogłoby w jakikolwiek sposób naruszać renomę Zamawiającego. Powyższy obowiązek ma charakter bezterminowy.
6. W trakcie obowiązywania Umowy oraz przez okres pięciu lat od dnia zakończenia jej wykonywania Zamawiający jest uprawniony zwrócić się z wnioskiem o złożenie przez Wykonawcę oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony informacji poufnych. Wykonawca jest zobowiązany złożyć oświadczenie w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od wezwania go do złożenia takiego oświadczenia.
7. Jeżeli w związku z wykonaniem Umowy Wykonawca ma dostęp do danych osobowych, jest zobowiązany uwzględnić wymogi określone w obowiązujących przepisach, w szczególności w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2014 r., poz. 1182 ze zm.).
8. Powierzenie Wykonawcy przetwarzania danych osobowych wymaga zawarcia odrębnej umowy na piśmie. Jeżeli w ocenie Wykonawcy w okresie obowiązywania Umowy pojawi się obowiązek zawarcia takiej umowy, Wykonawca jest zobowiązany zawiadomić Zamawiającego na piśmie o tym fakcie.

## § 9

1. Obowiązki koordynującego sprawy związane z realizacją Umowy ze strony Zamawiającego pełnić będzie:  
Pan ....., tel.: +48 .....,  
e-mail: .....
2. Obowiązki koordynującego sprawy związane z realizacją Umowy ze strony Wykonawcy pełnić będzie:  
Pan ....., tel.: +48 .....,  
e-mail: .....
3. Zmiana danych osób do kontaktu nie stanowi zmiany Umowy i może być dokonana za pomocą pisma przesłanego listem poleconym.

## § 10

1. Ewentualne spory mogące wynikać z realizacji niniejszej Umowy strony będą starały się rozwiązać polubownie.
2. W przypadku gdyby rozwiązania polubownego nie dało się wypracować, strony poddają spory pod rozstrzygnięcie rzeczowo właściwego sądu powszechnego w Poznaniu.
3. Gdyby któreś z postanowień niniejszej Umowy były lub stały się bezskutecznymi, Strony dążyć będą do ich zastąpienia takimi postanowieniami, które będą skuteczne i możliwie najpełniej zrealizują cel postanowień bezskutecznych. To samo obowiązuje w przypadku luki w Umowie.

4. Zapisy § 8 obowiązują Strony przez czas nieoznaczony.
5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia w treści Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Zmiany adresu Stron, adresu dostarczania faktur, numeru rachunku bankowego, wykazu osób do kontaktu i danych kontaktowych nie stanowią zmiany Umowy i nie wymagają zawierania dodatkowych aneksów. O powyższych zmianach Strony powiadamiają się wzajemnie w formie pisemnej, ze skutkiem od chwili doręczenia.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową obowiązują w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
8. Treść Umowy stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa ENEA Centrum Sp. z o.o. i nie może być ujawniona stronie trzeciej bez pisemnej zgody Zamawiającego.
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

**Załączniki do Umowy:**

1. Szczegółowa specyfikacja przedmiotu umowy
2. Oferta Wykonawcy z dnia .....2016 r.
3. Warunki Zamówienia z dnia .....2016 r.,
4. Protokół z negocjacji z dnia .....2016 r.
5. Pełnomocnictwo ENEA Centrum sp. z o.o.

**ZAMAWIAJĄCY**

pieczęć imienna i podpis

**WYKONAWCA**

pieczęć imienna i podpis

## Załącznik nr 1

do Umowy nr CRU/U/1400/.../2016

**Szczegółowa specyfikacja przedmiotu umowy**

Przedmiotem Umowy jest usługa wsparcia technicznego systemu SIEM ArcSight Express według poniższej specyfikacji:

Lp	Opis	Ilość	Początek wsparcia	Koniec wsparcia	Cena jednostkowa PLN	Wartosc PLN
1.	HP SW 9x5 Supp+Cnt Subscrp+HW Repl Svc -1xHP SW ARST Content ESM Entlment SVC -1xHP ArcSight AE-7425 Server - 1xHP 9x5 Supp Flex Conn	1	01.04.2016	31.12.2016		
2.	Odnowienie wsparcia technicznego Wykonawcy dla wytworzonych w trakcie wdrożenia produktów takich jak konektory niestandardowe, scenariusze bezpieczeństwa i system obsługi incydentów na 9 miesięcy II. Wg opisanych poniżej Warunków serwisu i zasad udzielania wsparcia technicznego dla systemu ArcSight Express przez Wykonawcę.	1	01.04.2016	31.12.2016		
<b>Razem:</b>						

**Warunki serwisu**

Usługa wsparcia technicznego obejmuje:

- Dostarczenie usługi wsparcia technicznego firmy HP, które umożliwi Zamawiającemu:
  - pobieranie i instalowanie aktualizacji oprogramowania ArcSight Express,
  - realizacja obsługi zgłoszonych błędów,
  - pobieranie i instalowanie dystrybuowanych poprawek oprogramowania ArcSight Express,
  - aktualizowanie informacji o podatnościach,
  - aktualizowanie informacji o adresach IP (geolokalizacja),
  - aktualizowanie informacji o kategoryzacji zdarzeń,
  - udostępnianie reguł korelacyjnych i wizualizacje adresujące konkretne zagrożenia.
- Zapewnienie przez Wykonawcę usługi wsparcia technicznego rozumianą jako realizację obsługi zgłoszeń związanych z rozwiązywaniem problemów technicznych dotyczących użytkowanego systemu ArcSight Express.
- Zapewnienie przez Wykonawcę wsparcia technicznego dla wykonanych w trakcie wdrożenia systemu SIEM konektorów niestandardowych dla podłączanych systemów oraz dla zaimplementowanej logiki biznesowej (scenariuszy bezpieczeństwa) obejmujące:
  - Aktualizację i dokonywanie poprawek dla wytworzonych konektorów niestandardowych,
  - Aktualizację i dokonywanie poprawek dla zaimplementowanych scenariuszy bezpieczeństwa.
- Zapewnienie przez Wykonawcę wsparcia technicznego dla wdrożonego na bazie OTRS Systemu obsługi incydentów obejmującego:
  - Dostawę aktualizacji oprogramowania Systemu obsługi incydentów,
  - Naprawę zgłaszanych błędów w działaniu oprogramowania Systemu obsługi incydentów.
- Świadczenie usługi wsparcia technicznego w języku polskim.

**Zasady udzielania wsparcia technicznego dla systemu ArcSight Express przez Wykonawcę**Usługa wsparcia dotyczy:

1. Skryptów i programów komputerowych wykonanych przez Wykonawcę w ramach umowy na wdrożenie systemu lub w wyniku działań serwisowych, w tym konektorów niestandardowych
2. Oprogramowania ArcSight Express, jego ustawień konfiguracyjnych i funkcjonalności.

Usługi wsparcia technicznego polegają na:

1. Możliwości zgłaszania przez Zamawiającego zauważonych problemów z funkcjonowaniem systemu
2. Zdalnej analizie zgłoszonych problemów i pomocy w ich rozwiązywaniu, udzielanej w języku polskim
3. Usuwniu zgłoszonych problemów.
4. Usuwanie, we współpracy z Producentem, problemów związanych z błędami w oprogramowaniu ArcSight Express.

Zgłaszanie problemów może odbywać się w oknach czasowych, zgodnie z Tabelą nr 1

Tabela 1 – Okno zgłoszeń serwisowych Kategoria Zgłoszenia Tryb przyjmowania zgłoszeń

Kategoria Zgłoszenia	Tryb przyjmowania zgłoszeń
A	7x24x365
B	7x24x365*
C	7x24x365*

\* - w trybie mailowym i przez system Supportowy. Zgłoszenia telefoniczne są przyjmowane w trybie poniedziałek-piątek w godz. 8-17, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Zakres pomocy dotyczy:

1. Pomocy w identyfikacji błędnie działających elementów.
2. Pomocy w ustaleniu przyczyny problemu i sposobu jego rozwiązania.
3. Udzielania odpowiedzi dotyczących funkcjonalności oprogramowania ArcSight Express, oraz oprogramowania i konfiguracji funkcjonalnej wykonanej przez Wykonawcę

Zgłoszenia serwisowe będą kategoryzowane zgodnie z Tabelą Nr 2.

Tabela 2 – Kategoryzacja zgłoszeń

Kategoria Zgłoszenia	Zastosowanie
A Awaria Krytyczna	<p>Każda awaria elementów systemu, która:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• - wpływa na dostępność aplikacji biznesowych Zamawiającego</li> <li>• - powoduje całkowitą niedostępność funkcjonalności systemu</li> <li>• - powoduje krytyczne pogorszenie funkcjonowania systemu rozumiane jako: <ul style="list-style-type: none"> <li>• całkowity brak możliwości gromadzenia danych w części centralnej systemu,</li> <li>• całkowity brak możliwości korelowania zdarzeń</li> <li>• całkowity brak możliwości raportowania</li> </ul> </li> </ul>
B Awaria Niekrytyczna	<p>Każda inna awaria elementów systemu, która powoduje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poważne pogorszenie wydajności systemu,</li> <li>• ograniczenie funkcjonalności systemu,</li> <li>• zagrożenie dostępności systemu.</li> <li>• • nieprawidłowe działanie konektora</li> </ul>

C Utrudnienia	Pozostałe awarie, nie klasyfikowane jako A lub B. W kategorii tej klasyfikowane są również zapytania nie dotyczące bezpośrednio awarii, w tym usługi gwarancyjne dotyczące dokumentacji i konfiguracji funkcjonalnej.
------------------	---

Usługi wsparcia gwarancyjnego będą udzielane z czasem reakcji, czasem naprawy i czasem aktualizacji zgodnym z Tabelą Nr 3.

Tabela 3 – Czasy reakcji i naprawy

Typ Zgłoszenia	Czas Reakcji	Czas Naprawy	Czas aktualizacji
A	4 godziny	48 godzin	12 godzin
B	48 godzin	8 dni roboczych	2 dni robocze
C	48 godzin	20 dni roboczych	4 dni robocze

Usługi wsparcia technicznego dla rozwiązań Producenta będą realizowane zgodnie z zasadami określonymi w warunkach wsparcia technicznego Producenta, dla danego oprogramowania, przy czym czas reakcji dla tych zgłoszeń będzie nie dłuższy niż 48 godzin, a czas aktualizacji będzie nie dłuższy niż 16 godzin roboczych.

Czas reakcji rozumiany jest jako czas pomiędzy wpłynięciem zgłoszenia, a jego przyjęciem

Czas naprawy rozumiany jest jako czas od wpłynięcia zgłoszenia do momentu naprawy, potwierzonego zamknięciem zgłoszenia.

Czas aktualizacji jest rozumiany jako czas pomiędzy powiadomieniami wysyłanymi przez Wykonawcę do Zamawiającego, dotyczącymi aktualnego stanu rozwiązywania problemu.

#### **Naprawa jest rozumiana jako:**

1. usunięcie przyczyny awarii
2. znalezienie tymczasowego rozwiązania (workaround) do czasu usunięcia przyczyny awarii,
3. zdiagnozowanie przyczyny awarii poza elementami objętymi niniejszą usługą,
4. w przypadku konektorów niestandardowych zdiagnozowania przyczyny awarii jako zmiany charakterystyki źródła zdarzeń

Po wykonaniu naprawy Wykonawca powiadamia o tym fakcie Zamawiającego

Godzina robocza jest rozumiana jako godzina zegarowa w okresie: poniedziałek-piątek w godzinach 8-17, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Poza tym okresem czas wyrażony w godzinach roboczych nie jest naliczany.

W przypadku zastosowania rozwiązania tymczasowego (workaround), Wykonawca zobowiązuje się do szukania rozwiązań usuwających przyczynę awarii.

W przypadku gdy w wyniku analizy zgłoszonego problemu zostaną zidentyfikowane dodatkowe problemy, których natura jest odmienna od pierwotnego zgłoszenia, zostaną one potraktowane jako nowe zgłoszenia o odpowiedniej kategorii.

O ile zamawiający wyrazi zgodę, pomoc techniczna może być świadczona przez Wykonawcę w sposób zdalny z wykorzystaniem bezpiecznych połączeń sieciowych vpn.

#### **Dodatkowo usługa serwisowa obejmuje:**

1. Udzielanie Zamawiającemu przez Wykonawcę wsparcia przy aktualizacji użytkowanego oprogramowania ArcSight Express w przypadku pojawienia się poprawek oprogramowania (patchy) po ich wcześniejszym przetestowaniu w środowisku testowym Wykonawcy i uzgodnieniu z Zamawiającym zasadności aktualizacji.
2. Obsługę serwisową systemu poprzez obecność w siedzibie Zamawiającego przez jeden dzień w miesiącu inżyniera Wykonawcy w ustalonym terminie celem rozwiązywania bieżących problemów i weryfikacji poprawności działania systemu. W pozostałe dni usługa świadczona będzie zdalnie poprzez zapewniony przez Zamawiającego dostęp do serwisowanego systemu.