

Poland-Warsaw: System and support services
OJ S 146/2021 30/07/2021
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Centrum Informatyczne Edukacji

Postal address: al. J. Ch. Szucha 25

Town: Warszawa

NUTS code: PL911 Miasto Warszawa

Postal code: 00-918

Country: Poland

E-mail: zamowienia.publiczne@cie.men.gov.pl

Telephone: +48 223474461

Fax: +48 223474804

Internet address(es):

Main address: <https://cie.gov.pl/>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: państwowa jednostka budżetowa

I.5. Main activity

Education

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Wsparcie techniczne oprogramowania narzędziowego warstwy analityczno-raportowej

Reference number: ZA.230.2.2021

II.1.2. Main CPV code

72250000 System and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia technicznego oprogramowania narzędziowego warstwy analityczno-raportowej.

Lista oprogramowania narzędziowego zawarta jest w załączniku nr 8a (zamówienie podstawowe) i 8b (zamówienie w ramach prawa opcji) do SWZ. Usługa wsparcia technicznego będzie realizowana przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania umowy dla zamówienia podstawowego, maksymalnie 35 miesięcy a minimalnie 1 miesiąc dla zamówienia w ramach prawa opcji.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 6 204 508,00 PLN

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

72611000 Technical computer support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: PL Polska

II.2.4. Description of the procurement

1. Przedmiot zamówienia w zamówieniu podstawowym obejmuje usługi wsparcia technicznego (maintenance) oprogramowania narzędziowego warstwy analityczno-raportowej będącego na wyposażeniu zamawiającego, określonego w załączniku nr 8a do SWZ (oprogramowanie narzędziowe).
2. Wymagania dla świadczenia usług określonych w punkcie 1:
 - 2.1. usługa wsparcia technicznego będzie realizowana przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania umowy;
 - 2.2. w ramach świadczonej usługi wykonawca będzie zobowiązany do:
 - 2.2.1. udostępniania aktualizacji posiadanej przez zamawiającego wersji oprogramowania narzędziowego w zakresie niezbędnym do usuwania zgłoszonych błędów,
 - 2.2.2. usuwania błędów powstałych z powodu wad tkwiących w oprogramowaniu narzędziowym, uniemożliwiających jego prawidłową pracę i działanie zgodne z zakresem funkcjonalnym;
 - 2.3. w ramach usługi wykonawca zapewni zamawiającemu:
 - 2.3.1. wsparcie drogą telefoniczną, za pomocą poczty elektronicznej i za pomocą stron www dla użytkowników oprogramowania,
 - 2.3.2. dostęp do źródeł pomocy, które stanowić mogą podstawę do samodzielnego rozwiązania problemu,
 - 2.3.3. możliwość zgłoszenia problemów poprzez telefon, e-mail, stronę WWW,
 - 2.3.4. wsparcie konsultantów o odpowiednich kwalifikacjach należących do dedykowanego zespołu pomocy technicznej – konsultant współpracuje z użytkownikiem w celu zidentyfikowania i rozwiązania problemu,
 - 2.3.5. w przypadku braku rozwiązania problemu możliwość eskalacji na wyższy poziom aż do wsparcia producenta oprogramowania SAS Institute Inc. Cary, USA;
 - 2.4. rozwiązanie problemów powinno następować w możliwie najkrótszym czasie przy zachowaniu podanych poniżej czasów reakcji;
 - 2.5. problem zostaje uznany za zamknięty wówczas, gdy wykonawca wspólnie z zamawiającym uzgodni, że znalezione rozwiązanie jest satysfakcjonujące dla zamawiającego;
 - 2.6. wykonawca udostępni zamawiającemu dedykowane polskojęzyczne strony WWW pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania narzędziowego obejmujące:
 - 2.6.1. raporty o błędach i wskazówki,
 - 2.6.2. dokumenty techniczne,
 - 2.6.3. najczęstsze pytania (FAQ),
 - 2.6.4. wymagania systemowe,
 - 2.6.5. komunikaty o błędnym działaniu,

- 2.6.6. informacje o uaktualnieniach,
- 2.6.7. wybrane programy przykładowe,
- 2.6.8. informacje dot. sterowników oprogramowania SAS/GRAPH;
- 2.7. wykonawca udostępni zamawiającemu poprzez sieć Internet następujące narzędzia pozwalające użytkownikom oprogramowania narzędziowego na samodzielnie rozwiązywanie problemów;
- 2.7.1. zbiór danych zawierający informacje o poprawkach do dokumentacji, znanych problemach z oprogramowaniem, dostępności poprawek i sposobów ominięcia problemu (fixes), powszechnych błędach i nieporozumieniach, dodatkowych informacjach nie zapewnionych w dokumentacji,
- 2.7.2. dokumenty techniczne dostarczające użytecznych wskazówek dotyczących używania i konfigurowania oprogramowania SAS,
- 2.7.3. zbiór najczęściej zadawanych pytań pracownikom pomocy technicznej,
- 2.7.4. serwis FTP pozwalający na wymianę dużych plików lub plików binarnych z pracownikami pomocy technicznej, w szczególności do uzyskania poprawek oprogramowania (fixes),
- 2.7.5. bibliotekę programów przykładowych SAS ilustrujących konkretne zastosowania systemu i różne podejścia do programowania.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Czas reakcji na zgłoszenie problemu – komponent systemu SAS nie działa zgodnie z dokumentacją, zwraca nieoczekiwane wyniki, możliwe jest znalezienie zastępczego rozwiązania. Problem ma średni lub mały wpływ na działalność operacyjną /
Weighting: 0

Price - Weighting: 60

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Zamawiający zastrzega sobie możliwość zakupu oprogramowania wraz ze wsparciem, w ramach prawa opcji, które świadczone będzie na takich samych zasadach jak w ust. 2. Maksymalny okres świadczenia wsparcia dla oprogramowania zakupionego w ramach prawa opcji wynosi 35 miesięcy, minimalny 1 miesiąc (okres wsparcia uzależniony jest od terminu, w którym zamawiający będzie chciał skorzystać z prawa opcji, okres wsparcia dla oprogramowania zakupionego w ramach prawa opcji nie może wykraczać poza okres obowiązywania umowy, tj. 36 miesięcy od dnia jej podpisania). Oprogramowanie, która zamawiający zastrzega sobie jako możliwe do wykupienia w ramach prawa opcji zostało wyszczególnione w załączniku nr 8b do SWZ.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 092-238660](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

23/07/2021

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 1

Number of tenders received from SMEs: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: SAS Institute Sp. z o.o.

Postal address: Gdańska 27/31

Town: Warszawa

NUTS code: PL Polska

Postal code: 01-633

Country: Poland

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 6 204 568,00 EUR

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Postal address: ul. Postępu 17A

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

VI.4.2. Body responsible for mediation procedures

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Postal address: ul. Postępu 17A

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

Internet address: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

1. Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów Pzp, przysługują środki ochrony prawnej określone w dziale IX Pzp tj. odwołanie i skarga do sądu. Postępowanie odwoławcze uregulowane zostało w przepisach art. 506–578 Pzp, a postępowanie skargowe w przepisach art. 579–590 Pzp.

2. Odwołanie przysługuje na:

- 1) niezgodną z przepisami PZP czynność Zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na projektowane postanowienie umowy;
- 2) zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której Zamawiający był obowiązany na podstawie Pzp;
- 3) zaniechanie przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia, mimo że Zamawiający był do tego obowiązany.

3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej. Odwołujący przekazuje kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, że Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przekazanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

4. Odwołanie wnosi się w terminie:

- a) 10 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;
- b) 15 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana w sposób inny niż określony w lit. a.

5. Odwołanie wobec treści ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia lub wobec treści dokumentów zamówienia wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej.

6. Odwołanie w przypadkach innych niż określone w pkt 19.4 i 19.5 SWZ wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

7. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej oraz postanowienie Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej, o którym mowa w art. 519 ust. 1 Pzp, stronom oraz uczestnikom postępowania przysługuje skarga do sądu. Skargę wnosi się do Sądu Okręgowego w Warszawie - sądu zamówień publicznych. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej, w terminie 14 dni od dnia doręczenia orzeczenia Krajowej Izby Odwoławczej lub postanowienia Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej, o którym mowa w art. 519 ust. 1 Pzp, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce

pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 1041 z późn. zm.).

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Postal address: ul. Postępu 17A

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

Internet address: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

VI.5. Date of dispatch of this notice

26/07/2021