

Katowice, 3 lipca 2018 r.

BA.I.272.13.2018

## WSZYSCY WYKONAWCY

**dot.: odpowiedzi na pytania i modyfikacji SIWZ w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego zakup nowego systemu kolejkowego do BOK-u Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach, Bielsku-Białej oraz Częstochowie.**

W odpowiedzi na pytania Wykonawcy, które wpłynęły w dniu 29.06.2018r., w trybie art. 38 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 29.01.2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn.zm.) Zamawiający udziela odpowiedzi na zadane pytania:

### **Pytanie nr 1a**

W związku z punktem 7 załącznika nr 3 do SIWZ (Specyfikacja techniczna) proszę o przedstawienie zasad zabezpieczenia kodów źródłowych przed niepowołanym dostępem osób trzecich przez Zamawiającego.

### **Odp. na pytanie nr 1a**

W celu zabezpieczenia otrzymanych kodów źródłowych przed niepowołanym dostępem osób trzecich, Zamawiający przewiduje zawarcie umowy (na własny koszt), na usługę depozytu kodu źródłowego, której realizacja zostanie powierzona kwalifikowanemu podmiotowi zewnętrznemu (depozytariuszowi). W ramach powyższego Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć depozytariuszowi w obecności Zamawiającego kody źródłowe, o których mowa w punkcie 7 załącznika nr 3 do SIWZ (Specyfikacja techniczna – opis przedmiotu zamówienia), a następnie dokonywać ich okresowej aktualizacji.

### **Pytanie nr 1b**

Jednocześnie proszę o informację, w jaki sposób będzie regulowana odpowiedzialność za nieuprawnione przekazanie kodów osobom niepowołanym i poniesione przez Wykonawcę z tego tytułu straty.

### **Odp. na pytanie nr 1b**

Odpowiedzialność za nieuprawnione przekazanie kodów osobom niepowołanym i poniesione przez Wykonawcę z tego tytułu straty, regulowana będzie w pełnym zakresie na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

### **Pytanie nr 1c**

Wnioskujemy o zmianę zasad przekazania kodów źródłowych na wariant, w którym wydanie nastąpi na żądanie Zamawiającego po spełnieniu przesłanek wymienionych w pkt 7 ustęp 1 punkt a ze względu na fakt, że Zamawiającemu przysługuje do nich dostęp dopiero po spełnieniu przesłanek ze wskazanego zapisu.

### **Odp. na pytanie nr 1c**

Zamawiający podtrzymuje zasady przekazania kodów źródłowych. Wymagania wobec Wykonawcy w tym zakresie zostały określone w zmienionych zapisach w Rozdziale 7 Specyfikacji technicznej – opis przedmiotu zamówienia, stanowiącej załącznik nr 3 do SIWZ.

### **Pytanie nr 1d**

Proszę również o zajęcie stanowiska na temat konieczności przekazania kodów źródłowych w sytuacji kiedy Wykonawca nie jest właścicielem oferowanego systemu a co za tym idzie kodów źródłowych a jedynie dystrybutorem oferowanego rozwiązania.

### **Odp. na pytanie nr 1d**

Wymagania wobec Wykonawcy w tym zakresie zostały określone w zmienionych zapisach w Rozdziale 7 Specyfikacji technicznej – opis przedmiotu zamówienia, stanowiącej załącznik nr 3 do SIWZ.

W związku z powyższym, Zamawiający na mocy art. 38 ust.4 ustawy Pzp, dokonał modyfikacji SIWZ w następującym zakresie: zmiana zapisów umowy w § 5 ust. 5-11 oraz zmiana zapisów w Rozdziale 7 Specyfikacji technicznej – opis przedmiotu zamówienia.

W załączeniu aktualne załączniki:

1. Specyfikacja techniczna – opis przedmiotu zamówienia – załącznik nr 3 do SIWZ.
2. Ogólne warunki umowy - załącznik nr 2 do SIWZ.

Dyrektor  
Biura Administracyjnego  
Dorota Ordzeń

Kierownik Oddziału  
Zadaniom Publicznych  
Tomasz Olszyna



Załącznik nr 2 do SIWZ BA.I.272.13.2018

### Ogólne warunki umowy nr BA.I.273.....2018

W dniu ..... 2018 roku, w Katowicach pomiędzy:

**Skarbem Państwa – Dyrektorem Generalnym Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego** z siedzibą w Katowicach przy ul. Jagiellońska 25, NIP: 954 – 172 – 78 – 30, REGON: 000514259 reprezentowanym przez:

.....  
zwanym w dalszej części umowy **Zamawiającym**

a ....., z siedzibą .....,  
ul. .... NIP

.....  
w imieniu, którego działa/ją:

.....  
zwanym w dalszej części umowy **Wykonawcą**

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”

została zawarta umowa o następującej treści:

#### § 1

Niniejsza umowa, zwana dalej „Umową”, została zawarta w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 1579 z późn. zm.) nr postępowania BA.I.272.13.2018.

#### § 2

#### Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest:

1. dostawa, montaż i uruchomienie fabrycznie nowych urządzeń wraz z oprogramowaniem stanowiącym kompletny system kolejkowy (zwany dalej Systemem), umożliwiający zarządzanie ruchem klientów oraz rezerwację wizyt przez sieć Internet wraz z opieką autorską i usługą serwisową, w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w lokalizacjach:
  - a) Śląski Urząd Wojewódzki (ŚUW) w Katowicach, ul. Jagiellońska 25
  - b) Placówka ŚUW w Bielsku-Białej, ul. Piastowska 40
  - c) Placówka ŚUW w Częstochowie, ul. Sobieskiego 7
- W przypadku urządzeń wykonawca przeniesie ich własność na zamawiającego.
2. Realizacja zamówienia z uwagi na specyfikę, została podzielona na cztery główne etapy:
  - a) I etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Katowice, ul. Jagiellońska 25 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu,

- b) II etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Bielsko-Biała, ul. Piastowska 40 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu,
  - c) III etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Częstochowa, ul. Sobieskiego 7 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu,
  - d) IV etap obejmuje wdrożenie modułu umożliwiającego rezerwację wizyt przez Internet.
3. Osobami odpowiedzialnymi za prawidłową realizację umowy są:
    - a. Ze strony Zamawiającego: .....
    - b. Ze strony Wykonawcy: .....
  4. Strony oświadczają, iż osoby, o których mowa w ust. 3, są upoważnione przez Strony do dokonywania czynności związanych z realizacją przedmiotu Umowy, nie są natomiast uprawnione do zmiany Umowy. Zmiana lub uzupełnienie osób, o których mowa w ust. 11, nie stanowi zmiany Umowy i wymaga jedynie pisemnego oświadczenia złożonego drugiej Stronie.
  5. Nadzór merytoryczny nad realizacją umowy pełni ze strony Zamawiającego Dyrektor Biura Administracyjnego i Dyrektor Biura Organizacyjno-Budżetowego.

### § 3

#### Obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy

1. **Zamawiający zobowiązuje się do:**
  - 1) zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia umownego zgodnie z warunkami opisanymi w umowie,
  - 2) przekazania w terminie 2 dni roboczych od dnia podpisania umowy frontu robót na warunkach umożliwiających Wykonawcy terminowe wykonanie przedmiotu umowy,
  - 3) udzielenia Wykonawcy wszelkich informacji niezbędnych do zainstalowania Systemu, a w szczególności dotyczących przebiegu tras kablowych i innych ciągów technicznych, architektury lokalu, itp.; w przypadku, gdy Zamawiający nie będzie dysponował w/w informacjami, udzieli Wykonawcy pomocy w dotarciu do osób je posiadających,
  - 4) udostępniania Wykonawcy pomieszczeń w celu prowadzenia robót,
  - 5) udostępniania Wykonawcy punktów poboru wody i energii elektrycznej,
  - 6) odebrania Systemu Kolejkowego stanowiącego przedmiot umowy, o ile będzie spełniał wymogi określone w Specyfikacji technicznej - opis przedmiotu zamówienia, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej umowy oraz w ofercie Wykonawcy stanowiącej załącznik nr 1.
2. **Wykonawca zobowiązany jest do:**
  - 1) dostarczenia, zainstalowania i uruchomienia Systemu Kolejkowego w lokalizacjach wskazanych w § 2 ust. 1 pkt a-c) we własnym zakresie i na własny koszt, szczegółowe wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu zostały określone w ust. 4 Specyfikacji technicznej - opis przedmiotu zamówienia, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
  - 2) zainstalowania i skonfigurowania oprogramowania stanowiącego integralną część Systemu Kolejkowego wraz z udzieleniem licencji na korzystanie z oprogramowania,
  - 3) przeprowadzenia szkoleń, o których mowa w Rozdziale 5 pkt 2 lit. j,k,l) Specyfikacji technicznej - opis przedmiotu zamówienia, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej umowy,

- 4) w przypadku stwierdzenia wśród dostarczonych przez Wykonawcę podzespołów wchodzących w skład Systemu kolejkowego braku części bądź stwierdzenia podczas testowania jej wadliwości, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego uzupełnienia Systemu o brakujący element lub wymiany wadliwego elementu na element wolny od wad, w terminie nie przekraczającym 7 dni,
  - 5) utrzymania porządku w rejonie prowadzonych robót oraz usuwania na bieżąco odpadków i opakowań na własny koszt,
  - 6) do przestrzegania obowiązujących w siedzibie Zamawiającego regulaminów, zarządzeń i procedur,
  - 7) wykonania zobowiązania umowy w sposób, który nie zakłóci obsługi klientów Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego,
  - 8) zawiadomienia Zamawiającego o terminie dostawy najpóźniej na 2 dni robocze przed tym terminem,
  - 9) wykonania przedmiotu umowy zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą załącznik nr 1, oraz wymaganiami określonymi w Specyfikacji technicznej – opis przedmiotu zamówienia (zał. nr 2),
  - 10) dostarczenia Zamawiającemu dokumentację użytkownika Systemu, wydaną w języku polskim, w wersji papierowej i elektronicznej w ilości 3 kompletów.
  - 11) dostarczenia Zamawiającemu dokumentację powykonawczą i techniczną Systemu, wydaną w języku polskim, w wersji papierowej i elektronicznej w ilości 3 kompletów.
  - 12) przekazania Zamawiającemu instrukcje obsługi, karty katalogowe wszystkich dostarczonych urządzeń wchodzących w skład Systemu, w wersji papierowej lub elektronicznej.
3. Wymagania ilościowe dla urządzeń określone zostały w ust. 2 Specyfikacji technicznej - opis przedmiotu zamówienia, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
  4. Wymagania techniczne dla urządzeń określone zostały ust. 3 Specyfikacji technicznej - opis przedmiotu zamówienia, stanowiącej załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
  5. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wady i szkody powstałe podczas realizacji zobowiązań umowy przez zatrudnione do wykonania umowy osoby.

#### § 4

##### **Termin realizacji przedmiotu umowy**

1. Termin realizacji przedmiotu zamówienia ..... r. (*termin wskazany przez Wykonawcę w Formularzu Oferty na wykonanie przedmiotu zamówienia*).
2. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony do ..... (*na okres 36 miesięcy od terminu bezusterkowego odbioru przedmiotu zamówienia*) a w zakresie licencji oprogramowania komputerowego na czas nieoznaczony.
3. Wykonawca po podpisaniu umowy, przekaze Zamawiającemu harmonogram dostawy oraz instalacji i uruchomienia Systemu Kolejkowego.
4. Wykonawca zawiadomi pisemnie Zamawiającego o zakończeniu prac związanych z realizacją przedmiotu zamówienia.
5. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych od daty otrzymania ww. zawiadomienia wyznaczy datę odbioru końcowego.
6. W wyznaczonym przez Zamawiającego terminie odbioru, Strony umowy przystąpią do czynności odbioru oraz przeprowadzą testy akceptacyjne. W przypadku, gdy Zamawiający podczas czynności odbioru nie stwierdzi niewykonania lub nieprawidłowego wykonania jakiegokolwiek punktu testu akceptacyjnego (opracowanego przez Zamawiającego), Strony podpiszą protokół odbioru danego etapu bez zastrzeżeń.

7. Z czynności odbioru końcowego strony sporządzają Protokół odbioru końcowego, który podpisany zostanie przez upoważnionych przedstawicieli stron, wg wzoru stanowiącego zał. nr 4 do niniejszej Umowy.
8. W przypadku stwierdzenia wad Zamawiający odmówi podpisania protokołu końcowego odbioru i wyznaczy Wykonawcy 7 dniowy termin do ich usunięcia.

## § 5

### Licencje

1. Wykonawca udzieli Zamawiającemu standardowej licencji wielostanowiskowej i niewyłącznej na użytkowanie Systemu przez Zamawiającego, nie ograniczonej w zakresie liczby użytkowników w ramach instytucji Zamawiającego oraz dostarczy oświadczenie, że posiada pełne prawo do dysponowania licencjami na dostarczone oprogramowanie, które jest wolne od wad prawnych oraz pełne prawa autorskie do kodów źródłowych oprogramowania.
2. Licencja będzie udzielona na czas nieoznaczony i nie będzie mogła zostać w żaden sposób ograniczona, wypowiedziana lub rozwiązana przez Wykonawcę.
3. Zamawiający w ramach użytkowania dostarczanego Systemu ma prawo do bezterminowego używania go zgodnie z jego przeznaczeniem w ramach instytucji Zamawiającego, w szczególności obejmuje to dokonywanie następujących czynności na potrzeby prawidłowego użytkowania Systemu: trwale lub czasowe zwielokrotnianie Systemu w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie (także dokumentacji technicznej), dokonywane podczas wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci, z wyłączeniem możliwości:
  - a) dokonywania tłumaczeń, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian lub modyfikacji Systemu - modyfikacje lub inne wymienione wyżej zmiany stanowiąc będą naruszenie prawa autorskiego i niniejszej licencji;
  - b) dekompilewania, deasemblacji lub jakiegokolwiek innego zwielokrotniania kodu lub tłumaczenia formy Systemu i towarzyszącej mu dokumentacji;
  - c) usuwania lub zmiany znaków handlowych i informacji o produkcie, zwyczajowo zamieszczanych w takich sytuacjach w Systemie.
4. Wykonawca udzieli Zamawiającemu rozszerzonej licencji w następujących przypadkach:
  - a) nie zawarcia z Wykonawcą umowy na opiekę autorską i usługę serwisową (o której mowa w § 7 ust. 3 niniejszej umowy) na kolejne okresy z następujących przyczyn:
    - podwyższenia opłat za opiekę autorską i usługę serwisową w sposób niezgodny z zasadami określonymi w zawartej umowie;
    - przejścia na jakiegokolwiek podstawie, w tym w ramach sukcesji uniwersalnej, praw autorskich do Systemu, skutkującego zmianą zakresu przysługujących Zamawiającemu licencji lub nieprawidłowym wykonaniem opieki autorskiej i usługi serwisowej lub brakiem możliwości zawarcia umów dotyczących opieki autorskiej i usługi serwisowej systemu na warunkach określonych w § 7 ust. 3;
    - odmowy podpisania na kolejny okres umowy na warunkach określonych w § 7 ust.3 na usługę serwisową i opiekę autorską lub jej wypowiedzenie przez Wykonawcę;
  - b) ogłoszenia upadłości lub likwidacji Wykonawcy.

5. Licencję rozszerzoną Zamawiający nabywa w dniu podpisania umowy, jednakże prawa w niej przewidziane może wykonywać wyłącznie po wystąpieniu którejkolwiek z przesłanek wskazanych w ust. 4. Na zabezpieczenie uprawnień Zamawiającego, Wykonawca przekaże w depozyt, w terminie maksymalnie 30 dni od daty podpisania bez uwag protokołu odbioru, kody źródłowe Systemu. W celu zabezpieczenia otrzymanych kodów źródłowych przed niepowołanym dostępem osób trzecich, Zamawiający przewiduje zawarcie umowy (na własny koszt), na usługę depozytu kodu źródłowego, której realizacja zostanie powierzona kwalifikowanemu podmiotowi zewnętrznemu (depozytariuszowi). W ramach powyższego Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć depozytariuszowi w obecności Zamawiającego w depozyt kody źródłowe Systemu. Zamawiający będzie uprawniony do korzystania z kodów źródłowych jedynie w przypadku zaistnienia którejkolwiek z przesłanek wskazanych w ust. 4. Depozytariusz wyda kody źródłowe po złożeniu oświadczenia przez Zamawiającego, po zaistnieniu jednej z przesłanek określonych w ust 4 niniejszego paragrafu.
6. Kody źródłowe, o których mowa w poprzednim ustępie, zostaną dostarczone na informatycznym nośniku danych, w formie umożliwiającej Zamawiającemu swobodny odczyt kodów źródłowych, a także zapisanie kodów na innym nośniku i doprowadzenie tych kodów źródłowych do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji) na odpowiednio wyposażonym stanowisku komputerowym. Wraz z kodami źródłowymi Wykonawca dostarczy kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia oprogramowania do formy wykonywalnej. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub istotnie utrudniły Zamawiającemu odczyt lub zapisywanie kodów, w szczególności szyfrowania. Zamawiającemu przysługuje prawo do okresowej weryfikacji zdeponowanych kodów źródłowych pod kątem ich kompletności oraz właściwej dokumentacji.
7. W przypadku, w którym Wykonawca zaktualizuje kody źródłowe, Wykonawca niezwłocznie przekaże (na zasadach określonych w pkt. 5) Zamawiającemu takie kody po wprowadzeniu zmian, przy czym wymagania co do sposobu przekazania i udokumentowania kodów oraz co do elementów, które mają być przekazane wraz z kodami źródłowymi, stosuje się także do aktualizacji kodów.
8. W ramach licencji rozszerzonej Zamawiający zachowuje wszystkie prawa wynikające z postanowień Rozdziału 7 Specyfikacji technicznej – opis przedmiotu zamówienia (stanowiącej załącznik nr 3 do SIWZ) oraz dodatkowo również prawa do dokonywania dowolnych modyfikacji Systemu, również z udziałem podmiotów trzecich (z zastrzeżeniem ust. 9, w tym:
  - a) dokonywania tłumaczeń, przystosowywania, zmiany układu lub innych zmian lub modyfikacji Systemu;
  - b) dekompilowania, deasemblacji kodów źródłowych, jak również modyfikacji towarzyszącej im dokumentacji;
  - c) usuwania lub zmiany znaków handlowych Licencjodawcy i informacji o produkcie, zwyczajowo zamieszczanych w takich sytuacjach w Systemie.
9. W przypadku powierzenia zmian i modyfikacji, innym niż Wykonawca podmiotom, do obowiązków Zamawiającego należy:
  - a) zawarcie z tymi podmiotami umów o poufności, gwarantujących zachowanie poufności w zakresie wynikającym z udostępnionych kodów źródłowych (zastosowane metody programistyczne, rozwiązania techniczne, etc.), jak również gwarantujących, że pozyskana w ten sposób wiedza, stanowiąca know-how Wykonawcy, zostanie wykorzystana wyłącznie dla potrzeb zmian i modyfikacji w Systemie, na który została udzielona licencja, a rozwiązania z którymi inny podmiot

zapoznał się w wyniku uzyskania dostępu do kodów źródłowych nie mogą być przez niego wykorzystane w jego własnych produktach, ani też ujawnione czy też udostępnione w jakikolwiek inny sposób innym podmiotom;

b) niezwłoczne powiadomienie Wykonawcy lub jego następcy prawnego o fakcie powierzenia zmian i modyfikacji, wraz z podaniem danych podmiotów oraz zagwarantowaniem Wykonawcy wglądu do zawartych umów o poufności, o których mowa w ppkt a).

10. Zamawiający w ramach licencji rozszerzonej nie ma prawa do dokonywania jej sprzedaży, odsprzedaży jak również udostępniania w innej formie (odpłatnie lub nieodpłatnie) innym podmiotom.

11. Zamawiający udziela Zamawiającemu licencji rozszerzonej bezterminowo.

## § 6

### Ceny i warunki płatności

1. Za wykonanie całości przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 i 2 Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości ..... netto, (słownie:.....), ..... brutto zł, podatek VAT stawka .....

W tym:

a) Cena za dostawę sprzętu i wdrożenie systemu wraz z opieką autorską i usługą serwisową na 24 miesiące:

..... zł netto, (słownie.....),

stawka podatku VAT .....

..... zł brutto, (słownie.....)

b) Cena za opiekę autorską i usługę serwisową systemu w okresie 12 miesięcy:

..... zł netto, (słownie.....),  
stawka podatku VAT .....

..... zł brutto, (słownie.....)

2. Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę VAT w terminie do 7 dni od podpisania bezusterkowego Protokołu odbioru końcowego.

3. Zapłata należności, o której mowa w ust. 1 nastąpi przelewem na konto Wykonawcy wskazane w fakturze VAT w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.

4. Płatność za opiekę autorską i usługę serwisową w trzecim roku obowiązywania umowy odbywać się będzie miesięcznie z dołu w terminie 14 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury w wysokości 1/12 kwoty podanej w Formularzu ofertowym Wykonawcy w pkt. 4 ust. b stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej umowy.

5. Zapłatę uważa się za dokonaną w dniu obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

6. Wierzytelności związane z realizacją niniejszej umowy nie mogą być przedmiotem obrotu pomiędzy osobami trzecimi.

7. Wynagrodzenie ustalone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu umowy.

## § 7

### Opieka autorska i usługa serwisowa Systemu

1. Wykonawca będzie świadczył opiekę autorską i usługę serwisową Systemu przez okres 36 miesięcy, liczony od daty podpisania bez uwag protokołu odbioru.

2. Przez okres 24 miesięcy usługa opieki autorskiej i serwisowej Systemu będą świadczone nieodpłatnie.



3. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, wykonawca na żądanie zamawiającego zawrze kolejne umowy o opiekę autorską i usługę serwisową systemu, na okres dwóch lat i na warunkach określonych w § 7 i § 8 niniejszej umowy.  
Wykonawca gwarantuje, że koszt serwisu i opieki autorskiej Systemu w latach kolejnych nie przekroczy kwoty ..... brutto / rok wynikającej z oferty wykonawcy stanowiącej załącznik nr 1 i może być zwiększony jedynie o wskaźnik inflacji za lata poprzednie. Zamawiający uprawniony jest do żądania zawarcia na powyższych warunkach trzech następujących po sobie umów na opiekę autorską i usługę serwisową systemu na dwuletnie okresy obowiązywania.
4. Opieka autorska i usługa serwisowa obejmować będzie:
  - a) naprawę wykonanych instalacji i dostarczonych komponentów sprzętowych Systemu;
  - b) zapewnienie prawidłowego funkcjonowania oprogramowania Systemu, rozumianego jako spełnianie przez to oprogramowanie wszelkich funkcjonalności zdefiniowanych przez jego producenta, działanie zgodne z dokumentacją techniczną i instrukcją użytkownika oraz nie wykazywanie błędów uniemożliwiających prawidłową pracę Systemu;
  - c) dostawę nowych wersji lub aktualizacji Systemu, uwzględniających dostosowywanie aplikacji do nowych wymogów użytkowników, usuwanie wykrytych wad, optymalizację szybkości działania, modyfikację ergonomii;
  - d) aktualizację dokumentacji technicznej i instrukcji użytkownika Systemu, wraz z przeszkoleniem (jeśli to będzie konieczne) pracowników Zamawiającego z nowych, istotnych funkcjonalności Systemu;
  - e) rozwiązywanie problemów i konsultacji w formie asyst technicznych;
  - f) pomoc telefoniczną i mailową w dni robocze w godzinach od 7:30 do 15:30;
5. Wszelkie interwencje i naprawy będą odbywały się w miejscu, w którym System znajduje się w chwili zgłoszenia wadliwego działania, zaś wszelkie koszty związane z dojazdem i usunięciem wad i awarii obciążają Wykonawcę.
6. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił przyjmowanie zgłoszeń od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.30 do 15.30, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
7. Wymagany czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe wynosi maksymalnie 8 godzin, liczonych od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30.
8. Usunięcie awarii lub uszkodzeń powodujących niedostępność Systemu, powinno nastąpić w terminie do 48 godzin, liczonym od momentu reakcji na zgłoszenie serwisowe.
9. Usunięcie wad, usterek lub uszkodzeń niepowodujących niedostępności Systemu, powinno nastąpić w terminie do 144 godzin liczonym od momentu reakcji na zgłoszenie serwisowe.
10. Gdy zaistnieje przypadek niemożliwości usunięcia awarii komponentu sprzętowego Systemu w terminie, o którym mowa w pkt 8) lub 9), na czas naprawy Wykonawca zapewni komponent zastępczy o parametrach nie gorszych niż naprawiany, oraz zapewni bezpłatną dostawę, montaż i uruchomienie tego komponentu najpóźniej następnego dnia roboczego po upływie terminu określonego w pkt 8) lub 9).
11. W przypadku wystąpienia trzykrotnej naprawy tego samego komponentu sprzętowego Systemu, Wykonawca w terminie nie dłuższym niż 7 dni liczonych od dnia zgłoszenia czwartej awarii, dokona jego wymiany na sprzęt nowy, wolny od wad.
12. Zamawiający dopuszcza możliwość usuwania awarii oprogramowania zdalnie, za pomocą jednej z zaakceptowanych przez Zamawiającego technologii.

13. Po każdej dokonanej naprawie, Wykonawca prześle na ustalony adres poczty elektronicznej Zamawiającego potwierdzenie naprawy, w formie protokołu zawierającego opis awarii oraz sposób naprawy.
14. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji Zamawiającemu przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi za wady przedmiotu umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

## **§ 8**

### **Kary umowne**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kar umownych:
  - 1.1. Za opóźnienie w wykonaniu zamówienia, w terminie określonym w § 4 ust. 1 w wysokości 0,5% wartości brutto wynagrodzenia należnego za jego realizację za każdy dzień opóźnienia.
  - 1.2. Za opóźnienie w wykonaniu obowiązków wynikających z opieki autorskiej i usługi serwisowej systemu:
    - 1) w wysokości 100 zł, za każdą godzinę opóźnienia w realizacji obowiązków wynikających z § 7 ust.7.
    - 2) w wysokości 500 zł, za każdą godzinę opóźnienia w realizacji obowiązków wynikających z § 7 ust.8.
    - 3) w wysokości 200 zł, za każdą godzinę opóźnienia w realizacji obowiązków wynikających z § 7 ust.9.
  - 1.3. W wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1 Umowy za zwłokę w usunięciu wad stwierdzonych przy odbiorze liczoną za każdy dzień zwłoki od upływu terminu wyznaczonego na usunięcie wad, o których mowa w § 4 ust. 8 Umowy.
  - 1.4. W przypadku niewykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę w terminie 10 dni licząc od daty ustalonego terminu, zaoferowanego w § 4 ust. 1 Zamawiający może odstąpić od umowy bez wyznaczenia dodatkowego terminu. Wykonawca w tym przypadku zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1 umowy.
  - 1.5. W przypadku odmowy przez wykonawcę zawarcia umowy na warunkach określonych w § 7 ust.3 - w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1 umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, jeśli poniesiona szkoda przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.
3. W przypadku innego nienależytego wykonywania przez Wykonawcę umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia nieprawidłowości w wyznaczonym terminie, a po jego bezskutecznym upływie Zamawiający może odstąpić od umowy bez wyznaczenia dodatkowego terminu. Wykonawca w tym przypadku zapłaci Zamawiającemu karę umowną, o której mowa w ust.1 pkt.1.3.
4. Zamawiający ma prawo dokonać potrąceń swoich wierzytelności z tytułu kar umownych lub odszkodowań z wierzytelności Wykonawcy określonych w fakturach.
5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych z wynagrodzenia bez konieczności uzyskiwania uprzedniej zgody.
6. Kara umowna płatna będzie na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez stronę uprawnioną do jej naliczenia, w terminie wskazanym w nocie obciążeniowej, nie krótszym niż 14 dni od daty jej otrzymania.
7. W przypadku, gdy zastrzeżone kary umowne nie pokryją faktycznie poniesionej szkody, Strony mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, określonych w Kodeksie cywilnym.

8. Zapłacenie kary umownej w żadnym stopniu nie zwolni Wykonawcy z obowiązku wykonywania przedmiotu umowy oraz z żadnych pozostałych obowiązków i odpowiedzialności Wykonawcy wynikających z umowy.
9. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty.

## **§ 9**

### **Odstąpienie i rozwiązanie umowy**

1. 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 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.
2. Jeżeli zwłoka w wykonaniu przedmiotu umowy przekroczy 10 dni kalendarzowych od terminu określonego w § 4 ust. 1, Zamawiający będzie miał prawo rozwiązać umowę z winy Wykonawcy, naliczy kary umowne określone w § 8 ust. 1 pkt.1.4.
3. W przypadku rozwiązania lub odstąpienia od umowy, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za wykonaną i potwierdzoną przez Zamawiającego część umowy.

## **§ 10**

### **Ochrona informacji**

1. Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać obowiązujących w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim zasad bezpieczeństwa i zasad ochrony informacji.
2. Wykonawca zobowiązuje się do nieograniczonego w czasie zachowania w tajemnicy wszelkich informacji prawnie chronionych, uzyskanych w związku z realizacją umowy, niezależnie od formy przekazania tych informacji oraz ich źródła, a w szczególności informacji niejawnych, danych osobowych, informacji dotyczących spraw prowadzonych przez Wojewodę Śląskiego, jako organ administracji publicznej, a także informacji technologicznych, technicznych, organizacyjnych i innych dotyczących jednostki.
3. W wypadku nieuprawnionego, zawinionego przez Wykonawcę ujawnienia informacji, o których mowa w ust. 2, Wykonawca zapłaci zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1. Jeżeli wyrządzona szkoda przewyższa wysokość naliczonej w ten sposób kary umownej, Zamawiający może żądać naprawienia szkody w pełnej wysokości.
4. Powyższe postanowienia nie mają zastosowania wobec informacji publicznie znanych bądź stanowiących informację publiczną.
5. Wykonawca zobowiązany jest do zawarcia z Zamawiającym Umowy o powierzenie danych, stanowiącej załącznik nr 6 do niniejszej umowy.

## **§ 11**

### **Zmiana umowy i waloryzacja wynagrodzenia**

1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany postanowień umowy w stosunku do treści oferty w sytuacji gdy:
  - 1) nastąpi ustawowa zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT),
  - 2) nastąpi zmiana wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę - Dz. U. 2017 poz. 847,
  - 3) nastąpi zmiana zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
  - 4) nastąpi zmiana regulacji prawnych obowiązujących w dniu podpisania umowy,

- 5) w sytuacji wyrażenia przez Zamawiającego zgody na przedłużenie terminu wykonania przedmiotu zamówienia na skutek zaistnienia okoliczności niezawinionych przez Wykonawcę,
  - 6) dopuszcza się możliwość zmiany oferowanego sprzętu/produktu na inny o parametrach nie gorszych niż zaoferowane przez Wykonawcę w ofercie i spełniających wymagania zawarte w specyfikacji istotnych warunków zamówienia – w sytuacji wycofania sprzętu/produktu z produkcji przez producenta.
  - 7) w okolicznościach przewidzianych w art. 144 ust. 1 pkt 2-6 ustawy Pzp.
2. Zmiany wymienione w ust. 1 pkt. 1-3 mogą zostać dokonane jedynie w przypadku, gdy będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę i będą dokonywane według zasad opisanych w ustępach 3 do 7 niniejszego paragrafu umowy.
  3. Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 1 pkt. 1-3.
  4. W wypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt. 1 wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie zmieni się, a określona w aneksie wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
  5. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt. 2 wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienie do wysokości zmienionego minimalnego wynagrodzenia albo minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia.
  6. W przypadku zmiany, o którym mowa w ust. 1 pkt 3 wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, jaką będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących zamówienie na rzecz Zamawiającego.
  7. Za wyjątkiem sytuacji o której mowa w ust. 1, pkt 1, wprowadzenie zmian wysokości wynagrodzenia wymaga uprzedniego złożenia przez Wykonawcę oświadczenia o wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 pkt. 2 i pkt. 3 oraz ich udokumentowania.

## **§ 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wykonawca nie może powierzyć wykonania niniejszej Umowy osobom trzecim bez zgody Zamawiającego.
2. Bez zgody Zamawiającego Wykonawcy nie przysługuje prawo przeniesienia wierzytelności i upoważnienia inkasowego wynikających z niniejszej umowy na osobę trzecią.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy ustawy - Prawo zamówień publicznych oraz przepisy ustawy - Kodeks cywilny.
4. Ewentualne spory powstałe na tle wykonania niniejszej umowy, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
5. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z uwzględnieniem postanowień art. 144 ustawy - Prawo zamówień publicznych.
6. Wszystkie tytuły paragrafów w umowie mają charakter wyłącznie informacyjny i nie mają wpływu na interpretację postanowień umowy.
7. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach – dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

Integralną część Umowy stanowią załączniki:

- 1) załącznik nr 1 - Formularz oferty Wykonawcy
- 2) załącznik nr 2 – Specyfikacja techniczna – opis przedmiotu zamówienia,
- 3) załącznik nr 3 – wzór protokołu odbioru końcowego,
- 4) załącznik nr 4 – wzór protokołu instalacji elementów Systemu Kolejowego
- 5) załącznik nr 5 - oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności informacji uzyskanych w związku z realizacją umowy
- 6) umowa o powierzenie danych osobowych

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

RADCA PRAWNY  
  
Dariusz Głuska  
K1 3094

  
Dyrektor  
Biura Administracyjnego  
Dorota Drdzeń



## SPECYFIKACJA TECHNICZNA – opis przedmiotu zamówienia

### 1. Informacje ogólne.

- 1) Przedmiotem zamówienia jest dostawa, montaż i uruchomienie fabrycznie nowych urządzeń wraz z oprogramowaniem stanowiącym kompletny system kolejkowy (zwany dalej Systemem), umożliwiający zarządzanie ruchem klientów oraz rezerwację wizyt przez sieć Internet, w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim w lokalizacjach:  
Śląski Urząd Wojewódzki (ŚUW) w Katowicach, ul. Jagiellońska 25  
Placówka ŚUW w Bielsku-Białej, ul. Piastowska 40  
Placówka ŚUW w Częstochowie, ul. Sobieskiego 7  
w tym świadczenie opieki autorskiej i usługi serwisowej.
- 2) Szczegółowe wymagania Zamawiającego zostały określone w:  
Rozdział 2 - Wymagania ilościowe dla urządzeń,  
Rozdział 3 - Wymagania techniczne dla urządzeń,  
Rozdział 4 - Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu,  
Rozdział 5 - Dodatkowe wymagania.
- 3) Realizacja zamówienia z uwagi na specyfikę, została podzielona na cztery główne etapy:
  - a) I etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Katowice  
ul. Jagiellońska 25 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu;
  - b) II etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Bielsko-Biała ul. Piastowska 40 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu;
  - c) III etap obejmuje dostawę, instalację i uruchomienie Systemu w lokalizacji Częstochowa ul. Sobieskiego 7 oraz szkolenie stanowiskowe pracowników (operatorów) i administratorów w zakresie obsługi i konserwacji Systemu;
  - d) IV etap obejmuje wdrożenie modułu umożliwiającego rezerwację wizyt przez Internet.
- 4) Zamawiający wymaga dostawy Systemu, którego wdrożenie nie może generować dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego związanych z licencjonowaniem (np. systemów operacyjnych lub bazodanowych). W związku z powyższym Zamawiający wymaga precyzyjnego opisu zastosowanego licencjonowania a zaproponowane rozwiązanie musi być zgodne z zasadami licencjonowania, określonymi przez producentów oprogramowania wchodzącego w skład proponowanego Systemu.
- 5) W wyznaczonym przez Zamawiającego terminie odbioru, Strony umowy przystąpią do czynności odbioru oraz przeprowadzą testy akceptacyjne. W przypadku gdy Zamawiający podczas czynności odbioru nie stwierdzi niewykonania lub nieprawidłowego wykonania jakiegokolwiek punktu testu akceptacyjnego (opracowanego przez Zamawiającego), Strony podpiszą protokół odbioru danego etapu bez zastrzeżeń.

## 2. Wymagania ilościowe dla urządzeń.

Lp	Nazwa	Lokalizacja Katowice Jagiellońska 25	Lokalizacja Bielsko-Biała Piastowska 40	lokalizacja Częstochowa Sobieskiego 7	Razem
1	Automat biletowy (dotykowy)	3 szt.	2 szt.	2 szt.	7 szt.
2	Wyświetlacz główny (monitor LCD)	9 szt.	4 szt.	6 szt.	19 szt.
3	Wyświetlacz stanowiskowy (LED)	25 szt.	13 szt.	16 szt.	54 szt.
4	Terminal stanowiskowy sprzętowy	25 szt.	13 szt.	16 szt.	54 szt.

## 3. Wymagania techniczne dla urządzeń.

<b>Automat biletowy (dotykowy) - wymagane parametry</b>	
1	Obudowa stojąca z przeznaczeniem do użytkowania wewnątrz budynków, z możliwością stałego zamocowania do podłogi.
2	Dostęp do wnętrza obudowy zabezpieczony zamkiem patentowym.
3	Obudowa zapewniająca utrzymanie (poprzez system wentylacyjny) odpowiedniej temperatury dla pracy zamontowanych podzespołów.
4	Grafika i tekst (wzór zgodnie z ustaleniami z Zamawiającym), umieszczona na froncie obudowy w sposób zapewniający ich trwałość.
5	Kolorystyka obudowy (do ustalenia z Zamawiającym na etapie realizacji dostawy).
6	Ekran dotykowy w technologii SAW o podwyższonej odporności na uszkodzenia, przekątna minimum 19 cali, rozdzielczość nie mniej niż 1280x1024 pikseli.
7	Zabudowana drukarka termiczna z obcinaczem papieru, zapewniającym regulowaną długość biletu, wykorzystująca powszechnie dostępny papier termiczny o szerokości druku minimum 60 mm.
8	Wyposażony w urządzenie sterujące z interfejsem sieciowym, umożliwiającym połączenie z siecią komputerową.
<b>Wyświetlacz główny (monitor LCD) - wymagane parametry</b>	
1	Przekątna ekranu nie mniej niż 42 cale, wbudowane głośniki.



2	Przeznaczony do pracy ciągłej (minimum 16/24 godz.).
3	Wyposażony w uchwyt umożliwiający mocowanie do ściany lub sufitu.
4	Wyposażony w urządzenie sterujące z interfejsem sieciowym, umożliwiającym połączenie z siecią komputerową.
<b>Wyświetlacz stanowiskowy (LED) - wymagane parametry</b>	
1	Kolor wyświetlanych znaków - czerwony.
2	Wysokość pojedynczego znaku minimum 8 cm.
3	Możliwość wyświetlania całego numeru biletu składającego się minimalnie z czterech znaków.
4	Obudowa w kolorze (do ustalenia z Zamawiającym na etapie realizacji dostawy).
5	Komunikacja TCP/IP.
6	Interfejs połączeniowy RJ45.
7	Zasilanie w technologii PoE.
<b>Terminal stanowiskowy (sprzętowy) - wymagane parametry</b>	
1	Wbudowany wyświetlacz LCD.
2	Interfejs połączeniowy RJ45.
3	Zasilanie w technologii PoE.

#### 4. Wymagania w zakresie funkcjonalności Systemu.

##### 1) Wymagania ogólne.

- a) Systemem musi sterować jeden serwer (umiejscowiony w lokalizacji Katowice, ul. Jagiellońska 25), który powinien zostać wdrożony w formie maszyny wirtualnej, na platformie wirtualizacyjnej będącej w posiadaniu Zamawiającego.
- b) Elementy Systemu tj. serwer, wyświetlacze, automaty biletowe, terminale, muszą się ze sobą komunikować się za pośrednictwem sieci LAN i protokołu TCP/IP.
- c) Wymagane jest oprogramowanie zarządzające Systemem, działające w architekturze www (nie wymagające instalacji na stanowisku komputerowym użytkownika), do którego dostęp poprzez przeglądarkę internetową poprzedzony będzie koniecznością autoryzacji loginem i hasłem.

- d) System musi posiadać możliwość zarządzania użytkownikami (m.in.: nadawanie/zmiana uprawnień/ról w Systemie, przypisywanie do poszczególnych usług/stanowisk obsługi). Zamawiający zakłada utworzenie min. 3 rodzajów ról w Systemie: administrator, pracownik nadzorujący, pracownik obsługi.
- e) System musi posiadać możliwość bieżącego monitoringu obsługi na stanowiskach pracy.
- f) Interfejs oprogramowania zarządzającego musi być w całości w języku polskim.
- g) System musi umożliwiać tworzenie osobnych kolejek do poszczególnych usług, wchodzących w skład kategorii usług. Każda kolejka musi posiadać unikalny prefiks literowy np. „A123”, „B123” itd.
- h) Informacja o aktualnie wzywającym numerze klienta do stanowiska obsługi, musi być prezentowana na wyświetlaczu stanowiskowym oraz głównym.
- i) System musi umożliwiać wydzielenie osobnej kolejki dla klientów z rezerwacji internetowej.
- j) System musi umożliwiać tworzenie różnych scenariuszy obsługi, w zakresie których pewne usługi są obsługiwane szybciej (z priorytetem na wybranych stanowiskach).
- k) Każde stanowisko musi umożliwiać obsługę dowolnej ilości zdefiniowanych w Systemie usług.
- l) System musi umożliwiać dowolny transfer klientów pomiędzy różnymi usługami (na początek lub koniec kolejki wraz z możliwością wybrania stanowiska obsługi) bez konieczności ponownego pobierania biletu.
- m) System musi zapewnić możliwość umawiania wizyty klientów na określone terminy. Umawianie wizyt powinno być możliwe przez pracownika w czasie obecności klienta w Urzędzie lub samodzielnie przez klienta poprzez dedykowaną stronę (aplikację) internetową.
- n) System musi umożliwiać usunięcie umówionej wizyty (funkcjonalność w formie opcji do ustawienia przez oprogramowanie zarządzające Systemem) oraz zdefiniowania przedziału czasu w którym można zrealizować rezerwację.
- o) W przypadku zaniku napięcia zasilania, System musi zapewniać automatyczne wznowienie swojej pracy z zachowaniem poprzedniego stanu.
- p) System musi zapewniać możliwość określenia ilościowego lub czasowego limitu wydawania biletów do poszczególnych usług, uwzględniając również rezerwacje internetowe.

- q) System musi zapewniać automatyczną oraz manualną możliwość blokowania wydawania biletów do poszczególnych usług.
- r) System musi umożliwiać definiowanie i generowanie statystyk zdarzeń oraz historii obsługi min. w zakresie:
- czasu oczekiwania i liczby obsłużonych klientów (z podziałem na poszczególne stanowiska, pracowników, usługi wraz z uwzględnieniem czasu minimalnego, średniego i maksymalnego), z możliwością wyboru dowolnego przedziału czasowego,
  - czasu obsługi i liczby obsłużonych klientów (z podziałem na poszczególne stanowiska, pracowników, usługi wraz z uwzględnieniem czasu minimalnego, średniego i maksymalnego), z możliwością wyboru dowolnego przedziału czasowego.
- s) System musi umożliwiać prezentację generowanych statystyk w postaci wykresów.
- t) Wymagane jest aby System umożliwiał zapisywanie zdefiniowanych statystyk w formie szablonów, możliwych do ponownego wykorzystania.
- u) System musi umożliwiać wydruk statystyk oraz ich eksport do formatu plików pdf oraz xls.
- v) Menu automatu biletowego musi umożliwiać wybór wersji językowej (polskiej, angielskiej i rosyjskiej, z możliwością dodania innych wersji w późniejszym czasie) kategorii usług, poszczególnych usług oraz zapewniać intuicyjną nawigację pomiędzy poszczególnymi ekranami.
- w) Administrator Systemu musi mieć możliwość definiowania wszystkich informacji prezentowanych na ekranie automatu biletowego.
- x) Każdy automat biletowy musi umożliwiać wyświetlanie różnych, niezależnych od innych automatów biletowych, rodzajów informacji.
- y) Wymagana jest możliwość definiowania i wyświetlania na ekranie automatu biletowego komunikatów (w tym komunikatów czasowych), w różnej formie i szacie graficznej w zależności od potrzeb Zamawiającego.
- z) Bilety drukowane w automacie biletowym muszą być odcinane, ułatwiając tym samym czynność pobierania biletu przez klienta.
- aa) Wymagane jest aby treść każdego biletu można było indywidualnie definiować dla każdej usług oddzielnie.

- bb) Po wyborze wersji językowej, bilet powinien zostać wydrukowany w wybranej wersji językowej.
- cc) Wymagana jest możliwość drukowania na biletach polskich znaków diakrytycznych oraz znaków alfabetu specyficznych dla wybranej wersji językowej.
- dd) Na bilecie wymagana jest możliwość drukowania wszystkich lub tylko wybranych poniższych informacji:
- imię i nazwisko klienta (w przypadku rezerwacji internetowej),
  - logo i nazwa Urzędu,
  - daty i godziny wydania biletu,
  - numer kolejny klienta,
  - nazwa usługi,
  - przewidywany czas oczekiwania na obsługę,
  - liczba czekających klientów osób do wybranej usługi,
  - zakres stanowisk na których wybrana usługa może być zrealizowana,
  - inną dowolną grafiką lub tekst.
- ee) Wymagana jest funkcjonalność sygnalizacji konieczności wymiany papieru w drukarce termicznej automatu biletowego.
- ff) Wymagana jest możliwość dzielenia powierzchni ekranu wyświetlacza głównego (monitora LCD) na obszary, które będą prezentowały odrębne rodzaje informacji.
- gg) Każdy wyświetlacz główny musi umożliwiać wyświetlanie różnych, niezależnych od innych wyświetlaczy rodzajów informacji.
- hh) Wyświetlacz musi umożliwiać prezentowanie informacji zbiorczych o ilości osób oczekujących do danej usługi, czasie oczekiwania do danej usługi, kolejności wezwań do stanowisk obsługi oraz treści informacyjnych i komunikatów dla klientów (w układzie graficznym uzgodnionym z Zamawiającym), którymi mogą być: bieżąca data i godzina, strony internetowe, filmy, grafiki, prezentacje itp.
- ii) Administrator Systemu musi mieć możliwość definiowania i wyboru poszczególnych informacji prezentowanych na wyświetlaczach.
- jj) Terminal stanowiskowy (sprzętowy) musi umożliwiać:
- logowanie pracownika do Systemu za pomocą indywidualnego hasła,
  - wezwanie klienta,

- ponowne wezwanie klienta,
  - wezwanie klienta poza kolejnością,
  - transfer klientów pomiędzy kategoriami usług, usługami, stanowiskami (na początek lub koniec kolejki wraz z możliwością wybrania stanowiska obsługi),
  - zakończenie obsługi klienta,
  - wylogowanie pracownika z Systemu,
- kk) Wyświetlacz LCD terminala stanowiskowego powinien prezentować min. następujące informacje:
- numer aktualnie obsługiwanego klienta,
  - ilość klientów oczekujących w kolejce do wybranej usługi,
- ll) System musi umożliwiać generowanie zapowiedzi głosowych, informujących o zaproszeniu klienta do stanowiska obsługi.
- mm) Zapowiedź głosowa ma być generowana w języku wybranym przez klienta podczas wydruku biletu,
- nn) Nagłośnienie wykorzystywane przy zapowiedziach głosowych, musi być realizowane z wykorzystaniem głośników wbudowanych w wyświetlacz główny (monitor LCD),  
(w przypadku gdy poziom głośności i jakość zapowiedzi generowanych w powyższy sposób będzie nieakceptowalna dla Zamawiającego, Wykonawca musi zapewnić wdrożenie podsystemu głosowego składającego się ze wzmacniacza (lub wzmacniaczy) oraz głośnika (lub głośników).
- oo) Zapowiedź głosowa powinna być poprzedzona sygnałem gongu i zawierać pełny numer biletu oraz numer stanowiska obsługi.
- 2) Wymagania w zakresie funkcjonalności rezerwacji wizyt przez sieć Internet oraz w Urzędzie przez pracownika.
- a) Rozwiązanie musi umożliwiać umawianie wizyt klientów z wykorzystaniem dedykowanej strony www (aplikacji internetowej), działającej na infrastrukturze (serwerze) Wykonawcy.
- b) Strona www rezerwacji internetowej, musi być dostosowana do poprawnego wyświetlania w przeglądarkach urządzeń mobilnych i desktopowych oraz zapewnić spełnienie wymagań WCAG 2.0, z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w

sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

- c) Rozwiązanie musi umożliwiać definiowanie w Systemie:
  - ilości możliwych rezerwacji w danym dniu, wraz z określeniem godzin przyjęć (indywidualnie dla każdej usługi),
  - ilości dni przyszłych w których można zarezerwować wizytę,
  - kalendarza dni wolnych od pracy oraz niestandardowych dni pracy Urzędu,
- d) Rozwiązanie musi umożliwiać definiowanie dowolnej liczby usług oraz pól tekstowych, które będą wymagane do wypełnienia przez klienta podczas rezerwacji wizyty (polami tekstowym wymaganymi na etapie wdrożenia rozwiązania są: imię i nazwisko klienta oraz adres e-mail klienta),
- e) Zamawiający otrzyma możliwość edycji wyglądu strony www służącej do rezerwacji,
- f) Rozwiązanie musi zapewniać rezerwowanie wizyty klienta bez konieczności rejestracji lub posiadania jakiegokolwiek konta w Systemie,
- g) Rozwiązanie musi posiadać zabezpieczenie przed działaniem automatycznych systemów internetowych (botów), które automatycznie będą pobierały bilety,
- h) Rozwiązanie musi ograniczać możliwość dokonywania więcej niż jednej rezerwacji internetowej do danej usługi dziennie przez tą samą osobę (parametrami uwzględnianymi przy weryfikacji przez System powinny być imię, nazwisko, adres email),
- i) Na zakończenie procesu rezerwacji, klient musi otrzymać informację (na podany adres email oraz w oknie przeglądarki internetowej), zawierającą potwierdzenie dokonanej rezerwacji oraz kod umożliwiający pobranie biletu w automacie biletowym.
- j) Rozwiązanie musi umożliwiać definiowanie treści informacji potwierdzającej rezerwację, indywidualnie do każdej usługi.
- k) Rozwiązanie musi umożliwiać wybór wersji językowej (polskiej, angielskiej, rosyjskiej).

## **5. Dodatkowe wymagania.**

- 1) Termin wykonania.

Maksymalny termin wykonania całości przedmiotu zamówienia do 03.12.2018r.

2) Instalacja, montaż i konfiguracja Systemu.

- a) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć przedmiot zamówienia własnym transportem i na własny koszt.
- b) Wykonawca zapewni montaż wszystkich urządzeń Systemu włącznie z przygotowaniem i podłączeniem koniecznych do jego działania mediów (np. instalacji zasilającej i logicznej).
- c) Wykonawca dostarczy i zamontuje wszelkiego typu urządzenia, osprzęt i oprogramowanie, niewymienione w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia, konieczne do uruchomienia i poprawnego funkcjonowania Systemu.
- d) Wszelkie prace związane z montażem i uruchomieniem Systemu, powinny być wykonywane w sposób nie zakłócający funkcjonowanie pracy Urzędu (w szczególności obsługi klientów).
- e) Zamawiający informuje, że w lokalizacji Katowice ul. Jagiellońska 25, obecnie funkcjonuje system kolejkowy innego producenta, którego działanie musi zostać utrzymane do momentu wdrożenia Systemu zaoferowanego przez Wykonawcę. Ze względu na specyfikę budynku (obiekt zabytkowy), konieczne będzie maksymalne wykorzystanie istniejącej infrastruktury okablowania strukturalnego (lokalizacje w Bielsku-Białej, ul. Piastowska 40 oraz w Częstochowie, ul. Sobieskiego 7 nie posiadają obecnie żadnego systemu kolejkowego).
- f) Wykonawca zapewni montaż urządzeń Systemu w miejscach wskazanych przez Zamawiającego, zgodnie z załączonymi do niniejszego opisu planami.
- g) Zamawiający zaleca Wykonawcy dokonanie wizji lokalnej, w celu szczegółowego zapoznania się z warunkami występującymi w wymienionych w ust. 1, pkt. 1.1. lokalizacjach oraz optymalnego dopasowania oferty.
- h) Wykonawca zapewni instalację i konfigurację oprogramowania systemowego i użytkowego wchodzącego w skład Systemu.
- i) Wykonawca zapewni możliwość sprzętowej i programowej rozbudowy Systemu.
- j) Wykonawca zapewni szkolenia pracowników Zamawiającego w zakresie administracji, obsługi i konserwacji Systemu.
- k) Przewidywana liczba uczestników szkoleń wynosi ok. 125 osób, w tym ok. 100 pracowników obsługi Systemu, ok. 15 pracowników nadzorujących oraz ok. 10 administratorów Systemu.
- l) Szkolenia muszą być przeprowadzone w określonych przez Zamawiającego podgrupach, we wszystkich lokalizacjach wymienionych w ust. 1, pkt. 1.1.

- m) Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumentację użytkownika Systemu, wydaną w języku polskim, w wersji papierowej i elektronicznej w ilości 3 kompletów.
- n) Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dokumentację powykonawczą i techniczną Systemu, wydaną w języku polskim, w wersji papierowej i elektronicznej w ilości 3 kompletów.
- o) Wykonawca przekaże Zamawiającemu instrukcje obsługi, karty katalogowe wszystkich dostarczonych urządzeń wchodzących w skład Systemu, w wersji papierowej lub elektronicznej.
- p) W ramach zamówienia, Wykonawca dostarczy dla Zamawiającego materiały eksploatacyjne do drukowania biletów (papier) na okres 6 miesięcy. Do kalkulacji oferty przetargowej należy przyjąć, że Zamawiający obsługuje średnio we wszystkich lokalizacjach 20 000 klientów miesięcznie.

## **6. Licencje standardowa.**

- 1) Wykonawca udzieli Zamawiającemu standardowej licencji wielostanowiskowej i niewyłącznej na użytkowanie Systemu przez Zamawiającego, nie ograniczonej w zakresie liczby użytkowników w ramach instytucji Zamawiającego oraz dostarczy oświadczenie, że posiada pełne prawo do dysponowania licencjami na dostarczone oprogramowanie, które jest wolne od wad prawnych.
- 2) Licencja będzie udzielona na czas nieoznaczony i nie będzie mogła zostać w żaden sposób ograniczona, wypowiedziana lub rozwiązana przez Wykonawcę.
- 3) Zamawiający w ramach użytkowania dostarczanego Systemu ma prawo do bezterminowego używania go zgodnie z jego przeznaczeniem w ramach instytucji Zamawiającego, w szczególności obejmuje to dokonywanie następujących czynności na potrzeby prawidłowego użytkowania Systemu: trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Systemu w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym zwielokrotnianie dokonywane podczas wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci, z wyłączeniem możliwości:
  - a) dokonywania tłumaczeń, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian lub modyfikacji Systemu - modyfikacje lub inne wymienione wyżej zmiany stanowiąc będą naruszenie prawa autorskiego i niniejszej licencji;



- b) dekompilowania, deassemblacji lub jakiegokolwiek innego zwielokrotniania kodu lub tłumaczenia formy Systemu i towarzyszącej mu dokumentacji;
- c) usuwania lub zmiany znaków handlowych i informacji o produkcie, zwyczajowo zamieszczanych w takich sytuacjach w Systemie.

## **7. Licencja rozszerzona.**

1) Wykonawca udzieli Zamawiającemu rozszerzonej licencji w następujących przypadkach:

a) nie zawarcia z Licencjodawcą umowy na opiekę autorską i usługę serwisową (o której mowa w rozdziale 8) na kolejne okresy z następujących przyczyn:

- podwyższenia opłat za usługę serwisową i opiekę autorską w sposób niezgodny z zasadami określonymi w zawartej umowie;
- przejścia na jakiegokolwiek podstawie, w tym w ramach sukcesji uniwersalnej, praw autorskich do Systemu, skutkującego zmianą zakresu przysługujących Zamawiającemu licencji lub nieprawidłowym wykonaniem opieki autorskiej i usługi serwisowej;
- odmowy podpisania na kolejny okres umowy na opiekę autorską i usługę serwisową lub jej wypowiedzenie przez Wykonawcę;

b) ogłoszenia upadłości lub likwidacji Wykonawcy.

2) Licencję rozszerzoną Zamawiający nabywa w dniu podpisania umowy, jednakże prawa w niej przewidziane może wykonywać wyłącznie po wystąpieniu którejkolwiek z przesłanek wskazanych w ust. 1). Na zabezpieczenie uprawnień Zamawiającego, Wykonawca przekaże w depozyt, w terminie maksymalnie 30 dni od daty podpisania bez uwag protokołu odbioru, kody źródłowe Systemu. W celu zabezpieczenia otrzymanych kodów źródłowych przed niepowołanym dostępem osób trzecich, Zamawiający przewiduje zawarcie umowy (na własny koszt), na usługę depozytu kodu źródłowego, której realizacja zostanie powierzona kwalifikowanemu podmiotowi zewnętrznemu (depozytariuszowi). W ramach powyższego Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć depozytariuszowi w obecności Zamawiającego w depozyt kody źródłowe Systemu. Zamawiający będzie uprawniony do korzystania z kodów źródłowych jedynie w przypadku zaistnienia którejkolwiek z przesłanek wskazanych w ust. 1).

3) Kody źródłowe, o których mowa w poprzednim ustępie, zostaną dostarczone na informatycznym nośniku danych, w formie umożliwiającej Zamawiającemu swobodny odczyt kodów źródłowych, a także zapisanie kodów na innym nośniku

i doprowadzenie tych kodów źródłowych do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji) na odpowiednio wyposażonym stanowisku komputerowym. Wraz z kodami źródłowymi Wykonawca dostarczy kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia oprogramowania do formy wykonywalnej. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub istotnie utrudniły Zamawiającemu odczyt lub zapisywanie kodów, w szczególności szyfrowania. Zamawiającemu przysługuje prawo do okresowej weryfikacji zdeponowanych kodów źródłowych pod kątem ich kompletności oraz właściwej dokumentacji.

- 4) W przypadku, w którym Wykonawca zaktualizuje kody źródłowe, Wykonawca niezwłocznie prześle (na zasadach określonych w pkt. 2) Zamawiającemu takie kody po wprowadzeniu zmian, przy czym wymagania co do sposobu przekazania i udokumentowania kodów oraz co do elementów, które mają być przekazane wraz z kodami źródłowymi, stosuje się także do aktualizacji kodów.
- 5) W ramach licencji rozszerzonej Zamawiający zachowuje wszystkie prawa wynikające z postanowień Rozdziału 7 oraz dodatkowo również prawa do dokonywania dowolnych modyfikacji Systemu, również z udziałem podmiotów trzecich (z zastrzeżeniem ust. 6), w tym:
  - a) dokonywania tłumaczeń, przystosowywania, zmiany układu lub innych zmian lub modyfikacji Systemu;
  - b) dekompilowania, deasemblacji kodów źródłowych, jak również modyfikacji towarzyszącej im dokumentacji;
  - c) usuwania lub zmiany znaków handlowych Licencjodawcy i informacji o produkcie, zwyczajowo zamieszczanych w takich sytuacjach w Systemie.
- 6) W przypadku powierzenia zmian i modyfikacji, innym niż Wykonawca podmiotom, do obowiązków Zamawiającego należy:
  - a) zawarcie z tymi podmiotami umów o poufności, gwarantujących zachowanie poufności w zakresie wynikającym z udostępnionych kodów źródłowych (zastosowane metody programistyczne, rozwiązania techniczne, etc.), jak również gwarantujących, że pozyskana w ten sposób wiedza, stanowiąca know-how Wykonawcy, zostanie wykorzystana wyłącznie dla potrzeb zmian i modyfikacji w Systemie, na który została udzielona licencja, a rozwiązania z którymi inny podmiot zapoznał się w wyniku uzyskania dostępu do kodów źródłowych nie

mogą być przez niego wykorzystane w jego własnych produktach, ani też ujawnione czy też udostępnione w jakikolwiek inny sposób innym podmiotom;

- b) niezwłoczne powiadomienie Wykonawcy lub jego następcy prawnego o fakcie powierzenia zmian i modyfikacji, wraz z podaniem danych podmiotów oraz zagwarantowaniem Wykonawcy wglądu do zawartych umów o poufności, o których mowa w ppkt a).
- 7) Zamawiający w ramach licencji rozszerzonej nie ma prawa do dokonywania jej sprzedaży, odsprzedaży jak również udostępniania w innej formie (odpłatnie lub nieodpłatnie) innym podmiotom.
- 8) Zamawiający udziela Zamawiającemu licencji rozszerzonej bezterminowo.

## **8. Opieka autorska i usługa serwisowa.**

- 1) Wykonawca będzie świadczył opiekę autorską i usługę serwisową Systemu przez okres 36 miesięcy, liczony od daty podpisania bez uwag protokołu odbioru.
- 2) Wykonawca gwarantuje, że koszt serwisu i opieki autorskiej Systemu w latach kolejnych nie przekroczy kwoty określonej w formularzu oferty – załącznik nr 1 do SIWZ i może być zwiększony jedynie o wskaźnik inflacji za rok poprzedni.
- 3) Opieka autorska i usługa serwisowa obejmować będzie:
  - a) naprawę wykonanych instalacji i dostarczonych komponentów sprzętowych Systemu;
  - b) zapewnienie prawidłowego funkcjonowania oprogramowania Systemu, rozumianego jako spełnianie przez to oprogramowanie wszelkich funkcjonalności zdefiniowanych przez jego producenta, działanie zgodne z dokumentacją techniczną i instrukcją użytkownika oraz nie wykazywanie błędów uniemożliwiających prawidłową pracę Systemu;
  - c) dostawę nowych wersji lub aktualizacji Systemu, uwzględniających dostosowywanie aplikacji do nowych wymogów użytkowników, usuwanie wykrytych wad, optymalizację szybkości działania, modyfikację ergonomii;
  - d) aktualizację dokumentacji technicznej i instrukcji użytkownika Systemu, wraz z przeszkoleniem (jeśli to będzie konieczne) pracowników Zamawiającego z nowych, istotnych funkcjonalności Systemu;
  - e) rozwiązywanie problemów i konsultacji w formie asyst technicznych;
  - f) pomoc telefoniczną i mailową w dni robocze w godzinach od 7:30 do 15:30;

- 4) Wszelkie interwencje i naprawy będą odbywały się w miejscu, w którym System znajduje się w chwili zgłoszenia wadliwego działania, zaś wszelkie koszty związane z dojazdem i usunięciem wad i awarii obciążają Wykonawcę.
- 5) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zapewnił przyjmowanie zgłoszeń od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7.30 do 15.30, telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
- 6) Wymagany czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe wynosi maksymalnie 8 godzin, liczonych od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30.
- 7) Usunięcie awarii lub uszkodzeń powodujących niedostępność Systemu, powinno nastąpić w terminie do 48 godzin, liczonym od momentu reakcji na zgłoszenie serwisowe.
- 8) Usunięcie wad, usterek lub uszkodzeń niepowodujących niedostępności Systemu, powinno nastąpić w terminie do 144 godzin liczonym od momentu reakcji na zgłoszenie serwisowe.
- 9) Gdy zaistnieje przypadek niemożliwości usunięcia awarii komponentu sprzętowego Systemu w terminie, o którym mowa w pkt 7) lub 8), na czas naprawy Wykonawca zapewni komponent zastępczy o parametrach nie gorszych niż naprawiany, oraz zapewni bezpłatną dostawę, montaż i uruchomienie tego komponentu najpóźniej następnego dnia roboczego po upływie terminu określonego w pkt 7) lub 8).
- 10) W przypadku wystąpienia trzykrotnej naprawy tego samego komponentu sprzętowego Systemu, Wykonawca w terminie nie dłuższym niż 7 dni liczonych od dnia zgłoszenia czwartej awarii, dokona jego wymiany na sprzęt nowy, wolny od wad.
- 11) Zamawiający dopuszcza możliwość usuwania awarii oprogramowania zdalnie, za pomocą jednej z zaakceptowanych przez Zamawiającego technologii.
- 12) Po każdej dokonanej naprawie, Wykonawca prześle na ustalony adres poczty elektronicznej Zamawiającego potwierdzenie naprawy, w formie protokołu zawierającego opis awarii oraz sposób naprawy.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Plan lokalizacja Katowice ul. Jagiellońska 25

Załącznik nr 2 – Plan lokalizacja Bielsko-Biała ul. Piastowska 40

Załącznik nr 3 – Plan lokalizacja Częstochowa ul. Sobieskiego 7

....., data.....

(pieczęć i podpis Wykonawcy lub osoby upoważnionej)