



Warszawa, dnia 15 czerwca 2016 r.

## ZAPYTANIE OFERTOWE

**Rządowe Centrum Legislacji (Zamawiający)**, zwraca się z prośbą o przedstawienie oferty cenowej na „**Świadczenie usługi wsparcia technicznego dla dwóch systemów zabezpieczenia aplikacji WWW i urządzeń F5 Networks BIG-IP 3900**” z uwzględnieniem poniższych wymagań:

### 1. Przedmiot zamówienia:

- 1.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi wsparcia technicznego dla dwóch systemów zabezpieczenia aplikacji WWW i urządzeń F5 Networks BIG-IP 3900 (sn: f5-kpkg-atjz oraz f5-kjvm-ettu).
- 1.2. Usługa wsparcia technicznego świadczona będzie w oparciu o wsparcie producenta dla w/w systemów i urządzeń.
- 1.3. Usługa wsparcia technicznego będzie polegała na poniższych zasadach:
  - 1) Wykonawca zapewni prawo do aktualizacji oprogramowania wbudowanego (firmware) co najmniej przez okres trwania umowy,
  - 2) Wykonawca zapewni dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania co najmniej przez okres trwania umowy,
  - 3) zgłaszanie awarii dokonywane będzie pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną w trybie 5x10 (zgłaszanie awarii możliwe jest przez 10 godzin na dobę przez 5 dni w tygodniu, w godzinach pracy Zamawiającego),
  - 4) w przypadku awarii krytycznych, czyli takich, które powodują, iż posiadany sprzęt przestał funkcjonować, bądź też jego podstawowe funkcje nie mogą być poprawnie pełnione czas reakcji na zgłoszoną awarię to **1 godzina** licząc od czasu otrzymania zgłoszenia,
  - 5) w przypadku awarii wysokiego poziomu, czyli takich, które częściowo ograniczają urządzenie i jego możliwości, jednak urządzenie poprawnie pełni podstawowe funkcje czas reakcji na zgłoszenie to **4 godziny** licząc od czasu otrzymania zgłoszenia,
  - 6) w przypadku awarii średniego poziomu, czyli takich, które osłabiają parametry funkcjonowania urządzenia, jednak urządzenie poprawnie pełni podstawowe funkcje czas reakcji na zgłoszenie to **8 godzin** licząc od czasu otrzymania zgłoszenia,

**Niniejsze Zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania do zawarcia umowy.**



RCL

- 7) w przypadku pozostałych zgłoszeń, czyli zgłoszeń dotyczących awarii sprzętu, bądź też nieprawidłowego funkcjonowania oprogramowania, nie mających wpływu na poprawne funkcjonowanie urządzenia oraz oprogramowania na nim zainstalowanego czas reakcji na zgłoszenie to **nie później niż następnego dnia roboczego** licząc od czasu otrzymania zgłoszenia,
- 8) usunięcie awarii krytycznej oraz wysokiego poziomu lub wykonanie obejścia błędu nastąpi w czasie **2 dni roboczych** od dokonania zgłoszenia,
- 9) usunięcie pozostałych błędów i usterek nastąpi w ciągu **5 dni roboczych** od dokonania zgłoszenia,
- 10) w przypadku wystąpienia skomplikowanej usterki systemowej czas naprawy będzie uzgodniony między Zamawiającym a Wykonawcą oraz będzie uzależniony od dostępności wsparcia serwisowego producenta,
- 11) uszkodzony sprzęt zostanie wymieniony na nowy następnego dnia roboczego po identyfikacji usterki. Wymiana obejmuje także instalację oraz konfigurację dostarczonego sprzętu tak aby pełnił te same funkcje co uszkodzony sprzęt,
- 12) w przypadku wymiany uszkodzonego sprzętu wszelkie koszty z tym związane ponosi Wykonawca,
- 13) naprawa sprzętu będzie się odbywała w miejscu jego instalacji, w siedzibie Zamawiającego, chyba, że usunięcie wad w ten sposób nie będzie możliwe,
- 14) jeśli naprawa w siedzibie Zamawiającego nie będzie możliwa Wykonawca odbierze sprzęt i dostarczy go do miejsca naprawy, koszty transportu pokrywa Wykonawca,
- 15) w ramach wsparcia Wykonawca będzie realizował konsultacje techniczne:
  - a) konsultacje techniczne będą realizowane drogą telefoniczną i elektroniczną;
  - b) na życzenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się do realizowania konsultacji technicznych w siedzibie Zamawiającego;
  - c) konsultacje będą obejmować: udzielanie wyjaśnień, prace instalacyjne, konfiguracyjne, instruktaż, opracowywanie opinii na temat wykorzystania i rozbudowy przedmiotu zamówienia, wydawanie opinii na temat zamówień wykonanych przez innych wykonawców związanych z przedmiotem zamówienia;
  - d) wymiar świadczonej konsultacji technicznej **nie przekroczy 24 godzin roboczych** w trakcie okresu obowiązywania umowy.

**Niniejsze Zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania do zawarcia umowy.**



RCL

- 16) Wykonawca, w pierwszym miesiącu trwania umowy dokona przeglądu systemu pod względem jego konfiguracji oraz aktualnie działających reguł w celu poprawienia ewentualnych błędów. Jeśli takie zostaną zidentyfikowane Wykonawca nieodpłatnie dokona stosownych poprawek w systemie,
- 17) Wykonawca dokona modyfikacji aktualnej konfiguracji systemu w celu uruchomienia bezpiecznego szyfrowanego połączenia dla wskazanych przez Zamawiającego serwisów www,
- 18) na życzenie Zamawiającego, w trakcie trwania umowy, Wykonawca dokona podłączenia i konfiguracji co najmniej dwóch nowych serwisów www do systemu,
- 19) Wykonawca, w pierwszym miesiącu oraz w trakcie ostatnich trzech miesięcy obowiązywania umowy, zweryfikuje dostępność nowych poprawek/aktualizacji oprogramowania urządzeń. Jeśli dostępne będą nowe zalecane przez producenta poprawki/aktualizacje, Wykonawca nieodpłatnie dokona ich instalacji i konfiguracji w trybie i terminie ustalonym z Zamawiającym. Wykonawca zaprezentuje zmiany w zaktualizowanym systemie wybranym pracownikom Zamawiającego.

## **2. Termin realizacji zamówienia:**

Usługa wsparcia technicznego obowiązywać będzie przez okres **12 miesięcy** od dnia zawarcia umowy.

## **3. Warunki udziału w zapytaniu ofertowym:**

Zamawiający nie precyzuje tego warunku.

## **4. Osoba uprawniona do kontaktu:**

**Pan Tomasz Rusek**, tel: (22) 694-76-87, adres e-mail: [trusek@rcl.gov.pl](mailto:trusek@rcl.gov.pl)

**Pan Krzysztof Garbarczyk**, tel: (22) 694-71-35, adres e-mail: [kgarbarczyk@rcl.gov.pl](mailto:kgarbarczyk@rcl.gov.pl)

## **5. Ofertę należy przekazać w terminie do dnia: 24 czerwca 2016 r. do godziny: 12:00.**

## **6. Ofertę można:**

- 6.1. Dostarczyć osobiście pod adres: Rządowe Centrum Legislacji, al. J. Ch. Szucha 2/4 (00-582) Warszawa, Kancelaria Ogólna, z dopiskiem na kopercie: „**Świadczenie usługi wsparcia technicznego dla dwóch systemów zabezpieczenia aplikacji WWW i urządzeń F5 Networks BIG-IP 3900**”.



RCL

- 6.2. Przesłać pocztą (lub kurierem) pod adres Rządowe Centrum Legislacji, al. J. Ch. Szucha 2/4 (00-582) Warszawa z dopiskiem jak na kopercie – jak w pkt 6.1.
- 6.3. Przesłać drogą elektroniczną na adres: **zamowienia\_wzp@rcl.gov.pl** (podpisany i zeskanowany formularz oferty oraz pozostałe dokumenty, o których mowa w pkt 8 zapytania).
- 6.4. Każdy wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Oferta musi być podpisana przez osoby upoważnione do reprezentowania wykonawcy.

## 7. Kryteria wyboru oferty najkorzystniejszej:

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, z **najniższą ceną brutto** za realizację całości zamówienia.

## 8. Dokumenty wymagane od Wykonawcy:

- 8.1. Wypełniony formularz ofertowy.
- 8.2. Dokumenty rejestrowe firmy (odpis z KRS, wydruk z CEIDG, PESEL właściciela w przypadku działalności gospodarczej. Wykonawcy występujący, jako Spółka cywilna zobowiązani są dołączyć do oferty umowę spółki cywilnej, w której jednoznacznie będzie wskazany sposób reprezentowania spółki).

## 9. Uwagi końcowe:

- 9.1. Zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia bądź unieważnienia zapytania ofertowego bez podania przyczyny.
- 9.2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia dodatkowych negocjacji z wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
- 9.3. Zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzania w toku oceny ofert wiarygodności przedstawionych przez wykonawców dokumentów, wykazów, danych i informacji.

## 10. Załączniki:

Załącznik nr 1 – Formularz oferty.

Załącznik nr 2 – Istotne postanowienia umowy.

**WICEDYREKTOR**  
Biura Administracyjnego

.....**Wiesław Zarzecki**.....  
**Dyrektor / Wicedyrektor BA**