

ZAPYTANIE OFERTOWE

dotyczące usług wsparcia do oprogramowania do zarządzania usługami IT na okres 12 miesięcy

I. ZAMAWIAJĄCY

Ministerstwo Rozwoju i Technologii
Plac Trzech Krzyży 3/5
00-507 Warszawa

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia są usługi wsparcia do oprogramowania do zarządzania usługami IT wdrożonego u Zamawiającego.

Usługi wsparcia świadczone będą w szczególności poprzez:

- a) Wsparcie techniczne,
- b) asystę techniczną

III. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Usługi wsparcia do oprogramowania do zarządzania usługami IT wdrożonego u Zamawiającego, w tym wsparcie techniczne i asysta techniczna świadczone będą w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

IV. AKTUALNY STAN

Zamawiający posiada wdrożone oprogramowanie do zarządzania usługami IT, w skład którego wchodzi następujące subskrypcje:

- ScriptRunner for Jira Data Center for Jira Software, **50 Users**
- Jira Service Management (formerly Service Desk) (Data Center) **50 Agents**
- Workflow PowerBox - automation suite Data Center for Jira Software (Data Center) **50 Users**

V. MINIMALNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE REALIZACJI ZAMÓWIENIA

W ramach zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do realizacji niżej opisanego zakresu w okresie 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

1. Usług wsparcia technicznego, w szczególności poprzez:
 - a) Aktualizację oprogramowania do zarządzania usługami IT wdrożonego u Zamawiającego,
 - b) Instalację nowych wersji oprogramowania,
 - c) Obsługi nieograniczonej liczby zgłoszeń błędów oraz konsultacji w zakresie konfiguracji, funkcjonalności, obsługi oprogramowania do zarządzania usługami IT świadczone w dni robocze w godz. 8-17 w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie poprzez bezpieczne szyfrowane połączenie.
 - d) Zgłoszeniem w ramach wsparcia technicznego jest każde zgłoszenie błędów oraz konsultacji w zakresie oprogramowania do zarządzania usługami IT skierowane przez Zamawiającego do Wykonawcy poprzez jeden z dostępnych kanałów komunikacji, wymienionych w pkt 6.
 - e) Zgłoszenia przyjmowane będą przez Wykonawcę pod podany w umowie:
 - nr telefonu,
 - adresem e-mail,

- serwisem www.
- f) Wykonawca niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia przystąpi do jego rozpoznania i podjęcie działania zmierzające do rozwiązania.
- g) Fakt przystąpienia do rozpoznania zgłoszenia będzie potwierdzany przez Wykonawcę drogą elektroniczną na adres wskazany przez Zamawiającego niezwłocznie od chwili przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego jednak nie później niż do 120 minut.
- h) Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do elementów oprogramowania do zarządzania usługami IT w celu wykonania prac niezbędnych dla świadczenia usług wsparcia technicznego.
- i) Wykonawca zapewni Zamawiającemu, w okresie obowiązywania Umowy, możliwość zgłaszania Błędów i konsultacji:
 - telefonicznie na numer lub mailem na adres e-mail: w Dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godz. 8.00 – 17.00. Wykonawca potwierdza faksem lub pocztą elektroniczną fakt przyjęcia zgłoszenia Awarii, Wad i Błędów
 - lub poprzez internetowy system zgłoszeń 7 dni w tygodniu i 24 godz. na dobę.
- j) Wykonawca będzie zobowiązany do rozwiązywania nieograniczonej liczby zgłoszeń Zamawiającego występujących podczas użytkowania oprogramowania zgodnie z poniżej opisanym poziomem SLA:

Kategorie błędów:

- 1) Błąd niski - defekt mający niewielki wpływ na działanie usług, nie ograniczający w sposób istotny podstawowych funkcji biznesowych, który może mieć wpływ na pozostałą funkcjonalność oprogramowania
- 2) Błąd wysoki - defekt o znaczącym wpływie na realizację podstawowej funkcjonalności usług, przy czym istnieje możliwość realizacji podstawowych funkcji. Do tej kategorii należą również defekty blokujące możliwość użycia usług przypadku jeśli problem dotyczy pojedynczych instancji.
- 3) Błąd krytyczny - defekt blokujący możliwość użycia lub uruchomienia podstawowej funkcjonalności oprogramowania, w tym również uszkodzenie danych, będących następstwem nieprawidłowej pracy oprogramowania oraz znaczny spadek wydajności uniemożliwiający pracę w oprogramowaniu

Czasy reakcji i naprawy błędów

Kategoria błędu	Czas reakcji od chwili przekazania Wykonawcy zgłoszenia przez Zamawiającego	Czas naprawy błędu od chwili przekazania Wykonawcy zgłoszenia przez Zamawiającego
Błąd Niski	3 dni robocze	10 dni roboczych
Błąd Wysoki	8 godzin	2 dni robocze
Błąd Krytyczny	2 godziny	8 godzin

- k) Zgłoszenie uważa się za zamknięte po otrzymaniu od Wykonawcy informacji zwrotnej o rozwiązaniem zgłoszeniu i potwierdzeniu go przez Zamawiającego. Potwierdzenie rozwiązania musi mieć postać pisemną np. e-mail lub pismo. Czasu pomiędzy zgłoszeniem Wykonawcy a potwierdzeniem Zamawiającego nie wlicza się do całkowitego czasu rozwiązania zgłoszenia, całkowitego czasu rozwiązania zgłoszenia oraz całkowitego czasu ostatecznego dostarczenia rozwiązania błędu/konsultacji.

2. Usług asysty technicznej

- a) Świadczenie usługi asysty technicznej polegającej na implementacji nowych funkcjonalności lub modyfikacji już istniejących modułów dostępnych w ramach oprogramowania do zarządzania usługami IT, wymienionego w pkt IV Aktualny stan.
- b) Usługę asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na każde żądanie Zamawiającego, tj. każdorazowo na podstawie pisemnego zlecenia asysty technicznej, wystawianego przez Zamawiającego.
- c) Zakres, sposób oraz termin realizacji zostanie uzgodniony na etapie przedstawienia wymagań przez Zamawiającego i wyceny pracochłonności przez Wykonawcę, poprzedzających zlecenie. Zlecenia będą obejmować w szczególności wsparcie pracowników Zamawiającego w użytkowaniu oprogramowania zarówno techniczne jak i merytoryczne oraz implementację nowych funkcjonalności lub modyfikacji już istniejących modułów dostępnych w ramach oprogramowania do zarządzania usługami IT, wymienionego w pkt IV Aktualny stan.
- d) Usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się realizować w dwóch formach:
 - w siedzibie Zamawiającego przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą. Usługi te będą świadczone, przez liczbę godzin wskazanych w zleceniu,
 - zdalnie przez pracowników Wykonawcy na podstawie pisemnego zlecenia Zamawiającego określającego zakres oraz termin wykonania tych usług, uzgodnionych wcześniej z Wykonawcą. Usługi te będą świadczone, przez określoną liczbę godzin w danym dniu. Wykonawca udostępni narzędzie umożliwiające zdalną komunikację, które w uzgodnieniu z Zamawiającym zostanie uruchomione na stacji roboczej pracownika Zamawiającego.
- e) Po wykonaniu usług Wykonawca przedłoży Zamawiającemu protokół z wykonania usług asysty zawierający ich rodzaj, zakres oraz termin.
- f) Zamawiający zastrzega sobie prawo do nie udzielania zleceń na usługi asysty technicznej.

VI. WARUNKI UDZIAŁU W ZAMÓWIENIU

Udział w zamówieniu mogą wziąć Wykonawcy:

1. w stosunku do których nie zachodzą przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835). Zgodnie z treścią art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, zwanej dalej „ustawą”, z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy Pzp wyklucza się:
 - 1) wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
 - 2) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
 - 3) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

VII. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

1. Ofertę należy przesłać **do dnia 31.08.2023 r. do godz. 14.00.**
2. Oferty należy przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej poprzez wypełnienie załączonego formularza ofertowego na adres: ofertyIT@mrit.gov.pl,
3. Oferty dostarczone po terminie nie będą rozpatrywane.
4. Wykonawca jest zobowiązany do wskazania w ofercie terminu związania ofertą, nie krótszego niż 30 dni kalendarzowych.
5. Cena oferty powinna uwzględniać wszystkie zobowiązania, musi być podana w walucie polskiej, tj. PLN cyfrowo i słownie, wraz z należnym podatkiem VAT – jeżeli występuje.
6. Wraz z ofertą Wykonawca zobowiązany jest przekazać podpisane oświadczenie stanowiące Załącznik nr 2 do zapytania.
7. Jedynym kryterium wyboru najkorzystniejszej oferty jest cena.

IV. DODATKOWE INFORMACJE

1. Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
2. Zapytanie nie jest postępowaniem o udzielenie zamówienia w rozumieniu przepisów Prawa zamówień publicznych oraz nie kształtuje zobowiązania Zamawiającego do przyjęcia którejkolwiek z ofert.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia, bez wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert.
4. Zamawiający zawiera umowy na podstawie własnych wzorów umów stosowanych w Ministerstwie Rozwoju i Technologii.