Warszawa, dnia 17 lutego 2020 r.

**Zapytanie w celu ustalenia szacunkowej wartości zamówienia na system Delegacje**

Ministerstwo Spraw Zagranicznych zwraca się z prośbą o przedstawienie informacji dotyczących szacunkowych kosztów realizacji zamówienia, którego opis zamieszczono w niniejszym zapytaniu i załącznikach.

Niniejsze szacowanie wartości zamówienia nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem ani zapytaniem o cenę w rozumieniu ustawy Prawo Zamówień Publicznych; ma na celu wyłącznie rozpoznanie rynku i uzyskanie wiedzy na temat szacunkowych kosztów realizacji opisanego zamówienia.

1. **ZAMAWIAJĄCY**

Ministerstwo Spraw Zagranicznych,

Biuro Informatyki i Telekomunikacji

Al. J.Ch. Szucha 23, 00-580 Warszawa

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA I CZAS TRWANIA UMOWY**
2. Przedmiotem Umowy jest zaprojektowanie, wykonanie, wdrożenie Systemu Delegacje Ministerstwa Spraw Zagranicznych na platformie SharePoint 2016 lub w technologii .NET (Windows Server, .NET, IIS, MSSQL) używanych przez Zamawiającego oraz objęcie go Wsparciem technicznym.
3. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
4. przygotowania Pełnej Specyfikacji Projektu, zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ, z uwzględnieniem ewentualnych zmian niezmieniających zakresu prac w ramach Umowy i przedstawienie do akceptacji Zamawiającemu;
5. przygotowania i przekazania 15 (słownie: piętnastu) ekranów z wizualizacją interfejsu użytkownika zgodnie z wymaganiami Zamawiającego;
6. brandingu Systemu Delegacje;
7. przygotowania scenariuszy testów funkcjonalnych dla wszystkich funkcjonalności Systemu Delegacje oraz scenariuszy testów wydajnościowych;
8. przeprowadzenia testów funkcjonalnych oraz dostarczenia Zamawiającemu raportu z ich wykonania;
9. udostępnienia środowiska testowego do przeprowadzenia testów funkcjonalnych;
10. udostępnienia Systemu Zgłoszeniowego;
11. konfiguracji środowiska testowego u Zamawiającego;
12. wdrożenia Systemu Delegacje na środowisku produkcyjnym Zamawiającego;
13. wykonania, dostarczenia i aktualizowania Dokumentacji projektowej oraz szkolenia e- learningowego;
14. przeszkolenia redaktorów i administratorów Systemu Delegacje (łącznie do 20 osób);
15. zapewnienia minimum 24-miesięcznego Wsparcia technicznego rozpoczynającego się w momencie protokolarnego odbioru Etapu 3 realizacji Przedmiotu Umowy;
16. zapewnienia Usług Rozwoju Systemu Delegacje w liczbie minimum 200 (słownie: dwustu) roboczogodzin;
17. dostarczenia i aktualizowania paczek instalacyjnych oraz kodów źródłowych Systemu Delegacje;
18. Wymagania Zamawiającego zostały szczegółowo określone w OPZ. Umowa będzie realizowana również zgodnie z Ofertą Wykonawcy.
19. Umowa będzie realizowana z podziałem na maksymalnie 5 (słownie: pięć) etapów, zgodnie z Harmonogramem.
20. Harmonogram Szczegółowy zostanie przedstawiony do akceptacji Zamawiającemu w terminie 10 (słownie: dziesięciu) dni roboczych od zawarcia Umowy i po jego zaakceptowaniu przez Zamawiającego stanie się integralną częścią Umowy.
21. Umowa obowiązywać będzie przez okres minimum 32 (słownie: trzydziestu dwóch) miesięcy.
22. Za termin zakończenia realizacji i wykonania Przedmiotu Umowy uznaje się podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Końcowego.
23. **ZASADY REALIZACJI UMOWY**
24. Pełna Specyfikacja Projektu zostanie przygotowana przez Wykonawcę i przedłożona do akceptacji Zamawiającego. Pełna Specyfikacja Projektu musi obejmować wymagania określone przez Zamawiającego w OPZ. Zakres i ilość prac ustalonych w Pełnej Specyfikacji Projektu powinny być zgodne z Harmonogramem.
25. Wykonawca zobowiązany jest do uaktualniania Pełnej Specyfikacji Projektu przez cały okres realizacji Umowy z własnej inicjatywy, jak również na wniosek Zamawiającego. Każdorazowe uaktualnienie wymaga akceptacji przez Zamawiającego.
26. Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla osób administratorów merytorycznych i administratorów Systemu Delegacje w terminach określonych w Harmonogramie Szczegółowym w siedzibie Zamawiającego.
27. Szkolenia odbędą się na środowisku testowym Systemu Delegacje skonfigurowanym przez Wykonawcę.
28. Przed planowanym terminem szkoleń Wykonawca dostarczy Zamawiającemu materiały szkoleniowe w formie elektronicznej, przesyłając je na adres kontakt.delegacje@msz.gov.pl lub udostępniając je dla Zamawiającego na zasobie zdalnym Wykonawcy nie później niż w terminie 3 (trzech) Dni roboczych przed datą planowanego szkolenia.
29. Wykonawca oświadcza, że szkolenia zostaną przeprowadzone w zakresie pozwalającym uzyskać pracownikom Zamawiającego niezbędną wiedzę do samodzielnej pracy w Systemie Delegacje zgodnie z posiadaną przez nich rolą, a także, że zostaną przeprowadzone w sposób profesjonalny przez odpowiednio wykwalifikowanych instruktorów.
30. Wykonawca wraz z Zamawiającym przeprowadzi testy Systemu Delegacje, zgodnie z Procedurą Przeprowadzania Testów oraz wprowadzi niezbędne poprawki do Systemu Delegacje wynikające z testów.
31. Wykonawca obejmie System Delegacje minimum 24-miesięczną usługą Wsparcia technicznego, zgodnie z Procedurą Wsparcia technicznego.
32. **MIEJSCE ORAZ TERMIN PRZESYŁANIA WYCEN**

Wycena powinna być przesłana drogą elektroniczną z opisem w temacie: „*Szacunkowa wycena zamówienia na system Delegacje 2020*” na adres **kontakt\_oferta@msz.gov.pl** do godz. 15:00 dnia 26 marca 2019 r.

1. **TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

Terminy realizacji poszczególnych etapów realizacji zamówienia określono w Harmonogramie (pkt XI zapytania).

1. **OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA WYCENY**
2. Wycena musi mieć formę pliku w formacie pdf (maksymalna wielkość załączników nie powinna przekraczać 4MB) i być sporządzona w języku polskim.
3. Wycena musi zawierać:
4. Imię, nazwisko, firmę i adres wykonawcy, datę sporządzenia oraz imię i nazwisko osoby sporządzającej wycenę;
5. Całkowitą cenę za realizację zamówienia w zł netto i brutto (wzór formularza wyceny jest dołączony do niniejszego szacowania wartości zamówienia).
6. **ETAPY REALIZACJI UMOWY I PROCEDURA ODBIORU**
7. Wykonawca realizuje i zgłasza Przedmiot Umowy do odbioru w następujących etapach, zgodnie z terminami określonymi w Harmonogramie:

**Etap 1: Przygotowanie Pełnej Specyfikacji Projektu**:

1. Zadanie 1: Opracowanie i przekazanie Zamawiającemu Harmonogramu Szczegółowego;
2. Zadanie 2: Przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu szczegółowego Projektu technicznego w szczególności:
	* Projekt współdziałania z usługą katalogową w modelu single sign-on i wykorzystania profili użytkowników;
	* Projekt infrastruktury serwerowej wraz z warstwą wirtualizacji, zarządzania, składowania danych, wysokiej dostępności i bezpieczeństwa;
	* Projekt modułów i funkcjonalności (w tym listę elementów oprogramowania dostarczonych na zasadach licencji);
	* Projekt nawigacji globalnej;
	* Projekt zarządzania treścią i ścieżek akceptacyjnych;
	* Projekt Procedur;
3. Zadanie 3: Opracowanie i przekazanie Zamawiającemu Planu wdrożenia;
4. Zadanie 4: Opracowanie i przekazanie Zamawiającemu co najmniej 15 (słownie: piętnastu) ekranów z wizualizacją interfejsu użytkownika;
5. Zadanie 5: Zgłoszenie gotowości do odbioru Pełnej Specyfikacji Projektu.

**Etap 2: Wytworzenie Systemu Delegacje i wdrożenie w środowisku testowym:**

1. Zadanie 1: Opracowanie i przekazanie przez Wykonawcę scenariuszy testowych do przeprowadzenia testów funkcjonalnych;
2. Zadanie 2: Opracowanie i przekazanie przez Wykonawcę harmonogramu testów;
3. Zadanie 3: Wykonanie testów funkcjonalnych przez Wykonawcę i przekazanie Zamawiającemu Raportu z ich wykonania;
4. Zadanie 4: Udostępnienie przez Wykonawcę środowiska testowego do przeprowadzenia testów funkcjonalnych;
5. Zadanie 5: Udostępnienie Systemu zgłoszeniowego i przedstawienie Systemu Delegacje Zamawiającemu do odbioru w zakresie wykonanych zadań i do wykonania przez Zamawiającego testów funkcjonalnych;
6. Zadanie 6: Usunięcie Wad w Systemie Delegacje na podstawie raportu z testów funkcjonalnych wykonanych przez Zamawiającego i przekazanie Zamawiającemu Systemu Delegacje w celu przeprowadzenia weryfikacji prawidłowości usunięcia Wad;
7. Zadanie 7: Dostawa rozwiązania na środowisko testowe Zamawiającego, w tym:
* instalacja komponentów Systemu Delegacje na środowisku testowym Zamawiającego;
* przygotowanie dokumentacji użytkownika;
* przedstawienie Systemu Delegacje Zamawiającemu do odbioru w zakresie wykonanych zadań i do wykonania przez Zamawiającego testów funkcjonalnych i bezpieczeństwa;
1. Zadanie 8: Usunięcie Wad w Systemie Delegacje na podstawie raportu z testów funkcjonalnych i bezpieczeństwa wykonanych przez Zamawiającego i zgłoszenie gotowości do odbioru Systemu Delegacje na środowisku testowym;
2. Zadanie 9: usunięcie Wad/Błędów stwierdzonych przez Zamawiającego w ramach odbioru na środowisku testowym i przedstawienie Etapu 2 do ostatecznego odbioru Zamawiającemu;

**Etap 3: Wdrożenie Systemu Delegacje w środowisku produkcyjnym. Szkolenie redaktorów i administratorów Systemu Delegacje. Dostarczenie Dokumentacji projektowej:**

1. Zadanie 1: Przekazanie zaktualizowanego Planu wdrożenia;
2. Zadanie 2: Instalacja Systemu Delegacje na środowisku produkcyjnym przez Wykonawcę;
3. Zadanie 3: Przekazanie materiałów szkoleniowych i przeprowadzenie szkoleń dla redaktorów i administratorów Systemu Delegacje;
4. Zadanie 4: Przeprowadzenie testów wydajnościowych oraz przekazanie Zamawiającemu raportu z testów;
5. Zadanie 5: Przekazanie dokumentacji systemowo-administracyjnej, procedur i instrukcji, zaktualizowanej Dokumentacji użytkownika, paczek instalacyjnych oraz kodów źródłowych Systemu Delegacje;
6. Zadanie 6: Zgłoszenie Zamawiającemu gotowości do odbioru Wdrożenia Systemu Delegacje na środowisku produkcyjnym.

**Etap 4: Wsparcie techniczne Systemu Delegacje:**

1. Zadanie 1: Objęcie Systemu Delegacje wsparciem technicznym i wykonywanie prac serwisowych;
2. Zadanie 2: Sporządzanie i przekazywanie Zamawiającemu raportów okresowych z przebiegu świadczenia usługi Wsparcia technicznego;
3. Zadanie 3: Przeprowadzenie okresowych przeglądów środowiska.

**Etap 5: Rozliczenie projektu:**

1. Zadanie 1: Przekazanie zaktualizowanych dokumentów i innych materiałów: Projekt techniczny, Drzewo produktów, dokumentacja systemowo-administracyjna, procedury i instrukcje, dokumentacja użytkownika oraz paczki instalacyjne i kody źródłowe Systemu Delegacje.
2. W przypadku braku możliwości odbioru etapu poprzedniego, Strony uzgodnią sposób dalszego postępowania w celu zagwarantowania realizacji kolejnych etapów zgodnie z umową. Jeżeli jednak brak możliwości odbioru spowodowany jest przyczynami leżącymi po stronie Wykonawcy, uzgodnienie dalszego sposobu postępowania nie wyklucza nałożenia na Wykonawcę kar umownych ani dalej idącej odpowiedzialności Wykonawcy. W odniesieniu do Etapu 1 oraz Etapu 2 odbiór warunkowy może mieć miejsce jedynie w sytuacji, w której opóźnienia w realizacji Umowy lub brak realizacji danego elementu Systemu wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy w szczególności takich jak: istotna zmiana funkcjonalności wynikająca z przyczyn technicznych lub ergonomii Systemu, istotne zmiany w strukturze organizacyjnej u Zamawiającego, i zmiany infrastrukturalne u Zamawiającego.
3. Odbiór prac wykonanych w trakcie realizacji Umowy polega na weryfikacji czy Wyniki Prac spełniają wymagania określone w Umowie, z uwzględnieniem bardziej szczegółowych wymagań określonych w toku współpracy Stron. W sytuacji wykrycia w toku realizacji kolejnych etapów Wad w zakończonych i odebranych etapach, nie wykrytych na wcześniejszych etapach realizacji Umowy ani w toku ich odbiorów, Wykonawca w ramach rękojmi zobowiązany jest do ich usunięcia w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie. Konieczność usunięcia tych Wad nie skutkuje przedłużeniem czasu realizacji kolejnych Etapów lub Zadań.
4. Za dzień odbioru uważa się dzień podpisania przez Zamawiającego protokołów odbioru. Protokół odbioru sporządzony zostanie w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron. O ile z Umowy lub przepisów prawa nie wynika inaczej, jedynie podpisany bez zastrzeżeń protokół odbioru jest podstawą do dokonania zapłaty odpowiedniej części wynagrodzenia..
5. Wykonawca dokona zgłoszenia gotowości Wyniku Prac do odbioru w terminach wskazanych w Harmonogramie.
6. W terminie przewidywanym w Harmonogramie Zamawiający przeprowadzi weryfikację Wyników Prac, w tym testy funkcjonalne/bezpieczeństwa, a następnie dokona odbioru lub zgłosi uwagi. W przypadku zgłoszenia uwag Wykonawca do 5 (słownie: pięciu) Dni roboczych od przekazania informacji o uwagach przez Zamawiającego usunie wszystkie zgłoszone Wady lub inne nieprawidłowości i przedstawi Wyniki Prac do ponownego odbioru. Procedura odbioru będzie powtarzana do czasu dokonania odbioru bez uwag lub odstąpienia od Umowy.
7. Po wykonaniu całości świadczeń opisanych Umową Zamawiający dokona odbioru końcowego, przy czym po upływie okresu rękojmi Zamawiający dokona odbioru ostatecznego Umowy.
8. Wykonawca przekaże Zamawiającemu Wyniki prac w postaci następujących produktów:
	1. Etap 1:
		1. Harmonogram Szczegółowy
		2. Projekt techniczny
		3. Plan wdrożenia
		4. 15 ekranów z wizualizacją interfejsu użytkownika (w formacie .psd)
	2. Etap 2:
		1. Scenariusze testowe
		2. Harmonogram testów
		3. Raport z testów funkcjonalnych przeprowadzonych przez Wykonawcę
		4. System Delegacje na środowisku testowym
		5. Dokumentacja użytkownika
	3. Etap 3:
		1. Zaktualizowany Plan wdrożenia
		2. System Delegacje na środowisku produkcyjnym
		3. Przeszkoleni redaktorzy i administratorzy
		4. Raport z testów wydajnościowych
		5. Dokumentacja systemowo-administracyjna
		6. Paczki instalacyjne (wraz z wszystkimi komponentami)
		7. Kody źródłowe
		8. Zaktualizowana dokumentacja użytkownika
		9. Szkolenia e-learningowe
	4. Etap 4:
		1. Raporty okresowe Usługi Wsparcia technicznego
		2. Raport z prac serwisowych
		3. Raporty z okresowych przeglądów stanu środowiska
	5. Etap 5:
		1. Zaktualizowany Projekt techniczny
		2. Zaktualizowana dokumentacja systemowo-administracyjna
		3. Zaktualizowana dokumentacja użytkownika
		4. Paczki instalacyjne
		5. Kody źródłowe.
9. **USŁUGA ROZWOJU**
10. W ramach Usługi Rozwoju Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu możliwość wykorzystania minimum 200 (dwustu) roboczogodzin niepłatnych.
11. Przed przystąpieniem do realizacji Zmian w Projekcie, Wykonawca określa pracochłonność ich wykonania oraz ryzyko ich wprowadzenia oraz przedstawia do akceptacji Zamawiającemu.
12. Podstawą wykonania Zmian w Projekcie przez Wykonawcę jest zlecenie ich wykonania przez Zamawiającego w formie Protokołu zlecenia. W przypadku, gdy Zmiana w Projekcie wpływa na termin odbioru końcowego lub inne istotne warunki Umowy, zlecenie jej wykonania musi mieć formę aneksu do Umowy.
13. Zlecenie prac będących przedmiotem Usługi Rozwoju realizowane będzie zgodnie z następującą procedurą:
14. Zamawiający przekaże Wykonawcy Zlecenie prac w ramach Usługi Rozwoju, w których określi przedmiot zamówienia i oczekiwany termin wykonania;
15. Wykonawca w terminie 5 (słownie: pięciu) Dni roboczych od otrzymania Zlecenia Zamawiającego wystosuje do Zamawiającego odpowiedź obejmującą: liczbę roboczogodzin koniecznych do wykonania zleconych prac w ramach Usługi Rozwoju oraz potwierdzenie terminu realizacji zleconych prac lub propozycję nowego terminu;
16. Zamawiający po otrzymaniu odpowiedzi Wykonawcy może:
17. potwierdzić Zlecenie poprzez złożenie Protokołu Zlecenia prac w ramach Usługi Rozwoju, na podstawie dostarczonego przez Wykonawcę i uzgodnionego kosztorysu prac w podziale godzinowym,
18. złożyć oświadczenie o rezygnacji z realizacji danych prac w ramach Usługi Rozwoju objętych zleceniem,
19. zaprosić Wykonawcę do negocjacji celem ustalenia zakresu, pracochłonności i terminu realizacji prac w ramach Usługi Rozwoju.
20. Zmiany w Projekcie, dokonane również poza Usługą Rozwoju, uzgodnione z Zamawiającym, nie mają wpływu na zmianę wynagrodzenia określonego w Umowie. Wykonawca nie jest uprawniony do dokonywania zmian w Projekcie bez uprzedniego uzyskania na nie zgody Zamawiającego.
21. **WYNAGRODZENIE**
22. Wynagrodzenie będzie płatne w następujących częściach i wysokościach:
23. Etap 1 – w wysokości 10 %
24. Etap 2 – w wysokości 20 %
25. Etap 3 – w wysokości 30 %
26. Etap 4 – w wysokości 35 %
27. Etap 5 – w wysokości 5 %

Płatności za okres wsparcia będą rozliczane w cyklach 6-miesięcznych.

1. **KARY**
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany jest do zapłacenia Zamawiającemu kar umownych zgodnie z warunkami i w sytuacjach określonych poniżej.
3. Przez niewykonanie Umowy Strony rozumieją zaistnienie okoliczności powodujących, że świadczenie na rzecz Zamawiającego nie zostało spełnione, w szczególności wynikających z odmowy wykonania lub nieprzystąpienia przez Wykonawcę do jego realizacji bez obiektywnie uzasadnionych przyczyn.
4. Przez nienależyte wykonanie Przedmiotu Umowy Strony rozumieją zaistnienie sytuacji związanych z niedochowaniem przez Wykonawcę należytej staranności, powodujących wykonanie obowiązków Wykonawcy wynikających z Umowy w sposób nie w pełni odpowiadający warunkom Umowy, w szczególności w zakresie terminowości, sposobu i jakości świadczonych usług oraz zasad współpracy z Zamawiającym.
5. Strony ustalają, że w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
6. za każdy przypadek opóźnienia w wykonaniu każdego z Etapów 1,3 oraz 5 oraz za każdy przypadek opóźnienia w stosunku do terminów określonych na wykonanie określonych Zadań w ramach Etapu 2 - w wysokości 0,5 % (słownie: pół procenta) wynagrodzenia brutto należnego za realizację danego etapu, za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
7. za każdy stwierdzony przypadek nieusunięcia w terminie zgłoszonych w toku odbioru Wad, tj. wystąpienia tych samych wcześniej zgłoszonych Wad przy ponownym odbiorze - w wysokości 0,1 % (słownie: jedna dziesiąta procenta) wynagrodzenia brutto należnego za realizację danego etapu;
8. za każdy przypadek opóźnienia w dostarczeniu produktów wskazanych w Drzewie Produktów w stosunku do terminów określonych w Harmonogramie Szczegółowym w wysokości 500 (pięćset) zł za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
9. za każdy przypadek opóźnienia w Czasie Naprawy:
10. w odniesieniu do Awarii – 1.000 zł (jeden tysiąc złotych), za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
11. w odniesieniu do Błędu – 500 zł (pięćset) za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
12. w odniesieniu do Usterki – 100 (sto) złotych za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
13. za każdy przypadek opóźnienia w wykonaniu czynności w ramach Wsparcia technicznego innych niż wskazanych w pkt 3, w tym brak podjęcia wymaganych czynności w ramach Czasu reakcji – w wysokości 100 zł (słownie: sto złotych) za każdy stwierdzony przypadek;
14. za każdy przypadek niedostarczenia raportu po przeprowadzeniu testów lub prac serwisowych w terminie określonym w Harmonogramie Szczegółowym – w wysokości 500 (pięćset) złotych za każdy Dzień roboczy opóźnienia;
15. za każdy przypadek opóźnienia w wykonaniu Usługi Rozwoju w stosunku do terminu określonego w Protokole Zlecenia prac w ramach Usługi Rozwoju lub terminu określonego w drodze negocjacji – w wysokości 200 (dwieście) złotych za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia;
16. za każdy stwierdzony przypadek niedotrzymania warunku i nieskierowanie do realizacji zamówienia wskazanych tam osób w wysokości 5.000 (pięć tysięcy) zł;
17. za każdy stwierdzony przypadek braku odpowiedzi Wykonawcy na skierowane do niego Zlecenie prac w ramach Usługi Rozwoju – w wysokości 500 (pięćset) zł za każdy przypadek;
18. za każdy stwierdzony przypadek nieprzeprowadzenia przeglądu środowiska (Ś), jeżeli Wykonawca zadeklarował jego przeprowadzenie w ofercie – w wysokości 8000 (osiem tysięcy) zł za każdy stwierdzony przypadek, w sytuacji, w której Wykonawca zaoferował przeglądy półroczne oraz w wysokości 4000 (cztery tysiące) zł za każdy stwierdzony przypadek, w sytuacji, w której Wykonawca zaoferował przeglądy roczne;
19. za każdy przypadek naruszenia zasad ochrony Informacji Chronionych – w wysokości 5 000,00 zł (słownie: pięć tysięcy złotych, 00/100) za każdy przypadek naruszenia;
20. za każdy przypadek naruszenia zasad ochrony danych osobowych – w wysokości 10 000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych, 00/100) za każdy przypadek naruszenia;
21. w przypadku nieutrzymywania przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w wymaganej wysokości, w terminach i w myśl postanowień umownych – w wysokości równej kwocie wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy;
22. w pozostałych przypadkach niewykonania bądź nienależytego wykonania Umowy – w wysokości 200,00 zł (dwieście złotych, 00/100) za każdy inny stwierdzony przypadek niewykonania bądź nienależytego wykonania.
23. Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 15% (słownie: piętnastu procent) wynagrodzenia maksymalnego brutto w przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron z powodu okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność. Dla uniknięcia wątpliwości kara jest należna zarówno w przypadku odstąpienia umownego, jak i na podstawie przepisów ustawy, zarówno odstąpienia ze skutkiem do całej Umowy, jak i odstąpienia w części, jeżeli Umowa lub przepis to przewiduje. W przypadku odstąpienia od Umowy w części kara umowna wyniesie 15% wynagrodzenia brutto pozostałego Wykonawcy do wypłaty za część, od której odstąpiono.
24. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się Zamawiającemu w pełnej wysokości nawet w przypadku, gdy z powodu jednego zdarzenia naliczona jest więcej niż jedna kara (np. kara za opóźnienie i kara za odstąpienie). Kary będą naliczane za każdy przypadek naruszenia Umowy odrębnie.
25. Kary umowne są należne także w przypadku odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia, niezależnie od przyczyn odstąpienia lub wypowiedzenia.
26. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych z należnego mu wynagrodzenia lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, wedle wyboru Zamawiającego.
27. Jeżeli całkowite potrącenie nie będzie możliwe, Wykonawca zobowiązuje się do zapłacenia kar umownych w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od otrzymania wezwania do zapłaty na rachunek zgodny z obowiązującymi przepisami wskazany w wezwaniu do zapłaty.
28. Jeżeli wysokość szkody przekracza wysokość kar umownych lub jeżeli szkoda powstała z przyczyn, dla których Strony nie zastrzegły kar umownych, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

Całkowita wysokość kar umownych nie może przekroczyć 50% wynagrodzenia maksymalnego brutto

1. **HARMONOGRAM**

**Uwaga: Dni przeznaczone na czynności Zamawiającego nie będą wliczane w czas trwania poszczególnych zadań Wykonawcy oraz czas trwania Etapu. Oznacza to, że czas trwania Etapu jest wstrzymywany w chwili przekazania danego zadania do odbioru do chwili wykonania przez Zamawiającego weryfikacji i odbiorów.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Etap** | **Maksymalny czas trwania etapu [RD lub miesiące]** |
| Etap 1. Przygotowanie Pełnej Specyfikacji Projektu | 2 |
| Etap 2. Wytworzenie Systemu Delegacje i wdrożenie w środowisku testowym, w tym: | 4 |
| Zadanie 1-5 | 45 RD od odbioru przez Zamawiającego Etapu 1,  |
| Zadanie 6 | 5 RD  |
| Zadanie 7  | 20 RD od poinformowania przez Zamawiającego o możliwości realizacji Zadania 7 |
| Zadanie 8 | 5 RD  |
| Zadanie 9 | 5 RD  |
| Etap 3. Wdrożenie Systemu Delegacje w środowisku produkcyjnym. Szkolenie redaktorów i administratorów Systemu Delegacje. Dostarczenie Dokumentacji projektowej | 2 miesiące od odbioru przez Zamawiającego Etapu 2 |
| Etap 4. Wsparcie techniczne Systemu Delegacje | zgodnie z ofertą Wykonawcy, min.24 miesiące |
| Etap 5. Rozliczenie projektu | 1 miesiąc (ostatni miesiąc świadczenia Wsparcia Technicznego) |

Przy czym Zamawiający zastrzega sobie minimalną ilość dni roboczych na odbiory:

* odbiór Etapu 1: 15 RD;
* odbiór Zadań 1-5 Etapu 2: 30 RD;
* odbiór Zadania 6 Etapu 2 (przeprowadzenie weryfikacji usunięcia Wad): 10 RD;
* odbiór Zadania 7 etapu 2: 10 RD;
* odbiór Zadania 8 Etapu 2 (odbiór na środowisku testowym): 10. RD;
* ostateczny odbiór Etapu 2: 10 RD od przedstawienia Etapu do odbioru;
* odbiór Etapu 3: 10 RD od przedstawienia Etapu do odbioru;
* odbiór Etapu 5: 10 RD od przedstawienia Etapu do odbioru;
* termin realizacji Etapu 4 nie może być krótszy niż 24 miesiące;
* termin realizacji Etapu 5 musi przypadać na ostatni miesiąc obowiązywania okresu Wsparcia technicznego Systemu Delegacje.

*Harmonogram w terminie 10 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy zostanie uszczegółowiony przez*

*Strony.*

1. **DODATKOWE INFORMACJE**

W przypadku pytań proszę o przesłanie ich na adres: kontakt\_oferta@msz.gov.pl; w tytule proszę dopisać „Delegacje 2020”.

Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w Ministerstwie Spraw Zagranicznych, stanowiąca realizację obowiązku określonego w art. 12-14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) znajduje się pod adresem: <https://www.gov.pl/web/dyplomacja/ochrona-danych-osobowych>.

1. **DEFINICJE**

Na potrzeby Umowy, Strony ustalają następujące definicje pojęć i skróty:

|  |  |
| --- | --- |
| Analiza biznesowa i wizja systemu | Dokument zawierający opisy obszarów, realizowanych funkcji i architekturę informacji Systemu Delegacje.  |
| Awaria | Zdarzenie w Systemie Delegacje powodujące niezgodne z Dokumentacją projektową jego działanie, które uniemożliwia korzystanie z niego, uniemożliwia do niego dostęp lub poważnie zakłóca jego działanie. |
| Błąd | Zdarzenie, w wyniku którego dane funkcjonalności nie są dostępne dla Zamawiającego i nie jest możliwe zastosowanie Rozwiązania Tymczasowego w Systemie Delegacje. Błąd nie może powodować jednocześnie poważnych utrudnień w korzystaniu z Systemu Delegacje. |
| Branding | Dostosowanie graficzne Systemu Delegacje do wymogów Zamawiającego. |
| Czas naprawy | Maksymalny czas dostarczenia rozwiązania usuwającego Wadę liczony od momentu dokonania pierwszego zgłoszenia dotyczącego wystąpienia Wady przez Zamawiającego do momentu wykonania Naprawy Wady i przekazania wykonanej Naprawy do weryfikacji po stronie Zamawiającego, po której Zamawiający nie sygnalizuje ponownego wystąpienia tej samej Wady. Do ostatecznego ustalenia Czasu naprawy stosuje się zdanie poprzedzające, przy czym w każdym przypadku do Czasu naprawy:• Wlicza się czas czynności naprawczych po stronie Wykonawcy,• Nie wlicza się czasu weryfikacji prawidłowości Naprawy po stronie Zamawiającego, • Nie wlicza się oczekiwania na przekazanie przez Zamawiającego informacji niezbędnych do realizacji Naprawy, o ile czas oczekiwania przekroczył 3% czasu naprawy danej Wady. W razie ponownego wystąpienia tej samej Wady – Czas naprawy dla danego Zgłoszenia serwisowego liczony jest od momentu dokonania pierwotnego zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu skutecznego wykonania Naprawy Wady. |
| Czas Reakcji | Czas, jaki upływa pomiędzy Zgłoszeniem w punkcie przyjmowania Zgłoszeń (w Systemie Zgłoszeniowym), a przydzieleniem konsultanta, podjęciem działań diagnostycznych i kontaktem ze zgłaszającym lub odpowiedzi na zgłoszenie Zamawiającego dotyczące Wady lub Pytania. Czas Reakcji liczony jest w Godzinach roboczych.  |
| Dni robocze (RD) | Dla uniknięcia wątpliwości Strony uzgadniają, że dniami roboczymi są dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem przypadających w te dni świąt lub dni ustawowo wolnych od pracy. |
| Dokumentacja projektowa | Dokumentacja powstała w celu zaprojektowania, wykonania, wdrożenia i utrzymania Systemu Delegacje obejmująca m.in.: Opis Przedmiotu Zamówienia, Analizę biznesową i wizję systemu, Drzewo produktów, Projekt techniczny, Harmonogram, Procedurę przeprowadzenia Testów, Plan wdrożenia, Procedurę Wsparcia Technicznego, wizualizacje interfejsu użytkownika, dokumentację systemowo-administracyjną. |
| Dokumentacja systemowo-administracyjna | Rodzaj dokumentacji technicznej zawierającej m.in.: informacje na temat architektury systemu i jego konfiguracji, wymagań systemowych, opisu wszystkich funkcjonalności i modułów, sposobu wdrażania oraz procedury i instrukcje. Element został szerzej opisany w OPZ w rozdziale II. |
| Drzewo produktów | Wykaz produktów w ramach konkretnych etapów i ewentualnie ich zależności  |
| Godziny robocze (RG) | Osiem godzin pracy między godziną 08:15 a 16:15 w Dni robocze. |
| Harmonogram | Dokument opisujący, kto i w jakim czasie będzie wytwarzał Przedmiot Umowy. Harmonogram został określony w załączniku nr 3 do Umowy i w terminie 10 Dni roboczych od dnia zawarcia umowy zostanie uszczegółowiony (Harmonogram Szczegółowy). Terminy w harmonogramie szczegółowym będą określane w dniach roboczych. |
| Naprawa Wady | Czynności usuwające Wadę lub udostępnienie Zamawiającemu wersji Systemu Delegacje wolnego od zgłoszonej Wady zapewniającej jego funkcjonowanie zgodnie z Dokumentacją projektową. |
| Okno serwisowe | Czas, w którym Wykonawca może wykonywać prace serwisowe związane z utrzymaniem wersji produkcyjnej Systemu Delegacje, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu z Zamawiającym. |
| Oprogramowanie | Programy komputerowe i aplikacje wchodzące w skład Systemu Delegacje. |
| OPZ | Opis Przedmiotu Zamówienia określony w załączniku nr 1 do Umowy. |
| Pełna Specyfikacja Projektu | Zbiór dokumentów przygotowanych w Etapie 1 projektu.Na Pełną Specyfikację Projektu składają się dokumenty: * Projekt techniczny,
* Harmonogram Szczegółowy,
* Plan wdrożenia,
* wizualizacje interfejsu użytkownika.
 |
| Plan wdrożenia | Dokument opisujący, jak wdrożyć Przedmiot Umowy:* Wdrożenie Systemu Delegacje:
	+ Konfiguracja elementów środowiska,
	+ Rozmieszczenie i konfiguracja elementów Systemu Delegacje,
	+ Weryfikacja wdrożenia.
 |
| System Delegacje | System informatyczny wdrażany (tj. tworzony oraz dostarczany) na podstawie Umowy, posiadający cechy umówione przez Strony w załączniku nr 1 do Umowy, uzgodnione w Pełnej Specyfikacji Projektu, a w pozostałym zakresie posiadający cechy komponentów (materiałów) wykorzystanych do jego zbudowania, w szczególności technologii i produktów wymienionych w załączniku 1 do Umowy. Cechy komponentów (materiałów) wykorzystanych do zbudowania Przedmiotu Umowy, w tym ich ograniczenia, są opisane na odpowiednich witrynach ww. producentów tych komponentów (materiałów). |
| Projekt techniczny | Dokument opisujący, jak wykonać Przedmiot Umowy, zawierający w szczególności:* Model danych:
	+ Strukturę danych:
* Architekturę aplikacji:
	+ Systemową,
* Komponenty i funkcjonalności Systemu Delegacje.
 |
| Protokół Odbioru | Dokument potwierdzający wykonanie danego etapu Przedmiotu Umowy zawierający zestawienie czynności oraz produktów podlegających odbiorowi przez Zamawiającego.  |
| Protokół Odbioru Końcowego | Dokument potwierdzający wykonanie całości Przedmiotu Umowy. |
| Protokół Odbioru Ostatecznego | Dokument potwierdzający wykonanie Umowy po okresie rękojmi. |
| Pytanie | Skierowane w Systemie Zgłoszeniowym przez Zamawiającego pytanie związane z funkcjonowaniem, konfiguracją, użytkowaniem Systemu Delegacje oraz wnioski dotyczące obsługi Systemu Zgłoszeniowego. |
| Rozwiązanie Tymczasowe | Rozwiązanie dopuszczalne w przypadku, gdy Naprawa Wady w przewidzianym czasie jest niemożliwa lub znacznie utrudniona - pozwala zapewnić ciągłość pracy Systemu Delegacje. Wdrożenie Rozwiązania Tymczasowego nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy Wady. Zamawiający każdorazowo musi wyrazić zgodę na zastosowanie Rozwiązania Tymczasowego. |
| Strona | Zamawiający bądź Wykonawca. |
| System Zgłoszeniowy | System dostępny pod adresem [........................](https://www.iscg.pl/helpdesk) umożliwiający zgłaszanie Wad i Pytań do Wykonawcy. System Zgłoszeniowy zostaje uruchomiony w chwili rozpoczęcia pierwszych testów i zostaje wyposażony w automatyczny licznik czasu SLA. Licznik czasu SLA, dostępny dla obu Stron, obowiązuje dopiero od chwili rozpoczęcia wsparcia technicznego. |
| Usterka | Zdarzenie mające drobne konsekwencje dla działania Systemu Delegacje z możliwym i dostępnym Rozwiązaniem Tymczasowym, umożliwiającym otrzymanie oczekiwanego efektu za pomocą innych działających jego funkcjonalności. |
| Utwory | Oprogramowanie, Dokumentacja projektowa, materiały szkoleniowe, a także wszystkie inne materiały stworzone w ramach działalności Wykonawcy i wykorzystane w ramach realizacji Umowy, stanowiące utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. |
| Wada | Awaria, Błąd, Usterka. Reakcja Systemu Delegacje użytkowanego we właściwych warunkach eksploatacji na prawidłowe działanie użytkowania, polegająca na wykonaniu procedur w sprzeczności z Dokumentacją projektową lub przewidzianą (złożoną) funkcją. Również uwaga zgłoszona w toku odbioru. |
| Wdrożenie Systemu Delegacje | Ogół realizowanych przez Wykonawcę działań w ramach wykonywania Umowy mający na celu osiągnięcie w pełni funkcjonalnego Systemu Delegacje. Wdrożenie obejmuje w szczególności stworzenie, dostarczenie i instalację Systemu Delegacje zgodnego z Umową i Pełną Specyfikacją Projektu, konfigurację elementów środowiska, rozmieszczenie i konfigurację elementów Systemu Delegacje, , weryfikację wdrożenia (przetestowanie Systemu Delegacje) oraz opracowanie i przekazanie niezbędnej dokumentacji. |
| Wniosek / uwaga | Skierowany w Systemie Zgłoszeniowym przez Zamawiającego wniosek lub uwaga związana z funkcjonowaniem, konfiguracją, użytkowaniem Systemu Delegacje lub dotyczący obsługi Systemu Zgłoszeniowego. Przypisanie kategorii i obsługa tego rodzaju zgłoszeń odbywa się analogicznie jak w Pytaniu. |
| Wynik Prac | Wynik czynności objętych Umową, ustalony w jakiejkolwiek postaci, w szczególności: System Delegacje lub jego elementy, programy komputerowe, dokumentacja, inne utwory, a także materiały niepodlegające ochronie prawa autorskiego, a także wszelkie modyfikacje i zmiany wprowadzone do Systemu Delegacje oraz istniejących materiałów, w tym programów komputerowych w toku wykonywania Umowy. |
| Zasoby | Wszelkie materiały i osoby, które są bezpośrednio związane z wytwarzaniem Przedmiotu Umowy, w szczególności:* Oprogramowanie i jego konfiguracja,
* Licencje,
* Dane,
* Informacje,
* Dokumenty,
* Sprzęt (np. komputery i inne urządzenia) i ich konfiguracja,
* Infrastruktura informatyczna,
* Pracownicy.
 |
| Zgłoszenie serwisowe | Informacja przekazana w Systemie Zgłoszeniowym Wykonawcy przez upoważnionego użytkownika o Wadzie lub Pytaniu. |
| Zmiana w Projekcie | 1. wprowadzenie każdego wymagania, które: wymagałoby aktualizacji Drzewa Produktów, albo Projektu technicznego, albo Harmonogramu zgłoszone przez Zamawiającego,

lub1. wprowadzenie modyfikacji spowodowanej ograniczeniami lub wadami technologii (materiałów) Zamawiającego, na bazie której wytworzono System Delegacje, których Wykonawca nie mógł przewidzieć, pomimo zachowania należytej staranności.
 |