



Specyfikacja Warunków Zamówienia

*w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego
o wartości równej lub przekraczającej progi unijne
prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego*

na:

Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy

numer referencyjny sprawy: DPiZP.2610.23.2024

wszczętym na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 t.j.)

Informacje dotyczące prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.....	3
A. Dane Zamawiającego	3
B. Pozostałe informacje dotyczące prowadzonego postępowania	3
Rozdział I. Przedmiot zamówienia	5
I.1. Opis przedmiotu zamówienia	5
I.2. Opis części zamówienia	5
I.3. Powierzenie Podwykonawcy wykonania części zamówienia	6
I.4. Pozostałe istotne elementy związane z przedmiotem zamówienia	6
Rozdział II. Termin wykonania zamówienia	6
Rozdział III. Podstawy wykluczenia oraz warunki udziału w postępowaniu, jednolity europejski dokument zamówienia.....	6
III.1. Podstawy wykluczenia	6
III.2. Warunki udziału w postępowaniu	8
Rozdział IV. Zawartość ofert, wykaz podmiotowych środków dowodowych	8
IV.1. Zawartość ofert	8
IV.2. Oświadczenie w formie Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia	9
IV.3. Wykaz podmiotowych środków dowodowych	9
IV.4. Podmiotowe środki dowodowe składane przez Wykonawców mających siedzibę lub miejsce zamieszkania poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej	10
IV.5. Zasady i warunki korzystania przez Wykonawcę ze zdolności lub sytuacji innych podmiotów	10
IV.6. Klauzule informacyjne w zakresie danych osobowych	11
Rozdział V. Informacje o sposobie porozumiewania się zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do komunikowania się z Wykonawcami.....	11
Rozdział VI. Wymagania dotyczące wadium.....	12
Rozdział VII. Termin związania ofertą.....	12
Rozdział VIII Opis sposobu przygotowywania ofert.....	12
VIII.1. Przygotowanie ofert	12
VIII.2. Forma dokumentów składanych w postępowaniu	13
Rozdział IX. Sposób oraz termin składania i otwarcia ofert, warunki zmiany albo wycofania oferty.....	14
IX.1. Sposób oraz termin składania ofert i otwarcia ofert	14
IX.2. Warunki zmiany i wycofania złożonej oferty	14
Rozdział X. Opis sposobu obliczenia ceny	14
Rozdział XI. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert.....	14
Rozdział XII. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.....	14
Rozdział XIII. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy	15
Rozdział XIV. Informacje dotyczące umowy w sprawie zamówienia publicznego	15
Rozdział XV. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.....	15
Załączniki do SWZ:.....	16
<i>Załącznik nr 1 do SWZ - wzór Formularza Ofertowego</i>	17
<i>Załącznik nr 2 do SWZ - wzór Oświadczenia o braku podstaw wykluczenia</i>	23
<i>Załącznik nr 3 do SWZ - Wzór Oświadczenia o potwierdzeniu braku podstaw wykluczenia - art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 oraz art. 7 ustawy o szczególnych rozwiązaniach</i>	31
<i>Załącznik nr 4 do SWZ - wzór Oświadczenia o podziale obowiązków w trakcie realizacji zamówienia</i>	32
<i>Załącznik nr 5 do SWZ - wzór Oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej</i>	33
<i>Załącznik nr 6 do SWZ - wzór Oświadczenia - Wykaz usług</i>	34
<i>Załącznik nr 7 do SWZ - plik, w formacie XML, wygenerowany z narzędzia ESPD</i>	35
<i>Załącznik nr 8 do SWZ - projektowane postanowienia umowy</i>	36

Informacje dotyczące prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego**A. Dane Zamawiającego**

1. Zamawiającym jest:
Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie (adres: Al. Jana Pawła II 70, 00-175 Warszawa); adres do korespondencji: ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa, tel. +48225950611, adres e-mail: zamowieniapubliczne@arimr.gov.pl;
REGON: 010613083;
NIP: 526-19-33-940.
2. Adres strony internetowej prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego (dalej: „postępowanie”): <https://platformazakupowa.pl/pn/arimr>.
3. Niniejsze postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 t.j.; dalej: „ustawa”).

B. Pozostałe informacje dotyczące prowadzonego postępowania

1. Zmiany i wyjaśnienia treści Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej: „SWZ”) oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z niniejszym postępowaniem będą zamieszczane na stronie internetowej pod adresem <https://platformazakupowa.pl/pn/arimr> gdzie należy wybrać zakładkę „postępowania”, a następnie przejść na formularz niniejszego postępowania.
2. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim. Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami w niniejszym postępowaniu odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, tj. Platformy Zakupowej dostępnej pod adresem <https://platformazakupowa.pl/pn/arimr> (dalej: „Platforma Zakupowa”).
3. Poniżej Zamawiający przedstawia wymagania techniczno-organizacyjne związane z udziałem Wykonawców w postępowaniu:
 - 3.1. Złożenie oferty możliwe jest przez Wykonawców, którzy posiadają konto na Platformie Zakupowej oraz przez Wykonawców nieposiadających konta na Platformie Zakupowej. W celu założenia konta na Platformie Zakupowej należy wybrać zakładkę „Zaloguj się” w kolejnym kroku należy wybrać „Założ konto”, następnie należy wypełnić formularze i postępować zgodnie z poleceniami wyświetlającymi się na ekranie monitora. W przypadku Wykonawców niezalogowanych w celu złożenia oferty niezbędne jest podanie adresu e-mail (na który wysłane będzie potwierdzenie złożenia oferty), nr NIP oraz nazwy firmy i nr telefonu.
 - 3.2. Złożenie oferty oraz oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ustawy, składanych w trakcie toczącego się postępowania wymaga od Wykonawcy posiadania kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
 - 3.3. Wykonawca składa ofertę, która w przypadku prawidłowego złożenia oferty zostaje automatycznie zaszyfrowana przez system. Nie jest możliwe zapoznanie się z treścią złożonej oferty przed upływem terminu otwarcia ofert.
 - 3.4. W przypadku przekazywania w postępowaniu dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym jest równoznaczne z opatrzeniem wszystkich dokumentów zawartych w tym pliku kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
4. Zamawiający, zgodnie z § 11 ust. 2 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2452; dalej: „Rozporządzenie w sprawie środków komunikacji”), udostępnia informacje na temat specyfikacji połączenia, formatu przesyłanych danych oraz szyfrowania i oznaczania czasu przekazania i odbioru danych umożliwiających pracę na Platformie Zakupowej, tj.:
 - 4.1. stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s,
 - 4.2. komputer klasy PC lub MAC, o następującej konfiguracji: pamięć min. 2 GB Ram, procesor Intel IV 2 GHZ lub jego nowsza wersja, jeden z systemów operacyjnych - MS Windows 7, Mac Os x 10.4, Linux, lub ich nowsze wersje,
 - 4.3. zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa; w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10.0.,
 - 4.4. włączona obsługa JavaScript,
 - 4.5. zainstalowany program Adobe Acrobat Reader, lub inny obsługujący format plików PDF,
 - 4.6. Platforma Zakupowa działa według standardu przyjętego w komunikacji sieciowej - kodowanie UTF8.
5. Zamawiający, zgodnie z § 11 ust. 2 Rozporządzenia w sprawie środków komunikacji, określa dopuszczalne formaty przesyłanych danych, tj. plików o wielkości do 150 MB. Zalecany format: PDF.
6. Zamawiający, zgodnie z § 11 ust. 2 Rozporządzenia w sprawie środków komunikacji, określa informacje na temat szyfrowania oraz czasu przekazania i odbioru danych, tj.:
 - 6.1. Szyfrowanie na Platformie Zakupowej (platformazakupowa.pl) odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3.
 - 6.2. Plik załączony przez Wykonawcę na Platformie Zakupowej i zapisany nie jest widoczny dla Zamawiającego, gdyż jest w systemie jako zaszyfrowany. Możliwość otworzenia pliku dostępna jest dopiero po odszyfrowaniu przez system, co następuje po upływie terminu otwarcia ofert,
 - 6.3. Oznaczenie czasu przekazania i odbioru danych przez Platformę Zakupową stanowi przypiętą do oferty elektronicznej datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss), znajdujące się w kolumnie dotyczącej danej oferty, w sekcji - "Data złożenia oferty".
7. Zamawiający określa dopuszczalny format kwalifikowanego podpisu elektronicznego w przypadku:
 - 7.1. dokumentów sporządzonych w formacie PDF zaleca się podpisanie dokumentu podpisem w formacie PAdES;
 - 7.2. dokumentów sporządzonych w formacie innym niż PDF zaleca się podpisanie dokumentu podpisem w formacie XAdES.

8. Wykonawca przystępując do niniejszego postępowania akceptuje warunki korzystania z Platformy Zakupowej, określone w Regulaminie zamieszczonym na stronie internetowej pod adresem <https://platformazakupowa.pl/pn/arimr> w zakładce „Regulamin” oraz uznaje go za wiążący.
9. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z Platformy Zakupowej dotyczące w szczególności logowania, pobrania dokumentacji, składania wniosków o wyjaśnienie treści SWZ, składania ofert oraz innych czynności podejmowanych w niniejszym postępowaniu przy użyciu Platformy Zakupowej znajdują się w zakładce „Instrukcje dla Wykonawców” na stronie internetowej pod adresem <https://platformazakupowa.pl/pn/arimr>.
10. Korzystanie z Platformy Zakupowej jest bezpłatne. W celu ułatwienia Wykonawcom korzystania z Platformy Zakupowej operator platformy uruchomił Centrum Wsparcia Klienta, które służy pomocą techniczną od 8:00 do 17:00 w dni robocze od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu 22 101 02 02 lub e-mai: cwk@platformazakupowa.pl.

Rozdział I. Przedmiot zamówienia

I.1. Opis przedmiotu zamówienia

1. Kod Wspólnego Słownika Zamówień (CPV).
 - 1.1. Główny kod: 72267000-4 [Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania].
 - 1.2. Dodatkowe przedmioty: 72220000-3 [Usługi doradcze w zakresie systemów i doradztwo techniczne].
2. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie dostępu do systemu Contact Center ARiMR wraz z nabyciem licencji w modelu subskrypcyjnym, z dostępem do Usługi Wsparcia Oprogramowania (dalej: UWO) na zasadach wymienionych poniżej:
 - 2.1. Dla funkcjonującego już u Zamawiającego systemu Contact Center producenta Genesys, w ramach świadczenia usługi wsparcia rozwoju, nabycia licencji w modelu subskrypcyjnym oraz UWO do oprogramowania Genesys, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) zapewnienia UWO w zakresie licencji wieczystych wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do projektowanych postanowień umowy (dalej: „ppu”) stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ, Tabela nr 1, w okresie dwudziestu czterech (24) miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi;
 - b) zapewnienia dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie licencji wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do ppu, Tabela nr 2 – w okresie dwudziestu (20) miesięcy od dnia 28.04.2025r.;
 - c) świadczenia usług utrzymania i konserwacji Systemu (Usługi Asysty Technicznej) zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do ppu - w okresie dwudziestu czterech (24) miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi;
 - d) świadczenie Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej poniżej: Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość skorzystania z Konsultacji do 500 godzin ale nie mniej niż gwarantowane 200 godzin, przez okres wskazany w Umowie.
Łączna liczba Konsultacji udzielonych/zrealizowanych w danym miesiącu, po ich zsumowaniu, będzie zaokrąglona do pełnej godziny, zgodnie z zasadą że jeśli zsumowana wartość przekracza pełną godzinę powyżej 30 minut, jest zaokrąglana do kolejnej pełnej godziny.
 - 2.2. Zamawiający dopuszcza zaoferowanie przez Wykonawców rozwiązania równoważnego do wskazanego w pkt 2.1. powyżej polegającego na dostarczeniu, wdrożeniu, uruchomieniu oraz zapewnieniu utrzymania, wsparcia i rozwoju systemu Contact Center zgodnie z opisem zawartym w Załączniku nr 1A do ppu, w oparciu o zaoferowane oprogramowanie w modelu subskrypcyjnym dla 49 licencji na okres 24 miesięcy po zakończeniu wdrożenia, spełniającego następujące wymagania:
 - a) zapewnienie dostępu do subskrypcji czasowych umożliwiających jednocześnie pracę dla 49 konsultantów Contact Center w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie wyszczególnionym w Załączniku nr 1A do ppu – w okresie 24 miesięcy od dnia podpisania Protokołu odbioru, o którym mowa w Załączniku nr 7 do ppu;
 - b) świadczenie usług utrzymania i konserwacji Systemu (Usługi Asysty Technicznej) zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do ppu - w okresie 24 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w Załączniku nr 7 do ppu;
 - c) świadczenie Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej poniżej: Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość skorzystania z Konsultacji do 500 godzin ale nie mniej niż gwarantowane 200 godzin, przez okres wskazany w Umowie.
Łączna liczba Konsultacji udzielonych/zrealizowanych w danym miesiącu, po ich zsumowaniu, będzie zaokrąglona do pełnej godziny, zgodnie z zasadą że jeśli zsumowana wartość przekracza pełną godzinę powyżej 30 minut, jest zaokrąglana do kolejnej pełnej godziny.
3. Szczegółowe wymagania w odniesieniu do przedmiotu zamówienia zostały opisane przez Zamawiającego w Załączniku nr 1 [rozwiązanie referencyjne] oraz Załączniku nr 1A [rozwiązanie równoważne] do p.p.u. stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ.
4. Zamawiający wymaga, aby wykonanie przedmiotu zamówienia nastąpiło na warunkach i zasadach określonych w p.p.u., stanowiącymi Załącznik nr 8 do SWZ.

I.2. Opis części zamówienia

1. Zamawiający nie dopuszcza składania przez Wykonawcę ofert częściowych w rozumieniu art. 7 pkt 15) ustawy.
2. Zamawiający wskazuje niżej powody niedokonania podziału zamówienia na części.
Do realizacji przedmiotowego zamówienia zasadne jest udzielenie zamówienia jednemu podmiotowi ze względu na zadanie polegające na uruchomieniu i utrzymaniu zintegrowanego systemu komunikacji Contact Center.
Podział zamówienia na części mógłby spowodować nadmierne trudności techniczne przy realizacji umowy. Koniecznym byłoby skoordynowanie działań wykonawców realizujących poszczególne części zamówienia, co mogłoby zagrozić właściwemu jego wykonaniu. W przypadku podziału zamówienia na części, realne jest wystąpienie sytuacji, kiedy któraś z części zamówienia mogłaby być nierozstrzygnięta, co jest nieakceptowalne dla Zamawiającego z uwagi na konieczność zabezpieczenia wszystkich zadań objętych przedmiotem niniejszego zamówienia w określonym przedziale czasowym.
Ponadto podział przedmiotowego postępowania na części jest niecelowy, ponieważ nie zwiększyłby konkurencyjności. Zarówno mały, średni i micro przedsiębiorca, w którego profilu działalności mieszczą się usługi wchodzące w zakres niniejszego zamówienia musi spełniać określone wymagania, wynikające z ogólnych warunków licencji oraz ogólnych

zasad świadczenia wsparcia technicznego producenta oprogramowania oraz specyfiki przedmiotu zamówienia, a tym samym może świadczyć usługi stanowiące przedmiot zamówienia objęty postępowaniem.

I.3. Powierzenie Podwykonawcy wykonania części zamówienia

1. Zamawiający dopuszcza powierzenie Podwykonawcom wykonania części zamówienia.
2. Wykonawca zobowiązany jest do wskazania w ofercie części zamówienia, której wykonanie zamierza powierzyć Podwykonawcy oraz do podania firm Podwykonawców, jeżeli są już znani.

I.4. Pozostałe istotne elementy związane z przedmiotem zamówienia

1. Zamawiający nie przewiduje udzielenie zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7) ustawy.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych w rozumieniu ustawy.
3. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej, jak również nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej.
4. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.
5. Wszelkie rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich (PLN).

Rozdział II. Termin wykonania zamówienia

1. Zamawiający wymaga realizacji zamówienia w następujących terminach.
2. Na podstawie Umowy Wykonawca zapewni Zamawiającemu, potwierdzony Certyfikatami dostęp do Systemu Contact Center na zasadzie subskrypcji wraz z dostępem do Usługi Wsparcia Oprogramowania, zgodnie z wymogami opisanymi w poszczególnych załącznikach:

2.1 dla funkcjonującego już u Zamawiającego systemu Contact Center producenta Genesys **[rozwiązania referencyjnego]** zgodnie z Załącznikiem nr 1 do ppu, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:

- a) zapewnienia UWO w zakresie licencji wieczystych wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do ppu, Wykaz oprogramowania, Tabela nr 1 w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości działania Systemu;
- b) zapewnienie dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie licencji wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do ppu, Wykaz oprogramowania, Tabela nr 2 w okresie 20 miesięcy od dnia 28.04.2025 r.;
- c) świadczenie Usługi Asysty Technicznej zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do ppu w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości działania Systemu;
- d) świadczenie usług Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej w § 4 ust. 1 ppu, nie dłużej niż do upływu okresu trwania Umowy.

2.2. w przypadku zaoferowania **rozwiązania równoważnego** zgodnie z Załącznikiem nr 1A do ppu, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:

- a) dostarczenia, wdrożenia oraz uruchomienia systemu Contact Center, którego zakres i wymagania są opisane szczegółowo w Załączniku nr 1A do ppu w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy;
- b) dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) na okres 24 miesięcy od momentu wdrożenia Systemu;
- c) świadczenia Usługi Asysty Technicznej zgodnie z Umową w okresie 24 miesięcy od dnia wdrożenia Systemu;
- d) świadczenia usług Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej w § 4 ust. 1 ppu, nie dłużej niż do upływu okresu trwania Umowy.

3. Szczegółowe terminy realizacji zobowiązań umownych zostały określone przez Zamawiającego w ppu stanowiących odpowiednio Załącznik nr 8 do SWZ.

Rozdział III. Podstawy wykluczenia oraz warunki udziału w postępowaniu, jednolity europejski dokument zamówienia

1. O zamówienie objęte niniejszym postępowaniem mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie przesłanek wskazanych w Rozdz. III.1. SWZ oraz spełniają warunki udziału w postępowaniu opisane w Rozdz. III.2. SWZ.
2. Wykonawca jest zobowiązany wykazać, że spełnia warunki udziału w postępowaniu i nie podlega wykluczeniu z postępowania. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia brak podstaw wykluczenia, o których mowa w Rozdz. III.1. SWZ musi wykazać każdy Wykonawca z osobna.
3. Zamawiający informuje, że zgodnie z procedurą wskazaną w art. 139 ust. 1 ustawy, najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego oferta została najwyższej oceniona (na podstawie kryteriów oceny ofert określonych w SWZ) w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu.

III.1. Podstawy wykluczenia

1. Z postępowania, na podstawie art. 108 ust. 1 ustawy, Zamawiający wykluczy Wykonawcę:
 - 1.1. będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za przestępstwo:
 - 1.1.1. udziału w zorganizowanej grupie przestępczej albo związku mającym na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego, o którym mowa w art. 258 Kodeksu karnego,
 - 1.1.2. handlu ludźmi, o którym mowa w art. 189a Kodeksu karnego,
 - 1.1.3. o którym mowa w art. 228-230a, art. 250a Kodeksu karnego, w art. 46-48 ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2024 r. poz. 1488) lub w art. 54 ust. 1-4 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o refundacji leków,

- środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 930 z późn. zm.),
- 1.1.4. finansowania przestępstwa o charakterze terrorystycznym, o którym mowa w art. 165a Kodeksu karnego, lub przestępstwo udaremniania lub utrudniania stwierdzenia przestępnego pochodzenia pieniędzy lub ukrywania ich pochodzenia, o którym mowa w art. 299 Kodeksu karnego,
 - 1.1.5. o charakterze terrorystycznym, o którym mowa w art. 115 § 20 Kodeksu karnego, lub mające na celu popełnienie tego przestępstwa,
 - 1.1.6. powierzenia wykonywania pracy małoletniemu cudzoziemcowi, o którym mowa w art. 9 ust. 2 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1745),
 - 1.1.7. przeciwko obrotowi gospodarczemu, o których mowa w art. 296-307 Kodeksu karnego, przestępstwo oszustwa, o którym mowa w art. 286 Kodeksu karnego, przestępstwo przeciwko wiarygodności dokumentów, o których mowa w art. 270-277d Kodeksu karnego, lub przestępstwo skarbowe,
 - 1.1.8. o którym mowa w art. 9 ust. 1 i 3 lub art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
- lub za odpowiedni czyn zabroniony określony w przepisach prawa obcego;
- 1.2. jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, współnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za przestępstwo, o którym mowa w pkt 1.1.;
 - 1.3. wobec którego wydano prawomocny wyrok sądu lub ostateczną decyzję administracyjną o zaleganiu z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne, chyba że Wykonawca odpowiednio przed upływem terminu do składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo przed upływem terminu składania ofert dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
 - 1.4. wobec którego prawomocnie orzeczono zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne;
 - 1.5. jeżeli zamawiający może stwierdzić, na podstawie wiarygodnych przesłanek, że Wykonawca zawarł z innymi Wykonawcami porozumienie mające na celu zakłócenie konkurencji, w szczególności jeżeli należąc do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne oferty, oferty częściowe lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, chyba że wykażą, że przygotowali te oferty lub wnioski niezależnie od siebie;
 - 1.6. jeżeli, w przypadkach, o których mowa w art. 85 ust. 1 ustawy, doszło do zakłócenia konkurencji wynikającego z wcześniejszego zaangażowania tego Wykonawcy lub podmiotu, który należy z Wykonawcą do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, chyba że spowodowane tym zakłócenie konkurencji może być wyeliminowane w inny sposób niż przez wykluczenie wykonawcy z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
2. Z postępowania, na podstawie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy, Zamawiający wykluczy Wykonawcę:
 - 2.1. w stosunku do którego otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury.
 3. Z postępowania, na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainie oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2024 r. poz. 507; dalej: *ustawa o szczególnych rozwiązaniach*) Zamawiający wykluczy:
 - 3.1. 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 o szczególnych rozwiązaniach;
 - 3.2. 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 2023 poz. 1124z późn. zm.) 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 o szczególnych rozwiązaniach;
 - 3.3. 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. 2023 poz. 120z późn. zm.) 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 o szczególnych rozwiązaniach.
 4. Na mocy art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1), **od 9 kwietnia 2022 r. obowiązuje zakaz udzielania** lub dalszego wykonywania wszelkich zamówień publicznych lub koncesji objętych zakresem dyrektywy w sprawie zamówień publicznych, a także zakresem art. 10 ust. 1, 3, ust. 6 lit. a)-e), ust. 8, 9 i 10, art. 11, 12, 13 i 14 dyrektywy 2014/23/UE, art. 7 lit. a)-d), art. 8, art. 10 lit. b)-f) i lit. h)-j) dyrektywy 2014/24/UE, art. 18, art. 21 lit. b)-e) i lit. g)-i), art. 29 i 30 dyrektywy 2014/25/UE oraz art. 13 lit. a)-d), lit. f)-h) i lit. j) dyrektywy 2009/81/WE oraz tytułu VII rozporządzenia (UE, Euratom) 2018/1046 na rzecz lub z udziałem:
 - 4.1. obywateli rosyjskich, osób fizycznych zamieszkałych w Rosji lub osób prawnych, podmiotów lub organów z siedzibą w Rosji;

- 4.2. osób prawnych, podmiotów lub organów, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50% należą do podmiotu, o którym mowa w pkt. 4.1. powyżej; lub
- 4.3. osób fizycznych lub prawnych, podmiotów lub organów działających w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w pkt. 4.1. lub 4.2. powyżej,

w tym podwykonawców, dostawców lub podmiotów, na których zdolności polega się w rozumieniu dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, w przypadku gdy przypada na nich ponad 10% wartości zamówienia.

Wykonawcy, których dotyczą wskazane wyżej zakazy, nie mogą ubiegać się o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego, zaś złożona przez nich oferta będzie podlegać odrzuceniu.

III.2. Warunki udziału w postępowaniu

1. O niniejsze zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy spełniający warunki udziału w postępowaniu, w zakresie:
 - 1.1. **Zdolności technicznej lub zawodowej.** Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunek udziału we wskazanym zakresie, jeżeli Wykonawca wykaże, że:
 - 1.1.1. wykonał w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych: co najmniej 2 usługi (umowy) każda z nich obejmująca swoim zakresem wdrożenie lub wsparcie dla użytkowników licencji i oprogramowania aplikacyjnego, o wartości brutto każdej z nich nie mniejszej niż 400 000,00 zł (słownie: czterysta tysięcy złotych 00/100).

Uwaga 1:

 - Jeżeli wartość usługi (umowy) wskazanej w wykazie jest podana w walucie innej niż PLN, Wykonawca zobowiązany jest, na potrzeby niniejszego postępowania, dokonać przeliczenia jej wartości na PLN wg średniego kursu NBP (www.nbp.pl tabela A – tabela kursów średnich walut obcych) z dnia zakończenia usługi (umowy) o zakresie jak wyżej wraz z podaniem kursu oraz daty jego obowiązywania (zgodnie z tabelą A – tabela kursów średnich walut obcych) wg których dokonano przeliczenia; w przypadku usługi (umowy) nadal realizowanej wg tabeli kursów średnich walut obcych z dnia rozpoczęcia realizacji danej usługi (umowy).

UWAGA 2

 - W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z Wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane. W takiej sytuacji Wykonawca składa wraz z ofertą oświadczenie w zakresie wskazania, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy (członkowie konsorcjum). Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 4 do SWZ.
2. Ocena spełniania ww. warunków dokonana zostanie w oparciu o informacje zawarte we właściwych dokumentach wyszczególnionych w Rozdz. IV niniejszej SWZ. Z treści złożonych dokumentów musi wynikać jednoznacznie, iż ww. warunki Wykonawca spełnił.

Rozdział IV. Zawartość ofert, wykaz podmiotowych środków dowodowych

1. W zakresie nieuregulowanym postanowieniami SWZ zastosowanie mają przepisy rozporządzenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie rodzajów podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od Wykonawcy (Dz. U. z 2020 r. poz. 2415 ze zm.; dalej: „Rozporządzenie w sprawie rodzajów podmiotowych środków dowodowych”).
2. Jeżeli Wykonawca nie złożył oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, podmiotowych środków dowodowych, innych dokumentów lub oświadczeń składanych w postępowaniu lub są one niekompletne lub zawierają błędy, Zamawiający wzywa Wykonawcę odpowiednio do ich złożenia, poprawienia lub uzupełnienia w terminie przez siebie wskazanym, chyba że:
 - 2.1. oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu bez względu na ich złożenie, uzupełnienie lub poprawienie lub
 - 2.2. zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.

IV.1. Zawartość ofert

1. Ofertę należy złożyć pod rygorem nieważności w formie elektronicznej, podpisaną kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione do tych czynności. Wykonawca składa ofertę na Formularzu Ofertowym wg Załącznika nr 1 do SWZ **za pośrednictwem Platformy Zakupowej.**
2. Wykonawca obowiązany jest złożyć wraz z ofertą następujące dokumenty:
 - 2.1. Odpis lub informację z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru, w celu potwierdzenia, że osoba działająca w imieniu Wykonawcy jest umocowana do jego reprezentowania. (Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia takich dokumentów, jeżeli Zamawiający może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, o ile Wykonawca wskazał dane umożliwiające dostęp do tych dokumentów).
 - 2.2. Pełnomocnictwo lub inny dokument potwierdzający umocowanie osoby działającej w imieniu Wykonawcy do jego reprezentowania, jeżeli oferta nie została podpisana przez osoby upoważnione do tych czynności dokumentem rejestracyjnym. (Jeżeli umocowanie do reprezentowania nie wynika z dokumentu rejestrowego, o którym mowa w pkt 2.1.).
 - 2.3. Dowód wniesienia wadium. Jeżeli Wykonawca wnosi wadium w formie gwarancji lub poręczenia Wykonawca przekazuje Zamawiającemu oryginał gwarancji lub poręczenia, w postaci elektronicznej zgodnie z art. 97 ust. 10

- ustawy. W przypadku wniesienia wadium w innej formie niż pieniądź, powinno ono obowiązywać przez cały okres związania ofertą.
- 2.4. Zobowiązanie podmiotów udostępniających zasoby do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie będzie dysponował niezbędnymi zasobami, jeżeli Wykonawca powołuje się na zasoby innych podmiotów. Zobowiązanie winno być podpisane przez osobę upoważnioną do reprezentacji podmiotu udostępniającego zasoby. Zapisy pkt 2.1 i 2.2. oraz Rozdz. IV.5. SWZ stosuje się odpowiednio.
 - 2.5. Aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (dalej: „JEDZ”) sporządzone zgodnie ze wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016 r. ustanawiającym standardowy formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (Dz. Urz. UE L 3 z 06.01.2016, str. 16). Dokument JEDZ należy złożyć pod rygorem nieważności w formie elektronicznej. Dokument JEDZ musi być opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
 - 2.6. Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w zakresie wskazania, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (członkowie konsorcjum). Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 4 do SWZ.
 - 2.7. Oświadczenie Wykonawcy, w zakresie braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 oraz art. 7 ustawy o szczególnych rozwiązaniach. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 3 do SWZ.
 - 2.8. W celu potwierdzenia zgodności oferowanego rozwiązania równoważnego z wymaganiami Zamawiającego określonymi w opisie przedmiotu zamówienia tj. w Załączniku nr 1 A do ppu, Zamawiający żąda złożenia następującego przedmiotowego środka dowodowego – oświadczenia **Wykonawcy wg Załącznika nr 1.1. do Formularza Ofertowego** w zakresie potwierdzenia spełnienia przez zaoferowane w Formularzu Ofertowym rozwiązania równoważne wymagań określonych w Załączniku nr 1A do ppu stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ **[zapis pkt 2.8. dotyczy rozwiązania równoważnego].**

UWAGA:

Jeżeli Wykonawca nie złożył przedmiotowych środków dowodowych lub złożone przedmiotowe środki dowodowe są niekompletne, Zamawiający wezwie do ich złożenia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba że pomimo złożenia przedmiotowego środka dowodowego, oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu albo zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.

IV.2 Oświadczenie w formie Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia

1. Wykonawca wypełnia JEDZ, tworząc dokument w postaci elektronicznej. Wykonawca może korzystać z narzędzia ESPD lub innych dostępnych narzędzi lub oprogramowania, które umożliwiają wypełnienie JEDZ i utworzenie dokumentu w postaci elektronicznej.
 - 1.1. Zamawiający udostępni Wykonawcom plik, w formacie XML, wygenerowany z narzędzia ESPD, który stanowi Załącznik nr 7 do SWZ.
 - 1.2. Zamawiający informuje, że pod adresem: <https://espd.uzp.gov.pl> Urząd Zamówień Publicznych udostępnił nieodpłatne narzędzie umożliwiające zamawiającym i wykonawcom utworzenie, wypełnienie i ponowne wykorzystanie standardowego formularza JEDZ (JEDZ/ESPD) w wersji elektronicznej (eESPD).
2. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców oświadczenie JEDZ, o którym mowa w Rozdz. IV.1. pkt 2.5. SWZ, składa każdy z Wykonawców. Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
3. Wykonawca, w przypadku polegania na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, przedstawia także oświadczenie JEDZ, o którym mowa w Rozdz. IV.1. pkt 2.5. SWZ podmiotu udostępniającego zasoby, potwierdzające brak podstaw wykluczenia tego podmiotu oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu, w zakresie, w jakim Wykonawca powołuje się na jego zasoby.
4. Środkiem komunikacji elektronicznej, służącym złożeniu JEDZ przez Wykonawcę, jest Platforma Zakupowa.
5. Dokument elektroniczny JEDZ należy złożyć w formacie PDF.
6. Obowiązek złożenia JEDZ w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym w sposób określony powyżej dotyczy również JEDZ składanego na wezwanie w trybie art. 128 ust. 1 ustawy.

IV.3. Wykaz podmiotowych środków dowodowych

Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia za pośrednictwem Platformy Zakupowej, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni od dnia wezwania, aktualnych na dzień złożenia podmiotowych środków dowodowych, w formie elektronicznej podpisanych kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione do tych czynności, w poniższym zakresie:

1. braku podstaw wykluczenia Wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia:
 - 1.1. informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie:
 - 1.1.1. art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy,
 - 1.1.2. art. 108 ust. 1 pkt 4 ustawy, dotyczącej orzeczenia zakazu ubiegania się o zamówienie publiczne tytułem środka karnego,
 - sporządzonej nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem;
 - 1.2. odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy, sporządzonych nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji;

- 1.3. oświadczenia Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania wskazanych przez zamawiającego, o których mowa w:
 - 1.3.1. art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy,
 - 1.3.2. art. 108 ust. 1 pkt 4 ustawy, dotyczących orzeczenia zakazu ubiegania się o zamówienie publiczne tytułem środka zapobiegawczego,
 - 1.3.3. art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy, dotyczących zawarcia z innymi Wykonawcami porozumienia mającego na celu zakłócenie konkurencji,
 - 1.3.4. art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy,- sporządzone według wzoru, który stanowi załącznik nr 2 do SWZ.
- 1.4. oświadczenia Wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną ofertę, ofertę częściową, albo oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty, oferty częściowej niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 5 do SWZ.
2. potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu dotyczących zdolności zawodowej:
 - 2.1. wykazu usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie Wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 6 do SWZ.

IV.4. Podmiotowe środki dowodowe składane przez Wykonawców mających siedzibę lub miejsce zamieszkania poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej

1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast:
 - 1.1. informacji z Krajowego Rejestru Karnego, o której mowa w Rozdz. IV.3 pkt 1.1. SWZ – składa informację z odpowiedniego rejestru, takiego jak rejestr sądowy, albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie, o którym mowa w Rozdz. IV.3 pkt 1.1. SWZ;
 - 1.2. odpisu albo informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, o których mowa IV.3 pkt 1.2. SWZ – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
 - 1.2.1. nie otwarto jego likwidacji, nie ogłoszono upadłości, jego aktywami nie zarządza likwidator lub sąd, nie zawarł układu z wierzycielami, jego działalność gospodarcza nie jest zawieszona ani nie znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury.
2. Dokument, o którym mowa w pkt 1.1., powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jego złożeniem. Dokumenty, o których mowa w pkt 1.2., powinny być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed ich złożeniem.
3. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt. 1, lub gdy dokumenty te nie odnoszą się do wszystkich przypadków, o których mowa w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 4 ustawy, zastępuje się je odpowiednio w całości lub w części dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone pod przysięgą, lub, jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument miał dotyczyć, nie ma przepisów o oświadczeniu pod przysięgą, złożone przed organem sądowym lub administracyjnym, notariuszem, organem samorządu zawodowego lub gospodarczego, właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania osoby, której dokument miał dotyczyć. Postanowienie pkt. 2 stosuje się.

IV.5. Zasady i warunki korzystania przez Wykonawcę ze zdolności lub sytuacji innych podmiotów

1. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej podmiotów udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
2. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających **zasoby, składa, wraz z ofertą, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby** do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów.

3. Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w pkt 2, potwierdza, że stosunek łączący Wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby gwarantuje rzeczywisty dostęp do tych zasobów oraz określa w szczególności:
 - 3.1. zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
 - 3.2. sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
 - 3.3. czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.
4. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
5. Zamawiający żąda od Wykonawcy, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 118 ustawy, przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w Rozdz. IV.1. ppkt 2.7 oraz w Rozdz. IV.3 pkt 1.1. – 1.3. SWZ. Postanowienia Rozdz. IV.3. SWZ stosuje się odpowiednio.

IV.6. Klauzule informacyjne w zakresie danych osobowych

W związku z treścią z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2. oraz Dz. Urz. UE L 074 z 04.03.2021, str. 35), dalej: „RODO” Zamawiający informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych (dalej: Administrator) pozyskanych w toku postępowania jest Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 70, 00-175 Warszawa. Z Administratorem można kontaktować się poprzez e-mail: info@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Centrali Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa: ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można kontaktować się w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres e-mail: iod@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Administratora, wskazanych w pkt 1.
3. Pani/Pana dane osobowe pozyskane przez Administratora przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu przeprowadzenia niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - 4.1. osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 oraz art. 74 ust. 2 ustawy,
 - 4.2. organy kontrolne,
 - 4.3. osoby lub podmioty, którym Administrator udzieli informacji publicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902),
 - 4.4. podmioty uprawnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do przeprowadzenia niniejszego postępowania. Ponadto, zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy przechowywane będą przez okres 4 lat od dnia zakończenia niniejszego postępowania. Okres przechowywania danych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych będzie niezbędne do dochodzenia roszczeń lub do obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora. Ponadto, okres przechowywania danych może zostać przedłużony na okres 5 lat, na potrzeby archiwizacji.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo do dostępu do Pani/Pana danych osobowych, ich sprostowania oraz prawo żądania ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.
7. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, a konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy.

Rozdział V. Informacje o sposobie porozumiewania się zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do komunikowania się z Wykonawcami

1. Komunikacja między Zamawiającym, a Wykonawcami, w tym wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują wyłącznie za pośrednictwem Platformy Zakupowej, z zachowaniem formy albo postaci elektronicznej, w zależności od rodzaju przekazywanego dokumentu – stosownie do obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. Za datę wpływu oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji przyjmuje się ich datę wczytania do Platformy Zakupowej.
2. Postępowanie prowadzone jest pod numerem referencyjnym sprawy: **DPiZP.2610.23.2024**, Wykonawcy powinni we wszelkich kontaktach z Zamawiającym powoływać się na wskazany numer referencyjny.
3. Wykonawcy powinni kierować do Zamawiającego wszelką korespondencję z zachowaniem zasad opisanych w pkt 1, za pośrednictwem Platformy Zakupowej.
4. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SWZ. Wniosek należy przesłać za pośrednictwem Platformy Zakupowej.
5. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 6 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 14 dni przed upływem

terminu składania ofert. Treść pytań (bez ujawnienia źródła zapytania) wraz z wyjaśnieniami bądź informacje o dokonaniu zmiany treści SWZ, Zamawiający przekaże (opublikuje) Wykonawcom za pośrednictwem Platformy Zakupowej.

6. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego po upływie terminu, o którym mowa w pkt 5 Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień treści SWZ.
7. W uzasadnionym przypadku Zamawiający może przed terminem składania ofert zmienić treść dokumentów składających się na niniejszą SWZ.
8. Zamawiający nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.
9. Osobami uprawnionymi ze strony Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcami są:
 - 9.1. Pan Bożena Strzelecka, tel.: +48222420311 w godz. 9.00 – 15.00.
 - 9.2. Pan Łukasz Galek, tel.: +48 222420189 w godz. 9.00 – 15.00.

Rozdział VI. Wymagania dotyczące wadium

1. Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości 18 300,00 zł (słownie: osiemnaście tysięcy trzysta złotych 00/100).
2. Wadium może być wniesione w:
 - 2.1. pieniądzu;
 - 2.2. gwarancjach bankowych;
 - 2.3. gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - 2.4. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2024 r. poz. 419 z późn. zm.).
3. Wadium w formie pieniądza należy wnieść przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego prowadzony w Banku Gospodarstwa Krajowego III Oddział w Warszawie numer rachunku – 45 1130 1062 8000 0000 0002 8175, z dopiskiem na przelewie: „wadium w postępowaniu na „**Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**”.
4. W przypadku wnoszenia wadium w innej formie niż pieniądzu Wykonawca wnosi w postaci elektronicznej poprzez wczytanie na Platformie Zakupowej oryginału gwarancji lub poręczenia. Wadium powinno być oznaczone w następujący sposób: WADIUM – numer referencyjny sprawy, nazwa postępowania lub w inny sposób umożliwiający identyfikację postępowania, którego dotyczy.
5. Dokument wadialny (gwarancja lub poręczenie) musi wyraźnie wskazywać na wszystkie okoliczności jego utraty określone w art. 98 ust. 6 ustawy.
6. Z treści gwarancji/poręczenia powinno wynikać bezwarunkowe, na każde pisemne żądanie zgłoszone przez Zamawiającego, zobowiązanie Gwaranta do wypłaty Zamawiającemu pełnej kwoty wadium w okolicznościach określonych w art. 98 ust. 6 ustawy.
7. Oferta Wykonawcy, który nie wniósł wadium lub wniósł w sposób nieprawidłowy lub nie utrzymywał wadium nieprzerwanie do upływu terminu związania ofertą lub złożył wniosek o zwrot wadium w przypadku, o którym mowa w art. 98 ust. 2 pkt 3 ustawy zostanie odrzucona.
8. W przypadku wniesienia wadium i niezłożenia oferty, Wykonawca jest zobowiązany złożyć do Zamawiającego wniosek o zwrot wadium.

Rozdział VII. Termin związania ofertą

Wykonawcy pozostają związani złożoną ofertą do dnia **21.04.2025 r.** Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

Rozdział VIII Opis sposobu przygotowywania ofert

VIII.1. Przygotowanie ofert

1. Ofertę należy złożyć pod rygorem nieważności w formie elektronicznej. Ofertę należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione do tych czynności. Wykonawca składa ofertę na Formularzu Ofertowym (wg Załącznika nr 1 do SWZ).
2. Treść złożonej oferty musi być zgodna z warunkami zamówienia. Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim, w formie elektronicznej pod rygorem nieważności. Ofertę należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Ofertę należy złożyć wyłącznie za pośrednictwem Platformy Zakupowej.
3. Oferta powinna zawierać jedną, jednoznacznie opisaną propozycję.
4. Wykonawca poniesie wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
5. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 74 ust. 1 i 2 ustawy oferty składane w postępowaniu o zamówienie publiczne są jawne i podlegają udostępnieniu niezwłocznie po otwarciu ofert, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeśli Wykonawca nie później niż w terminie składania ofert zastrzeżę, że nie mogą one być udostępniane oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Wykonawca nie może zastrzec informacji określonych w art. 222 ust. 5 ustawy, tj. nazw albo imion i nazwisk oraz siedzib lub miejsc prowadzonej działalności gospodarczej albo miejsc zamieszkania Wykonawców, których oferty zostały otwarte, cen lub kosztów zawartych w ofertach.

Uwaga:

Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1233), które Wykonawca zamierza zastrzec jako tajemnicę przedsiębiorstwa, muszą zostać odpowiednio oznaczone a następnie załączone na Platformie Zakupowej w osobnym pliku w miejscu właściwym dla informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa.

6. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia, w takim przypadku:

- 6.1. oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia musi być podpisana w taki sposób, by prawnie zobowiązywała wszystkich Wykonawców występujących wspólnie,
- 6.2. każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia musi udokumentować, że nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie przesłanek określonych w Rozdz. III.1. SWZ,
- 6.3. zgodnie z art. 58 ust. 2 ustawy muszą ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego,
- 6.4. wszelka korespondencja oraz rozliczenia dokonywane będą wyłącznie z pełnomocnikiem,
- 6.5. przed podpisaniem umowy przedłożą pełnomocnictwo do zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, jeżeli pełnomocnictwo takie nie zostało dołączone do oferty,
- 6.6. w odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z Wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.

VIII.2. Forma dokumentów składanych w postępowaniu

1. Wszystkie dokumenty wchodzące w skład oferty oraz składane w trakcie postępowania należy złożyć na Platformie Zakupowej w postaci elektronicznej, podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym, wystawionym przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne – podpis elektroniczny spełniający wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016 r. – o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 422 z późn. zm.).
2. Dokumenty i oświadczenia wchodzące w skład oferty oraz składane w trakcie postępowania, sporządzone w językach obcych muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski.
3. W przypadku gdy podmiotowe środki dowodowe, przedmiotowe środki dowodowe, inne dokumenty, w tym dokumenty, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy, lub dokumenty potwierdzające umocowanie do reprezentowania odpowiednio Wykonawcy, Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego, podmiotu udostępniającego zasoby na zasadach określonych w art. 118 ustawy lub podwykonawcy niebędącego podmiotem udostępniającym zasoby na takich zasadach, zwane dalej „dokumentami potwierdzającymi umocowanie do reprezentowania”, zostały wystawione przez upoważnione podmioty inne niż Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, zwane dalej „upoważnionymi podmiotami”, jako dokument elektroniczny, przekazuje się ten dokument.
4. W przypadku gdy podmiotowe środki dowodowe, przedmiotowe środki dowodowe, inne dokumenty, w tym dokumenty, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy, lub dokumenty potwierdzające umocowanie do reprezentowania, zostały wystawione przez upoważnione podmioty jako dokument w postaci papierowej, przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, poświadczające zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej.
5. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt. 4, dokonuje w przypadku:
 - 5.1. podmiotowych środków dowodowych oraz dokumentów potwierdzających umocowanie do reprezentowania – odpowiednio Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, w zakresie podmiotowych środków dowodowych lub dokumentów potwierdzających umocowanie do reprezentowania, które każdego z nich dotyczą;
 - 5.2. przedmiotowych środków dowodowych – odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia;
 - 5.3. innych dokumentów, w tym dokumentów, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy – odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
6. Podmiotowe środki dowodowe, w tym oświadczenie, o którym mowa w art. 117 ust. 4 ustawy, oraz zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, przedmiotowe środki dowodowe, dokumenty, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy, niewystawione przez upoważnione podmioty, oraz pełnomocnictwo przekazuje się w postaci elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
7. W przypadku gdy podmiotowe środki dowodowe, w tym oświadczenie, o którym mowa w art. 117 ust. 4 ustawy, oraz zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, przedmiotowe środki dowodowe, dokumenty, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy, niewystawione przez upoważnione podmioty lub pełnomocnictwo, zostały sporządzone jako dokument w postaci papierowej i opatrzone własnoręcznym podpisem, przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, poświadczającym zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej.
8. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt. 7, dokonuje w przypadku:
 - 8.1. podmiotowych środków dowodowych – odpowiednio Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, w zakresie podmiotowych środków dowodowych, które każdego z nich dotyczą;
 - 8.2. przedmiotowego środka dowodowego, dokumentu, o którym mowa w art. 94 ust. 2 ustawy, oświadczenia, o którym mowa w art. 117 ust. 4 ustawy, lub zobowiązania podmiotu udostępniającego zasoby – odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia;
 - 8.3. pełnomocnictwa – mocodawca.
9. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt. 4 i 7, może dokonać również notariusz.

10. Przez cyfrowe odwzorowanie, o którym mowa w pkt. 4, 5 oraz pkt. 7-9, należy rozumieć dokument elektroniczny będący kopią elektroniczną treści zapisanej w postaci papierowej, umożliwiający zapoznanie się z tą treścią i jej zrozumienie, bez konieczności bezpośredniego dostępu do oryginału.
11. W przypadku przekazywania w postępowaniu dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym jest równoznaczne z opatrzeniem wszystkich dokumentów zawartych w tym pliku kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

Rozdział IX. Sposób oraz termin składania i otwarcia ofert, warunki zmiany albo wycofania oferty

IX.1. Sposób oraz termin składania ofert i otwarcia ofert

1. Ofertę pod rygorem nieważności należy złożyć w formie elektronicznej. Oferta musi zostać podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione do tych czynności. Ofertę należy złożyć na Platformie Zakupowej udostępnionej przez Zamawiającego na stronie internetowej: <https://platformazakupowa.pl/pn/arimr>.
2. Termin składania ofert upływa w dniu **22.01.2025 r. o godzinie 10:00**.
3. Otwarcie ofert odbędzie się w dniu **22.01.2025 r. o godzinie 11:00**.
4. Zamawiający nie bierze odpowiedzialności za nieprawidłowe złożenie oferty wynikające z niezastosowania się przez Wykonawcę do wymagań niniejszej SWZ.

IX.2. Warunki zmiany i wycofania złożonej oferty

1. Wykonawca posiadający konto na Platformie Zakupowej, za jej pośrednictwem może przed upływem terminu składania ofert samodzielnie zmienić lub wycofać ofertę.
2. Wykonawca nieposiadający konta na Platformie Zakupowej, za jej pośrednictwem może przed upływem terminu składania ofert samodzielnie zmienić ofertę. Wykonawca niezalogowany nie może samodzielnie wycofać oferty. W celu wycofania oferty należy skontaktować się z Centrum Wsparcia Klienta uruchomione przez Operatorem Platformy Zakupowej, które służy pomocą techniczną od 7:00 do 17:00 od poniedziałku do piątku pod numerem telefonu 221010202 lub e-mail: cwk@platformazakupowa.pl.
3. Na Platformie Zakupowej w zakładce „Instrukcje dla Wykonawców” opisana jest szczegółowa procedura zmiany i wycofania oferty.
4. Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może skutecznie dokonać zmiany ani wycofać złożonej oferty (załączników).

Rozdział X. Opis sposobu obliczenia ceny

1. Wykonawca zobowiązany jest do wyliczenia i podania ceny netto, ceny jednostkowej netto, ceny ofertowej netto, należnego podatku od towarów i usług VAT oraz ceny ofertowej brutto, w sposób określony w Formularzu Ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 do SWZ.
2. Ceny określone w Formularzu Ofertowym powinny zawierać wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia. Podane ceny nie podlegają zmianom przez okres obowiązywania umowy, z zastrzeżeniem postanowień Rozdz. XIV pkt 4 niniejszej SWZ.
3. Ceny określone w formularzu ofertowym muszą być podane i wyliczone w zaokrągleniu do dwóch miejsc po przecinku (wg zasady zaokrąglenia: poniżej 5 należy końcówkę pominąć, powyżej i równe 5 należy zaokrąglić w górę).
4. Wszystkie ceny podane w Formularzu Ofertowym powinny być wyrażone w złotych polskich.
5. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający dla celów zastosowania kryterium ceny lub kosztu doliczy do przedstawionej w tej ofercie ceny kwotę podatku od towarów i usług, którą miałby obowiązek rozliczyć. Wykonawca, składając ofertę, obowiązany jest do poinformowania Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku, wskazania stawki podatku od towarów i usług, która zgodnie z wiedzą Wykonawcy, będzie miała zastosowanie.

Rozdział XI. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert

1. Przy wyborze oferty najkorzystniejszej - Zamawiający będzie się kierował poniższym kryterium:
 - 1.1. kryterium „cena” (**P_c**) – waga **100% (100 pkt)**, wg poniższego wzoru:

$$P_c = \frac{C_{min.}}{C_b} \times 100 \text{ pkt},$$
 gdzie:
 - P_c** – liczba punktów oferty badanej w kryterium cena
 - C_{min.}** – cena najniższa spośród ważnych ofert
 - C_b** – cena oferty badanej.
2. Za najkorzystniejszą w danej części zamówienia zostanie uznana oferta, która uzyska największą liczbę punktów, obliczoną w zaokrągleniu z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

Rozdział XII. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego

1. Zamawiający powiadomi wybranego Wykonawcę o miejscu i terminie podpisania umowy.
2. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego podania Zamawiającemu danych niezbędnych do sporządzenia umowy lub przekazania dokumentów, które okażą się konieczne do zawarcia umowy.

3. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza zobowiązany będzie do udzielenia Zamawiającemu wszelkich informacji oraz złożenia oświadczeń i dokumentów niezbędnych do ustalenia czy:
 - 3.1. udzielenia zamówienia temu Wykonawcy nie będzie stanowić złamania zakazu udzielenia lub dalszego wykonywania wszelkich zamówień publicznych na podstawie art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1),
 - 3.2. aktualnie pozostaje niepodleganie wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie art. 7 ustawy o szczególnych rozwiązaniach.

Rozdział XIII. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy

1. Zamawiający żąda od Wykonawcy, z którym zostanie podpisana umowa wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości **3%** ceny całkowitej podanej w ofercie.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy może być wniesione w następujących formach:
 - 2.1. pieniądzu,
 - 2.2. poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
 - 2.3. gwarancjach bankowych,
 - 2.4. gwarancjach ubezpieczeniowych,
 - 2.5. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.
3. W przypadku wniesienia zabezpieczenia w formie pieniężnej Zamawiający przechowuje je na oprocentowanym rachunku bankowym.
4. Zabezpieczenie wnoszone w formie gwarancji bankowej, ubezpieczeniowej, poręczenia bankowego lub poręczenia spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, poręczenia udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, ma być wystawione przez bank, ubezpieczyciela lub poręczyciela. Bank, ubezpieczyciel, poręczyciel zapłaci, na rzecz Zamawiającego w terminie 30 dni od pisemnego żądania kwotę zabezpieczenia, na pierwsze wezwanie Zamawiającego, bez odwołania, bez warunku, niezależnie od kwestionowania czy zastrzeżeń Wykonawcy i bez dochodzenia czy wezwanie Zamawiającego jest uzasadnione czy nie.
5. W przypadku, gdy zabezpieczenie, o którym mowa w niniejszym Rozdz. SWZ będzie wnoszone w formie innej niż pieniądź, Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji projektu ww. dokumentów.
6. Zabezpieczenia w innej formie niż pieniądź, Wykonawcałoży u Zamawiającego w Kancelarii Głównej, mieszczącej się w Warszawie przy ul. Poleczki 33, z adnotacją „dla Departamentu Zarządzania Informatyką” a przypadku zabezpieczenia wnoszonego w postaci elektronicznej należy przekazać na adres e-mail uzyskany od Zamawiającego przed podpisaniem umowy.
7. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
8. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie zwrócone w terminach i na zasadach określonych w p.p.u., stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ.

Rozdział XIV. Informacje dotyczące umowy w sprawie zamówienia publicznego

1. Zawarcie umowy nastąpi wg treści p.p.u. w sprawie zamówienia publicznego, stanowiących Załącznik nr 8 do niniejszej SWZ.
2. Postanowienia ustalone w p.p.u. nie podlegają negocjacom.
3. Przyjęcie niniejszych p.p.u. stanowi jeden z istotnych warunków przyjęcia oferty.
4. Zamawiający dopuszcza zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy. Warunki zmian zostały opisane przez Zamawiającego w p.p.u. wraz z załącznikami, stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ.

Rozdział XV. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego

1. Wykonawcom, którzy mają lub mieli interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy przysługują środki ochrony prawnej określone w dziale IX ustawy.
2. Odwołanie przysługuje na:
 - 2.1. niezgodną z przepisami ustawy czynność zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na p.p.u.;
 - 2.2. zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy.
3. Odwołanie winno zawierać informacje określone w art. 516 ust. 1 ustawy, w szczególności wskazanie czynności lub zaniechania czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy.
4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej. Pisma w postępowaniu odwoławczym wnosi się w formie pisemnej albo w formie elektronicznej albo w postaci elektronicznej, z tym że odwołanie i przystąpienie do postępowania odwoławczego, wniesione w postaci elektronicznej, wymagają opatrzenia podpisem zaufanym.
5. Odwołujący przekazuje Zamawiającemu odwołanie wniesione w formie elektronicznej albo postaci elektronicznej albo kopię tego odwołania, jeżeli zostało ono wniesione w formie pisemnej, 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 odpowiednio

- odwołania albo jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
6. Odwołanie wnosi się w terminie:
 - 6.1 10 (dziesięciu) dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;
 - 6.2 15 (piętnastu) dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przekazane w inny sposób niż określony w pkt. 6.1.;
 7. Odwołanie wobec treści ogłoszenia wszczynającego postępowanie lub wobec treści dokumentów zamówienia wnosi się w terminie:
 - 7.1 10 (dziesięciu) dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej.
 8. Odwołanie w przypadkach innych niż określone w pkt. 6 i 7 wnosi się w terminie:
 - 8.1 10 (dziesięciu) dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

Załączniki do SWZ:

1. Załącznik nr 1 - Wzór Formularza Ofertowego.
2. Załącznik nr 2 - Wzór Oświadczenia o braku podstaw wykluczenia.
3. Załącznik nr 3 - Wzór Oświadczenia o potwierdzeniu braku podstaw wykluczenia – art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 oraz art. 7 ustawy o szczególnych rozwiązaniach.
4. Załącznik nr 4 - Wzór Oświadczenia o podziale obowiązków w trakcie realizacji zamówienia.
5. Załącznik nr 5 - Wzór Oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej.
6. Załącznik nr 6 - Wzór Oświadczenia – wykaz usług.
7. Załącznik nr 7 - ESPD - plik, w formacie XML, wygenerowany z narzędzia ESPD – do przygotowania formularza jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (JEDZ).
8. Załącznik nr 8. - projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do umowy w sprawie zamówienia publicznego.

Zatwierdzam SWZ wraz z załącznikami: Warszawa, 17.12.2024 r.

Andrzej Borusiewicz
Zastępca Prezesa ARiMR

Załącznik nr 1 do SWZ – wzór Formularza Ofertowego

Formularz Ofertowy
DPIZP.2610.23.2024

Ja(my) niżej podpisany(-i)

Działając w imieniu i na rzecz

W odpowiedzi na ogłoszone postępowanie prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego na „**Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**”, zgodnie z wymaganiami określonymi w specyfikacji warunków zamówienia i projektowanych postanowieniach umowy wraz z załącznikami, oferuję(-emy) realizację przedmiotu zamówienia, **za cenę:**

UWAGA:

W PRZYPADKU ZAOFEROWANIA ROZWIĄZANIA REFERENCYJNEGO WYKONAWCA WYPELNI TYLKO TABELĘ nr: I, II, III, IV.

Tabela nr I. Wynagrodzenie z tytułu Usługi Wsparcia Oprogramowania dla posiadanych licencji wieczystych o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a) ppu wraz z Usługą Asysty Technicznej

L.p.	Przedmiot: Nazwa Oprogramowania/licencji (APN Number),	Ilość licencji	Cena netto za jeden okres rozliczeniowy (12 miesięcy) dla ilości licencji wskazanych w kolumnie [c]	Ilość okresów rozliczeni- owych	Cena netto [zł]	Podatek VAT		Cena brutto [zł]
						%	[zł]	
[a]	[b]	[c]	[d]	[e]	[f]=[d] x [e]	[g]	[h]=[f] x [g]	[i]=[f] + [h]
1.	Genesys CIM Platform (3GP21278ACAA)	35		2				
2.	Genesys Customer Experience Insights (3GP84586ACAA)	35		2				
3.	Genesys Info Mart (3GP21747ACAA)	35		2				
4.	Genesys SIP Interaction (3GP09017ACAA)	35		2				
5.	Genesys Softphone (3GP21208ACAA)	35		2				
6.	Workspace (3GP20364ACAA)	35		2				
7.	RecViewer Voice recording (Custom)	35		2				
8.	Genesys Chat (3GP92443ACAA)	30		2				
9.	SIP Qualification & Parking (GP21844ACAA)	35		2				
Razem poz. 1-9:				2		X		

Tabela nr II. Wynagrodzenie z tytułu zapewnienia dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO), o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. b) ppu wraz z Usługą Asysty Technicznej

L.p.	Przedmiot: Nazwa Oprogramowania/licencji (APN Number),	Ilość lice ncji	Cena netto za pierwsze 8 miesiące nie wcześniej niż od 28.04.2025 r. do 31.12.2025 r. dla ilości wskazanej w kolumnie [c]	Cena netto za kolejne 12 miesiące użytkowania subskrypcji tj. od 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r. dla ilości wskazanej w kolumnie [c]	Cena netto [zł]	Podatek VAT		Cena brutto [zł]
						%	[zł]	
[a]	[b]	[c]	[d]	[e]	[f]=[d] +[e]	[g]	[h]=[f] x [g]	[i]=[f] + [h]
1.	Genesys CIM Platform - SUB (3GP94841ACAA-SUB)	14						
2.	Genesys Customer Experience Insights - SUB (3GP84586ACAA-SUB)	14						
3.	Genesys Info Mart - SUB (3GP21747ACAA-SUB)	14						
4.	Genesys SIP Interaction - SUB (3GP91663ACAA-SUB)	14						
5.	Genesys Softphone (3GP91872ACAA)	14						
6.	Workspace -SUB (3GP20364ACAA-SUB)	14						
7.	RecViewer Voice recording - SUB (Custom)	14						
Razem poz. 1 - 7:						X		

Tabela nr III. Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi Konsultacji w okresie wskazanym w § 4 ppu.

Lp.	Przedmiot zamówienia	Ilość Jednostek [godz.]	Cena jednostkowa netto [zł]	Cena netto [zł]	Podatek VAT		Cena brutto* [zł]
					%	[zł]	
[a]	[b]	[c]	[d]	[e]=[c]x[d]	[f]	[g] = [e] x [f]	[h] = [e] + [g]
1.	Konsultacje, o których mowa w § 4 ppu	500*					

Uwaga!

*Podana przez Zamawiającego w Tabeli nr III „Ilość godzin” – stanowi wartość wyłącznie szacunkową służącą celowi porównania ofert.

Faktyczna ilość wykorzystania „Ilości godzin” będzie wynikać z rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.

Łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy wyniesie nie więcej niż łączna cena oferty wynikająca z Tabeli nr IV Formularza Ofertowego i podana poniżej.

Tabela nr IV - Łączna cena oferty dla rozwiązania referencyjnego

L.p.	Przedmiot	Cena netto w zł	Podatek VAT		Cena brutto w zł
			%	zł	
[a]	[b]	[c]	[d]	[e] = [c] x [d]	[f] = [c] + [e]
1.	Wynagrodzenie z tytułu Usługi Wsparcia Oprogramowania dla posiadanych licencji wieczystych o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a) ppu wraz z Usługą Asysty Technicznej – dane z Tabeli nr I				
2.	Wynagrodzenie z tytułu zapewnienia dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO), o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. b) ppu wraz z Usługą Asysty Technicznej – dane z Tabeli nr II				
3.	Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi Konsultacji w okresie wskazanym w § 4 ppu - dane z Tabeli nr III				
Łączna cena oferty w zł (suma poz. od 1 do 3):			X		

Słownie zł łączna cena ofertowa netto: _____

Słownie zł łączna cena ofertowa brutto: _____

UWAGA:

W PRZYPADKU ZAOFEROWANIA ROZWIĄZANIA RÓWNOWAŻNEGO WYKONAWCA WYPELNI TYLKO PONIŻSZE TABELI nr: IA, IIA, IIIA.

UWAGA:

Wykonawca wypełnia wyłącznie jedną tabelę z Produktami: Tabelę I, II, III, IV albo Tabelę IA, IIA, IIIA. Wykonawca wypełnia Tabelę nr IA, IIA, IIIA. wyłącznie wtedy, gdy oferuje Produkty równoważne w zakresie dopuszczonym przez Zamawiającego. Należy wypełnić Tabele w zależności od treści oferty Wykonawcy.

ROZWIĄZANIE RÓWNOWAŻNE - do wskazanego w Rozdziale I, pkt 1.1. SWZ polegające na dostarczeniu, wdrożeniu, uruchomieniu oraz zapewnieniu utrzymania, wsparcia i rozwoju systemu Contact Center w oparciu o zaoferowane oprogramowanie w modelu subskrypcyjnym dla 49 licencji na okres 24 miesięcy po zakończeniu wdrożenia.

Tabela nr IA. Wynagrodzenie z tytułu wdrożenia wraz z dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppu.

L.p.	Przedmiot: Nazwa Oprogramowania/licencji (APN Number)	Ilość licencji *	Cena netto za jeden okres rozliczeniowy (12 miesięcy)	Ilość okresów rozliczeni- owych	Cena netto [zł]	Podatek VAT		Cena brutto [zł]
						%	[zł]	
[a]	[b]	[c]	[d]	[e]	[f]=[d] x [e]	[g]	[h]=[f] x [g]	[i]=[f] + [h]
1.	Produkt równoważny - System Contact Center obsługujący wymagane kanały komunikacji opisane w Załączniku nr 1A do ppu wraz z wdrożeniem i dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppu	Ilość licencji powinna składać się z: 30 sztuk licencji do Systemu Contact Center opisane w Załączniku nr 1A do ppu wraz z wdrożeniem i dostępem do		2				

L.p.	Przedmiot: Nazwa Oprogramowania/licencji (APN Number)	Ilość licencji *	Cena netto za jeden okres rozliczeniowy (12 miesięcy)	Ilość okresów rozliczeni- owych	Cena netto [zł]	Podatek VAT		Cena brutto [zł]
						%	[zł]	
[a]	[b]	[c]	[d]	[e]	[f]=[d] x [e]	[g]	[h]=[f] x [g]	[i]=[f] + [h]
	Nazwa Oprogramowania / licencji (APN Number): Na potwierdzenie spełnienia wymagań wskazanych w Załączniku nr 1A do ppu, Wykonawca przedkłada wraz z ofertą wypełniony Załącznik nr 1.1. do Formularza Ofertowego	licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppu oraz 19 sztuk licencji do Systemu Contact Center opisane w Załączniku nr 1A do ppu z wyłączeniem Dystrybucji Czat opisanej w punkcie 4 do Załącznika nr 1A do ppu w wraz z wdrożeniem i dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppu						
Razem				X		X		

Uwaga: niezależnie od modelu licencjonowania Wykonawcy, Zamawiający wymaga aby dostarczone licencje umożliwiały jednoczesną pracę 49 konsultantów Contact Center

Tabela nr IIA. Wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi Konsultacji w okresie wskazanym w § 4 ppu .

Lp.	Przedmiot zamówienia	Ilość Jednostek [godz.]	Cena jednostkowa netto [zł]	Cena netto [zł]	Podatek VAT		Cena brutto* [zł]
					%	[zł]	
[a]	[b]	[c]	[d]	[e]=[c]x[d]	[f]	[g] = [e] x [f]	[h] = [e] + [g]
1.	Konsultacje, o których mowa w § 4 ppu	500*					

Uwaga!

*Podana przez Zamawiającego w Tabeli nr III „Ilość godzin” – stanowi wartość wyłącznie szacunkową służącą celowi porównania ofert.

Faktyczna ilość wykorzystania „Ilości godzin” będzie wynikać z rzeczywistych potrzeb Zamawiającego.

Łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy wyniesie nie więcej niż łączna cena oferty wynikająca z Tabeli nr IV Formularza Ofertowego i podana poniżej.

Tabela nr IIIA - Łączna cena oferty dla rozwiązania równoważnego

L. p.	Przedmiot	Cena netto w zł	Podatek VAT		Cena brutto w zł
			%	zł	
[a]	[b]	[c]	[d]	[e] = [c] x [d]	[f] = [c] + [e]
1.	Wynagrodzenie z tytułu wdrożenia wraz z dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) wraz z Usługą Asysty Technicznej o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c) ppu – dane z Tabeli nr IA				
2.	Konsultacje, o których mowa w § 4 ppu – dane z Tabeli nr IIA				
Łączna cena oferty w zł (suma poz. od 1 do 2):			X		

Słownie zł łączna cena ofertowa netto: _____

Słownie zł łączna cena ofertowa brutto: _____

Oświadczamy, że:

- Zapoznaliśmy się z treścią specyfikacji warunków zamówienia (SWZ), w tym projektowanych postanowień umowy i nie wnosimy do nich zastrzeżeń oraz przyjmujemy warunki w nich zawarte.
- Realizację przedmiotu zamówienia wykonamy w terminach określonych w Rozdz. II SWZ oraz projektowanych postanowieniach umowy.
- W cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.
- Uważamy się za związanych niniejszą ofertą do terminu określonego w SWZ.
- Wadium w wysokości **18 300,00 zł** (słownie: osiemnaście tysięcy trzysta złotych 00/100) wnieśliśmy przed upływem terminu składania ofert.
- Wadium wniesione w formie pieniądza należy zwrócić na rachunek bankowy nrprowadzony w banku Oświadczenie o zwolnieniu wadium wniesionego w innej formie niż pieniądz należy przekazać gwarantowi/poręczycielowi na następujący adres e-mail.....
- Zobowiązujemy się do wniesienia przed podpisaniem umowy zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości **3 % ceny całkowitej podanej w ofercie.**
- W przypadku udzielenia nam zamówienia, zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego.
- Podwykonawcom zamierzamy powierzyć wykonanie następującej(-ych) części zamówienia (należy podać zakres prac oraz nazwę Podwykonawcy, jeśli jest już znany):

9.1.¹

¹ w przypadku niewypełnienia Zamawiający uzna, że Wykonawca nie zamierza powierzyć wykonania żadnej części zamówienia podwykonawcom.

UWAGA:

Zamawiający przypomina, że powyższy punkt Formularza Ofertowego należy wypełnić w każdym przypadku, jeśli Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom wykonanie części zamówienia, a także mając na uwadze treść art. 118 ust. 2 ustawy cyt.: „W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonują roboty budowlane lub usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.”

Udział innego podmiotu w realizacji zamówienia w odniesieniu do warunków winien mieć charakter podwykonawstwa, w związku z czym wypełnieniu podlega pkt 9.1 Formularza Ofertowego.

- Wszelką korespondencję w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na poniższy adres e-mail:
Dane kontaktowe: imię i nazwisko, nr tel., adres e-mail:

11. Dokumenty wymienione:

- od strony do strony w pliku[należy wpisać nazwę pliku],
- od strony do strony w pliku[należy wpisać nazwę pliku],
- [...]

stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1233) i nie mogą być ujawnione pozostałym uczestnikom postępowania.

UWAGA:

Zamawiający przypomina, że stosownie do treści:

- art. 18 ust. 3 ustawy Wykonawca winien nie później niż w terminie składania ofert **wyказаć**, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa
- Rozdz. VIII.1. pkt 5 SWZ wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa muszą zostać odpowiednio oznaczone a następnie załączone na Platformie Zakupowej w osobnym pliku w miejscu właściwym dla informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa.

12. Wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO)² wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.³

² rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2).

³ w przypadku, gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia Wykonawca nie ma obowiązku składać (w takim przypadku Wykonawca może usunąć treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie, przekreślenie, itp.).

13. Jednocześnie, zgodnie z treścią art. 225 ust. 2 ustawy oświadczam, że wybór niniejszej oferty:

13.1. **nie będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego⁴

13.2. **będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, w związku z tym:⁴

13.2.1.⁵

⁴ Niepotrzebne skreślić. W przypadku nie skreślenia (nie wskazania) żadnej z ww. treści oświadczenia i niewypełnienia powyższego pola oznaczonego: „należy wskazać nazwę (rodzaj) towaru/usługi, których dostawa/świadczenie będzie prowadzić do jego powstania oraz ich wartość bez kwoty podatku od towarów i usług” – Zamawiający uzna, że wybór przedmiotowej oferty nie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego.

⁵ W pkt. 13.2.1. należy wskazać: nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będą prowadziły do powstania obowiązku podatkowego, wartości towaru lub usługi objętego obowiązkiem podatkowym zamawiającego, bez kwoty podatku, stawkę podatku od towarów i usług, która zgodnie z wiedzą Wykonawcy, będzie miała zastosowanie.

14. Zgodnie z Rozdz. IV.1. SWZ do oferty zostają załączone dokumenty (wymienić):

14.1.

14.2.

14.3.

14.4.

14.5.

Świadom odpowiedzialności karnej oświadczam, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny, aktualny na dzień złożenia oferty (art. 297 k.k.).

Załącznik nr 1.1. do SWZ – Oświadczenie o potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w Załączniku nr 1A do ppu [dotyczy tylko rozwiązania równoważnego]

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Oświadczenie o potwierdzeniu spełnienia wymagań określonych w Załączniku nr 1A do ppu

DPIZP.2610.23.2024

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „**Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**” oświadczam(-y), że wskazane w Formularzu Ofertowym rozwiązanie równoważne o nazwie: (APN Number)..... spełnia wymagania określone w Załączniku nr 1A do ppu, zgodnie z poniższym:

Lp.	Parametr wymagany zgodnie z Załącznikiem nr 1A:	Parametry oferowane (zaznacza/wypełnia Wykonawca – w każdym wierszu wskazuje: TAK lub NIE)
1	Obsługa kanału komunikacji głosu przychodzącego.	TAK/ NIE *
2	Obsługa kanału komunikacji głosu wychodzący.	TAK/ NIE *
3	Obsługa kanału komunikacji poczta elektroniczna.	TAK/ NIE *
4	Obsługa kanału komunikacji chat.	TAK/ NIE *
5	Obsługa kanału komunikacji sms.	TAK/ NIE *

6	Obsługa kanału komunikacji współdzielenia z klientem strony internetowej, na której przebywa klient.	TAK/ NIE *
7	Obsługa kanału komunikacji społecznościowego.	TAK/ NIE *
8	System umożliwia dystrybucję zadań do pracowników terenowych.	TAK/ NIE *
9	Dostępne kanały: -Obsługa elektronicznej wersji wniosku, -Widok interakcji obsługiwanych w Contact Center, -Aplikacja pracownika w ARIMR spójna z aplikacją konsultanta Contact Center.	TAK/ NIE *
10	System umożliwia identyfikację klienta poprzez obsługiwane kanały komunikacji.	TAK/ NIE *
11	System jest zainstalowany on-premise.	TAK/ NIE *
12	System umożliwia pojedyncze logowanie przez integrację z Active Directory (Kerberos 5, szyfrowanie AES-128) i wspiera mechanizmy SSO (single sign-on).	TAK/ NIE *
13	Uprawnienia użytkowników systemu bazują na modelu ról z możliwością konfiguracji dostępności funkcjonalności oraz ograniczania dostępu do zasobów/interakcji (w zależności od posiadanych uprawnień).	TAK/ NIE *
14	System umożliwia przedstawienie wszystkich kanałów interakcji z klientem, w tym telefonicznych, emailowych, sms, facebooka, mesengera w jednym spójnym narzędziu raportowym.	TAK/ NIE *
15	Wybór najlepszego konsultanta – dla wszystkich kanałów – może odbywać się w oparciu o: a) Umiejętności, b) Profil, c) Dostępność, d) Lokalizację, e) Historię współpracy z klientem, W przypadku niezalezienia odpowiedniego konsultanta w oparciu o założone kryteria, system umożliwia przeprowadzenie kolejnego wyszukiwania według złagodzonych kryteriów.	TAK/ NIE *
16	System kierowania interakcji do konsultanta uwzględnia umiejętność konsultanta do jednoczesnej pracy z wieloma interakcjami, np. jedną rozmową telefoniczną, dwoma zadaniami.	TAK/ NIE *

17	Konsultanci Contact Center mają dostęp do pełnej historii interakcji pomiędzy Zamawiającym, a obsługiwanym klientem, w tym wymienianych maili, sms i wiadomości Messenger.	TAK/ NIE *
18	<p>Dystrybucja rozmów telefonicznych przychodzących</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. System musi posiadać możliwość integracji z systemem IPPABX Zamawiającego (aktualnie Cisco Unified Communications Manager CUCM w wersji 12.5 z planowaną aktualizacją do wersji nowszej, minimum 14.x). 2. System musi posiadać IVR generujący kod w formacie vXML. 3. Narzędzie do tworzenia strategii kierowania połączenia głosowego musi umożliwiać także tworzenie aplikacji IVR. 4. Informacja o połączeniu musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center. 	TAK/ NIE *
19	<p>Dystrybucja rozmów telefonicznych wychodzących</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mechanizm rozmów wychodzących musi obsługiwać: <ol style="list-style-type: none"> a) połączenia głosowe kierowane do konsultanta, b) automatyczne powiadomienia głosowe kierowane do IVR, c) automatyczne powiadomienia SMS, d) automatyczne powiadomienia email. 2. System musi posiadać funkcjonalność detekcji (poczta głosowa, zajętość, głos) podczas komunikacji głosowej i implementować logikę biznesową obsługującą zaistniałe sytuacje. 3. Informacja o połączeniu musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center. 	TAK/ NIE *
20	<p>Dystrybucja chat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości chat do najlepszego konsultanta. 2. System dystrybucji wiadomości chat musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center. 3. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości chat musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center. 4. System musi obsługiwać wiadomości chat generowane zarówno ze strony internetowej, jak i urządzeń mobilnych. 5. System w przypadku niedostępności konsultanta - musi umożliwiać analizę treści chat oraz umożliwiać automatyczną konwersację z klientem zgodnie ze zdefiniowanymi regułami biznesowymi. 6. Chat musi umożliwiać przesyłanie załączników. 7. System musi umożliwiać transfer wiadomości chat do innego konsultanta. 8. Treść wiadomości musi być dostępna dla kanałów Contact Center. 9. System musi umożliwiać automatyczne wysłanie transkrypcji rozmowy na adres mailowy klienta. 10. System musi umożliwiać automatyczne zapisywanie w historii transkrypcji całej sesji rozmowy z klientem. 	TAK/ NIE *
	<p>Dystrybucja sms</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości sms do najlepszego konsultanta. 2. System dystrybucji wiadomości sms musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center. 3. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości sms musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center. 	

21	<p>4. System musi obsługiwać wiadomości sms w trybie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Pojedynczych wiadomości, gdzie wiadomość przychodząca i odpowiedź tworzą jedną interakcję, b) Sesji, gdzie konsultant widzi kolejną wiadomość jako kontynuację wcześniejszego wątku. <p>5. System musi umożliwiać analizę treści sms wraz z zastosowaniem zdefiniowanej reguły biznesowej.</p> <p>6. System musi umożliwiać transfer wiadomości sms do innego konsultanta.</p> <p>7. Treść wiadomości musi być dostępna dla kanałów Contact Center.</p>	TAK/ NIE *
22	<p>Dystrybucja poczty elektronicznej</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. System musi posiadać autoryzowaną integrację z systemem Poczty elektronicznej Zamawiającego (poprzez dedykowane konto pocztowe na serwerze Exchange, połączenie szyfrowane). 2. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości poczty elektronicznej do konsultanta o najlepiej dopasowanych kryteriach (takich jak m.in. umiejętności, kategoria, priorytet, SLA). 3. System dystrybucji wiadomości email musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center. 4. System musi umożliwiać analizę treści e-mail w zakresie: adres nadawcy, adres odbiorcy, tytuł e-mail, treści e-mail i wprowadzenie logiki biznesowej obsługującej zaistniałe rozpoznanie klienta. 5. Treść wiadomości musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center. 	TAK/ NIE *
23	<p>Współdzielenie strony internetowej (co-browse)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. System musi umożliwiać przeglądanie tej samej strony www Zamawiającego przez klienta i konsultanta w tym samym czasie. 2. Żądanie przeglądania musi być inicjowane przez klienta. 3. Przeglądanie musi być dostępne zarówno dla sesji chat, jak i rozmowy telefonicznej. 4. Akceptacja formularzy musi być realizowana wyłącznie przez klienta. 5. Dane wrażliwe muszą być widoczne tylko dla klienta. 	TAK/ NIE *
24	<p>Dystrybucja kanałów społecznościowych</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji interakcji pochodzących z mediów społecznościowych do najlepszego konsultanta. 2. Wymagane media to: <ul style="list-style-type: none"> a) posty umieszczone na Facebook, b) komentarze na posty, c) wiadomości wysyłane przez Facebook Messenger. 3. System dystrybucji wiadomości z mediów społecznościowych musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center. 4. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości z mediów społecznościowych musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center. 5. System musi umożliwiać analizę treści wiadomości pochodzących z mediów społecznościowych wraz z zastosowaniem zdefiniowanej reguły biznesowej. 6. System musi umożliwiać transfer wiadomości do innego konsultanta. 7. Treść wiadomości musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center. 8. System musi umożliwiać zatwierdzanie przez przełożonego wiadomości stworzonych przez konsultanta. 9. W przypadku rozpoznania klienta konsultant musi mieć możliwość oddzwonienia lub napisania wiadomości e-mail do klienta. 	TAK/ NIE *
	<p>Raportowanie rzeczywiste (on-line)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. System raportowania rzeczywistego musi być spójny dla wszystkich interakcji obsługiwanych w Contact Center. 	

25	<ol style="list-style-type: none"> 2. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań przypisanych do konsultantów z uwzględnieniem typu zadań. 3. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań oczekujących, z zachowanym SLA, z uwzględnieniem typu zadań. 4. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań oczekujących, z niezachowanym SLA, z uwzględnieniem typu zadań. 5. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań zaakceptowanych, z uwzględnieniem typu zadań. 6. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych, z uwzględnieniem typu zadań. 7. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych z przekroczonym SLA, z uwzględnieniem typu zadań. 8. Rozwiązanie musi pozwalać na wizualizację bieżącego maksymalnego czasu oczekiwania zadania. 9. Rozwiązanie musi pozwalać na wizualizację bieżącego średniego czasu obsługi zadania. 10. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań. 11. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby odrzuconych zadań, z uwzględnieniem typu zadań. 12. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przerwanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań. 13. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przeproszonych zadań, z uwzględnieniem typu zadań. 14. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby wygasłych zadań, z uwzględnieniem typu zadań. 15. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby transferów zadań, z uwzględnieniem typu zadań. 16. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie czasu pracy nad zadaniami. 17. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu pracy nad zadaniami. 18. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań. 19. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych, z uwzględnieniem typu zadań. 20. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych z przekroczonym SLA, z uwzględnieniem typu zadań. 21. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań odłożonych, z uwzględnieniem typu zadań. 22. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań zaakceptowanych, z uwzględnieniem typu zadań. 23. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie całkowitego czasu pracy nad zadaniami. 24. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu oczekiwania zadania na obsłudze. 25. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu pracy nad zadaniem. 26. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań. 27. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przeproszonych zadań, z uwzględnieniem kodu zadania. 28. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby połączeń telefonicznych wykonanych podczas obsługi zadań. 	TAK/ NIE *
26	<p>Raportowanie historyczne (off-line)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. System raportowania musi być jednolitym systemem dla Contact Center i dystrybucji zadań. 2. Dane do raportowania muszą być zbierane minimalnie z takich komponentów Systemu Contact Center jak: konfiguracja, serwer telefoniczny, router interakcji, outbound (ruch wychodzący). 3. Dane historyczne muszą obejmować zarówno interakcje głosowe, jak i kanały cyfrowe obsługiwane w Contact Center Zamawiającego. 4. Hurtownia danych musi umożliwiać przechowywanie zarówno danych zagregowanych, jak i danych detalicznych (pojedynczych). 5. Dane interakcji muszą być konwertowane do modelu wymiarowego lub schematu gwiazdy 6. Zbiór/tabela faktów musi przechowywać informacje biznesowe, takie jak długość oczekiwania klienta w kolejce, ilość i częstość wstrzymywania (hołdowania) klienta, czas rozmowy. 7. System raportowania musi śledzić minimum: <ol style="list-style-type: none"> a) kolejki, b) routing pointy, 	TAK/ NIE *

	<ul style="list-style-type: none"> c) porzucone interakcje, d) Konsultacje, e) próby dodzwonienia do klienta przez automatyczną kampanię wychodzącą, f) rezultaty rekordów w kampaniach wychodzących. g) aktywność konsultantów, h) statusy konsultantów 8. System raportowania historycznego musi uwzględniać zwalidowanie typy przepływu połączeń głosowych (przychodzących i wychodzących) Systemu Contact Center. 9. System raportowania musi posiadać interfejs użytkownika zapewniający szablony raportów obejmujących przynajmniej: <ul style="list-style-type: none"> a) Aktywności konsultantów, b) Interakcje poprzychozące, c) Interakcje wychodzące, d) Kolejki, e) Szczegóły każdej interakcji, f) Rezultaty biznesowe. 10. System raportowania musi umożliwiać tworzenie własnych szablonów raportów, bazując na danych zebranych z hurtowni danych. 11. System raportowania musi być narzędziem klasy BI (business intelligence). 	
27	<p>Wymagania odnośnie oferowanego rozwiązania</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dostarczone licencje w modelu subskrypcyjnym (subskrypcje) muszą być aktywne przez okres 24 miesiące od dnia podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru wdrożenia Systemu. 2. Dostarczone rozwiązanie musi umożliwiać jednoczesną pracę dla 49 konsultantów Contact Center. 3. Możliwość rozszerzenia Systemu o dodatkowe dostępy/subskrypcje (dla nowych konsultantów) do Systemu Contact Center musi odbywać się bez konieczności zakupu dodatkowego oprogramowania (np. wyższej wersji). 4. Subskrypcje muszą mieć zapewniony dostęp do wszystkich modułów Systemu (w zakresie podanych wyżej wymagań funkcjonalnych). 5. Dostarczone subskrypcje muszą umożliwiać instalację i konfigurację wystąpienia danego oprogramowania na dwóch środowiskach: produkcyjnym i testowym. 6. System nie posiada ograniczeń w zakresie wprowadzonych danych w zakresie ilości projektów, portfeli projektów, użytkowników, danych w kartotekach. 7. Subskrypcja musi umożliwiać trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie na potrzeby wykonywania kopii zapasowych (w tym również backup maszyn wirtualnych z elementami Systemu). 8. Subskrypcja uprawniać będzie do korzystania z Systemu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza tym terytorium (zdalny, pełny dostęp do Systemu z zagranicy dla użytkownika zewnętrznego). 9. Wykonawca w ramach zapisów licencyjnych/ Umowy zagwarantuje 24 miesięczną Usługę Asysty Technicznej i zapewniającą dostęp do wszystkich poprawek, rozszerzeń i nowych wersji oprogramowania, które producent oprogramowania opublikuje oraz zapewniającą poprawę błędów aplikacji w wersji produkcyjnej. 10. Zamawiający wymaga dostarczenia rozwiązania (Systemu CC) w oparciu o oprogramowanie standardowe pochodzące od jednego producenta. Dotyczy to wszystkich składników/komponentów oprogramowania CC poza elementami takimi jak systemy operacyjne, systemy/serwery bazodanowe, wirtualizatory. 11. Zamawiający wymaga dostarczenia Systemu w oparciu o oprogramowanie standardowe typu COTS zgodnie z definicją "Oprogramowanie Standardowe"¹. 	TAK/ NIE *

¹ „Oprogramowanie standardowe” Oprogramowanie standardowe jest rozumiane jako oprogramowanie komercyjne z półki (COTS akronim od angielskiego Commercial Off The Shelf), tj. oprogramowanie stanowiące produkt wytworzony na szeroki rynek, dla dużej liczby klientów w identycznej postaci.

	12. Zamawiający nie dopuszcza zaoferowania oprogramowania wytworzonego na potrzeby przedmiotowego postępowania przetargowego oraz oprogramowania nieposiadającego ogólnodostępnego, regularnego cennika jego składników (licencji).	
28	<p>Wymagania techniczne</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wykonawca musi dostarczyć wszystkie niezbędne subskrypcje oraz Oprogramowanie. Zamawiający dopuszcza dostarczenie Oprogramowania w postaci maszyn wirtualnych wyskalowanych do pracy zgodnie z wymaganiami wydajnościowymi. 2. Zamawiający wymaga, aby oferowany System był wspierany i pracował korzystając z: <ol style="list-style-type: none"> a) Systemu Operacyjnego: Red Hat Enterprise Linux w wersji minimalnej. 9.x. b) Systemu bazodanowego dla środowiska testowego PostgreSQL w wersji minimum 14.x oraz dla środowiska produkcyjnego Postgres EDB Enterprise w wersji minimum 14.x lub Microsoft SQL w wersji minimum 2019. 3. System CC musi być zainstalowany na środowisku Zamawiającego. W tym celu Zamawiający może przeznaczyć część współdzielonego środowiska wirtualnego VMware w wersji minimalnej 7.0.3 wewnątrz sieci LAN Zamawiającego. Wykonawca będzie miał do dyspozycji: <ol style="list-style-type: none"> a) Ilość wirtualnych procesorów - do 128 vCPU; b) Ilość wirtualnej pamięci RAM - do 256 GB vRAM; c) Ilość pamięci dyskowych - do 3TB; d) System operacyjny - Red Hat Enterprise Linux min. 9.x; e) System bazodanowy (jedna instancja, wiele schematów) - PostgreSQL min. 14.x, Postgres EDB Enterprise (Advanced Server) min. 14.x lub Microsoft SQL min. 2019; f) Maksymalna konfiguracja pojedynczego wirtualnego serwera nie może być większa niż 32 vCPU oraz 64 GB RAM. 4. System CC musi mieć możliwość monitorowania krytycznych punktów/elementów za pomocą systemu Zabbix. 5. System CC musi mieć możliwość wykonywania codziennie kopii bezpieczeństwa przy pomocy systemu Networker oraz zapewnić ciągłość wiarygodności danych. 	TAK/ NIE *
30	<p>Dokumentacja Systemu</p> <p>Wykonawca dostarczy w terminie do 3 dni kalendarzowych dokumentację przedwdrożeniową po podpisaniu Umowy i w terminie 3 dni kalendarzowych dokumentację powdrożeniową po uruchomieniu Usługi, w języku polskim lub angielskim, w zakresie:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) analizy procesów biznesowych w obsłudze klienta niezbędnych do realizacji Contact Center; b) dokumentacji technicznej zawierającej opis integracji z systemami/aplikacjami zewnętrznym; c) instalacji i konfiguracji Systemu; d) Administratora Systemu (dokumentacja Administratora). 	TAK/ NIE *

Załącznik nr 2 do SWZ – wzór Oświadczenia o braku podstaw wykluczenia

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Oświadczenie o braku podstaw wykluczenia

DPIZP.2610.23.2024

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „**Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**” oświadczam(-y), że na dzień złożenia niniejszego oświadczenia aktualne pozostają informacje zawarte w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, tj. nie podlegam(-y) wykluczeniu na podstawie:

1. art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy,
2. art. 108 ust. 1 pkt 4 ustawy dotyczących orzeczenia zakazu ubiegania się o zamówienie publiczne tytułem środka zapobiegawczego,
3. art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy dotyczących zawarcia z innymi Wykonawcami porozumienia mającego na celu zakłócenie konkurencji,
4. art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy.

Załącznik nr 3 do SWZ - Wzór Oświadczenia o potwierdzeniu braku podstaw wykluczenia – art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 oraz art. 7 ustawy o szczególnych rozwiązaniach

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

DPIZP.2610.23.2024

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „**Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**” oświadczam(-y), że na dzień złożenia niniejszego oświadczenia nie podlegam(-y) wykluczeniu na podstawie na podstawie:

1. art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1), oświadczam, nie zachodzą w stosunku do mnie opisane tamże okoliczności skutkujące zakazem udzielania lub dalszego wykonywania zamówień publicznych, w szczególności, że:
 - 1.1. nie jestem obywatelem rosyjskim, osobą fizyczną lub prawną, podmiotem lub organem z siedzibą w Rosji;
 - 1.2. nie jestem osobą prawną, podmiotem lub organem, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50% należą do podmiotu, o którym mowa w pkt. 1.1. niniejszego oświadczenia;
 - 1.3. nie jestem osobą fizyczną lub prawną, podmiotem lub organem działającym w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w pkt. 1.1. lub 1.2. niniejszego oświadczenia;
 - 1.4. nie zaangażuję podwykonawców, dostawców będących obywatelami rosyjskimi, osobami fizycznymi lub prawnymi, podmiotów lub organów, o których mowa w pkt. 1.1.-1.3. niniejszego oświadczenia, w przypadku, gdy przypada na nich ponad 10% wartości zamówienia.
2. 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 (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 507; dalej ustawa o szczególnych rozwiązaniach) tj.:
 - 2.1. Nie jestem wykonawcą wymienionym w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanym na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającą o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach;
 - 2.2. Nie jestem wykonawcą, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. 2023 r. poz. 1124 z późn. zm.) jest 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 o szczególnych rozwiązaniach;
 - 2.3. Nie jestem wykonawcą, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2023 r. poz. 120 z późn. zm.) 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 o szczególnych rozwiązaniach.
3. W przypadku zmiany w trakcie realizacji umowy stanu faktycznego w zakresie objętym niniejszym oświadczeniem zobowiązuję się do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego o zakresie zmian.

Załącznik nr 4 do SWZ – wzór Oświadczenia o podziale obowiązków w trakcie realizacji zamówienia

Oświadczenie o podziale obowiązków w trakcie realizacji zamówienia
(dotyczy Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia)

DPIZP.2610.23.2024

Działając w imieniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:¹, przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „**Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**” oświadczam(-y), że wyszczególnione poniżej dostawy/usługi zostaną zrealizowane zgodnie z poniższym:

1. Wykonawca² wykona następujące usługi/dostawy w ramach realizacji zamówienia:
 - 1.1.
 - 1.2.
 - 1.3.
2. Wykonawca² wykona następujące usługi/dostawy w ramach realizacji zamówienia:
 - 2.1.
 - 2.2.
 - 2.3.
3. Wykonawca² wykona następujące usługi/dostawy w ramach realizacji zamówienia:
 - 3.1.
 - 3.2.
 - 3.3.

UWAGA:

¹ należy wpisać firmy wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

² należy wpisać firmy i adresy poszczególnych Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

Załącznik nr 5 do SWZ – wzór Oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

**Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej
DPIZP.2610.23.2024**

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „**Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**” oświadczam(-y), że:

1. **nie należę(-ymy) do grupy kapitałowej** w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) **z żadnym z Wykonawców, którzy złożyli odrębną ofertę w przedmiotowym postępowaniu** o udzielenie zamówienia publicznego¹.
2. **należę(-ymy) do grupy kapitałowej** w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1616) **z następującymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębną ofertę w przedmiotowym postępowaniu** o udzielenie zamówienia publicznego¹:

Lp.	Nazwa podmiotu	Siedziba
1		
(...)		

Jednocześnie na potwierdzenie, że nasza oferta¹/oferta częściowa¹ została przygotowana niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej składam(-y) następujące informacje i/lub dokumenty:

.....

UWAGA:

¹ niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 6 do SWZ – wzór Oświadczenia – Wykaz usług

[warunek udziału w postępowaniu]

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Oświadczenie – Wykaz usług

DPiZP.2610.23.2024

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na „**Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**”, składam(-y) wykaz usług wykonanych (wykonywanych) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, na potwierdzenie spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w Rozdz. III.2. pkt 1.1.1. SWZ.

Lp.	Przedmiot wykonanych/wykonywanych usług (wg warunku udziału w postępowaniu)	Wartość brutto usługi w zł (w przypadku gdy zakres usługi jest szerszy, należy podać wyłącznie wartość usługi odpowiadającej treści warunku udziału w postępowaniu w badanym zakresie, wg warunku udziału w postępowaniu)	Podmiot na rzecz którego wykonano usługę (nazwa i adres)	Daty wykonania		Dowody	Informacje uzupełniające	
				Od dd-mm-rrrr	Do dd-mm-rrrr		Zasoby innego podmiotu	Nazwa innego podmiotu
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								

Uwaga do kol. 7:

1. Do wykazu należy dołączyć dowody potwierdzające, że powyższe usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, tj.:
 - 1.1. referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane lub są wykonywane należycie, z tym, że w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty powinny być wydane nie wcześniej niż 3 m-ce przed upływem terminu składania ofert;
 - 1.2. oświadczenie Wykonawcy - jeżeli z przyczyn niezależnych od Wykonawcy nie jest on w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa wyżej w pkt 1.1;
2. Należy wpisać nazwę dowodu (dokumentu) potwierdzającego, że usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie (podać numer strony);

Uwaga do kol. 8:

1. Zaznaczyć „TAK”, tylko w przypadku, gdy Wykonawca polega na zasobach innego podmiotu dla wykazania spełniania warunku udziału;
2. Dla wykazania spełniania warunku udziału w postępowaniu, opisanego w Rozdz. III.2. pkt 1.1. SWZ, Wykonawca może polegać, na zasadach określonych w art. 118 Ustawy. W tym celu Wykonawca składa dokumenty i oświadczenia zgodnie z zasadami określonymi w Rozdz. IV.5. SWZ.

Załącznik nr 7 do SWZ – plik, w formacie XML, wygenerowany z narzędzia ESPD

Plik, w formacie XML, wygenerowany z narzędzia ESPD („*ESPD*”) znajduje się w odrębnym pliku o nazwie „Załącznik nr 7 do SWZ_ESPD”. Plik należy pobrać i zapisać na dysk komputera oraz wypełnić przy pomocy narzędzia udostępnionego przez Urząd Zamówień Publicznych pod adresem <https://espd.uzp.gov.pl>.

Po uruchomieniu wyżej wymienionej strony internetowej Urzędu, należy wybrać „pl Polski”, a w dalszej kolejności zaznaczyć „Jestem wykonawcą”. Następnie należy zaimportować „*ESPD*” wczytując plik w formacie XML będący Załącznikiem nr 7 do SWZ. Po sporządzeniu oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia („*JEDZ*”) należy je podpisać przez osobę lub osoby uprawnione.

Aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w formie *JEDZ* należy złożyć w formie elektronicznej, opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, za pomocą środka komunikacji elektronicznej, tj. Platformę Zakupową. Szczegółowy zakres wymagań określony został w Rozdz. IV.2 SWZ.

UMOWA Nr/DZI/202..../2610

zawarta w Warszawie, pomiędzy:

Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie i adresem przy Al. Jana Pawła II nr 70, 00-175 Warszawa, (adres do korespondencji: ARiMR Departament Zarządzania Informatyką ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa), REGON 010613083, zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług, NIP 526-19-33-940, zwaną dalej „Zamawiającym” lub „ARiMR”, reprezentowaną przez:

..... –,
..... –,

a

....., z siedzibą w przy ul., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla, Wydział Gospodarczy pod numerem KRS, REGON zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług NIP, wysokość kapitału zakładowego zł, zwaną dalej „Wykonawcą”, reprezentowaną:

..... –,

zwanymi łącznie „Stronami”.

W wyniku wyboru oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z art. 132 - 139 ustawy z dnia 11 września 2019 r.- Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 t.j.) o następującej treści:

§ 1.

Definicje

W niniejszej umowie następujące wyrażenia i określenia będą miały znaczenie zgodnie z podanymi poniżej definicjami, zapisane z wielkiej litery w celu podkreślenia, że jest to pojęcie zdefiniowane:

- 1) **Aktualizacja** - Updates (zaktualizowanie), Upgrade (ulepszenie), Patches (poprawka) oraz wszelkie nowe wersje Oprogramowania i udoskonalenia do wersji bieżących Oprogramowania (nowe edycje, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne) wraz z ich dokumentacją, wydane przez producenta;
- 2) **Awaria** - stan niesprawności Systemu CC uniemożliwiający jego standardowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie – w odniesieniu do każdej z jego funkcjonalności;
- 3) **Certyfikat(-y)** - wygenerowane przez producenta dostarczone Zamawiającemu przez Wykonawcę w dowolnym formacie pliki uprawniające Zamawiającego do dostępu do Oprogramowania oraz korzystania z UWO;
- 4) **Dokumentacja** - wszelka dokumentacja dotycząca Oprogramowania lub Aktualizacji dostarczana w ramach Umowy, w szczególności lecz nie wyłącznie standardowa dokumentacja producenta Oprogramowania w języku polskim (lub w języku angielskim, o ile nie istnieje polska wersja językowa), instrukcje obsługi, dokumentacja niezbędna do korzystania z Oprogramowania (administratora, techniczna, użytkownika), w tym treść warunków licencyjnych producenta i ogólnych warunków korzystania z Oprogramowania sporządzona w języku polskim (lub w języku angielskim, o ile nie istnieje polska wersja językowa) i wszelka inna dokumentacja pochodząca od producenta Oprogramowania;
- 5) **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 6) **Lokalizacja** – Centrala ARiMR, ul. Poleczki 33, Warszawa;
- 7) **Naprawa** - całkowite i skuteczne usunięcie Awarii/Usterki. Naprawa musi zapewnić powrót do poprawnego, w pełni zgodnego z przeznaczeniem, funkcjonowania Systemu CC;
- 8) **Oprogramowanie** – oprogramowanie wykorzystywane do funkcjonowania Systemu CC, dla którego będą świadczone usługi w ramach Umowy;
- 9) **Polityka bezpieczeństwa informacji w ARiMR**- załącznik do zarządzenia Prezesa ARiMR nr 51/2024 z dnia 23 maja 2024 r. w sprawie wprowadzenia Polityki bezpieczeństwa informacji w ARiMR;
- 10) **Strony** – Zamawiający i Wykonawca wymienieni w komparcji Umowy;
- 11) **System/System CC** - system Contact Center umożliwiający komunikację klientów zewnętrznych lub wewnętrznych z ARiMR przez wiele kanałów komunikacji (tzw. Multichannel);
- 12) **Umowa** – niniejsza Umowa wraz z załącznikami, regulująca prawa i obowiązki Stron z niej wynikające i związane z jej wykonaniem;

13) **Usługa Wsparcia Oprogramowania (dalej: UWO)** – usługa wsparcia producenta zgodnie z ogólnymi zasadami świadczenia tej usługi przez producenta na rzecz użytkowników Oprogramowania w okresie wskazanym w § 2 ust. 1 pkt 1 Umowy, polegająca na uprawnieniu Zamawiającego do pobierania Aktualizacji Oprogramowania poprzez serwisy wskazane przez producenta, a także na wsparciu producenta w zakresie problemów, jakie pojawiły się w związku z korzystaniem przez Zamawiającego z Oprogramowania lub Aktualizacji Oprogramowania oraz usuwania wszelkich problemów z działaniem Oprogramowania;

14) **Usługa Asysty Technicznej** – usługa świadczenia serwisu technicznego dla Systemu CC, przez wykwalifikowany personel tj. osobę/osoby z doświadczeniem, posiadające odpowiednie kwalifikacje merytoryczne i wiedzę na temat Oprogramowania i Systemu CC, polegająca na udzielaniu pomocy użytkownikom Systemu, usuwaniu Usterek i Awarii zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy oraz wykonywaniu prac programistycznych związanych z działaniem lub dostosowaniem Oprogramowania do potrzeb Zamawiającego polegających na modyfikacji Systemu CC lub jego Dokumentacji w zakresie dedykowanych potrzeb Zamawiającego związanych z korzystaniem z Systemu CC, w tym zapewnieniu Zamawiającemu możliwości składania zleceń na modyfikację i rozbudowę Oprogramowania, z której Zamawiający uprawniony będzie do korzystania zgodnie z warunkami Umowy;

15) **Konsultacje** - usługa polegająca na świadczeniu wsparcia poprzez zapewnienie Konsultacji administracyjnych związanych z działaniem Oprogramowania z którego Zamawiający uprawniony będzie do korzystania zgodnie z warunkami Umowy;

16) **Usterka** - stan niesprawności Systemu CC pozwalający jednak na jego standardowe funkcjonowanie, lecz mający wpływ na komfort korzystania z niego przez użytkowników.

§ 2.

Przedmiot Umowy i termin realizacji

1. Na podstawie Umowy Wykonawca zapewni Zamawiającemu, potwierdzony Certyfikatami dostęp do Systemu Contact Center na zasadzie subskrypcji wraz z dostępem do Usługi Wsparcia Oprogramowania, zgodnie z wymogami opisanymi w poszczególnych załącznikach:

- 1) dla funkcjonującego już u Zamawiającego systemu Contact Center producenta Genesys* zgodnie z Załącznikiem nr 1, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) zapewnienia UWO w zakresie licencji wieczystych wyszczególnionych w Załączniku nr 1 Wykaz oprogramowania Tabela nr 1 w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości działania Systemu;
 - b) zapewnienie dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie licencji wyszczególnionych w Załączniku nr 1 Wykaz oprogramowania Tabela nr 2 w okresie 20 miesięcy od dnia 28.04.2025 r.;
 - c) świadczenie Usługi Asysty Technicznej zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do Umowy w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości działania Systemu;
 - d) świadczenie usług Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej w § 4 ust. 1 Umowy, nie dłużej niż do upływu okresu trwania Umowy.

w przypadku gdy Wykonawca w ofercie w postępowaniu przetargowym, w wyniku którego zawarto Umowę zaoferował rozwiązanie równoważne, o którym mowa w Rozdziale I SWZ, przedmiot i termin realizacji w pkt. 1) przyjmie następujące brzmienie:

- 1) w przypadku rozwiązania równoważnego, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) dostarczenia, wdrożenia oraz uruchomienia systemu Contact Center, którego zakres i wymagania są opisane szczegółowo w Załączniku nr 1A w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy;
 - b) dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) na okres 24 miesięcy od momentu wdrożenia Systemu;
 - c) świadczenia Usługi Asysty Technicznej zgodnie z Umową w okresie 24 miesięcy od dnia wdrożenia Systemu;
 - d) świadczenia usług Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej w § 4 ust. 1 Umowy, nie dłużej niż do upływu okresu trwania Umowy.

§ 3.

Wymagania wobec Wykonawcy dotyczące wykonania Umowy

1. Wykonawca oświadcza, że:
 - 1) posiada konieczne doświadczenie i profesjonalne kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy i zobowiązuje się do wykonania Umowy przy zachowaniu należytej staranności określonej w art. 355 § 2 Kodeksu Cywilnego;
 - 2) jest uprawniony do zawarcia Umowy na wskazanych w niej warunkach oraz upoważniony do realizacji i świadczenia usług będących przedmiotem Umowy.
2. Osobami upoważnionymi do rozpatrywania bieżących spraw i podpisywania protokołów odbioru związanych z wykonaniem Umowy, przy zachowaniu określonych w niej warunków, w tym terminów:
 - a. po stronie Zamawiającego są:email:
 - b. po stronie Wykonawcy są: email:.....

W przypadku zmiany osób upoważnionych wskazanych w lit. a i b, każda ze Stron jest zobowiązana do poinformowania drugiej Strony o tej zmianie. Powiadomienie o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu do Umowy.

3. Wykonawca nie ma prawa, bez zgody Zamawiającego, do korzystania przy wykonywaniu Umowy w jakimkolwiek charakterze z osób zatrudnionych u Zamawiającego, pod rygorem odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego (w terminie 15 dni od wystąpienia przesłanki uprawniającej do odstąpienia) oraz zapłaty kary umownej w wysokości określonej w § 8 ust. 1 Umowy wraz z prawem do żądania od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
4. W związku z działalnością utworzonej przez Zamawiającego spółki Agro Aplikacje Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie i adresem: ul. Poleczki 35, 02-822 Warszawa (zwanej dalej „spółka”) powołanej w celu realizacji zadań polegających na zapewnieniu rozwoju systemów i rozwiązań teleinformatycznych służących realizacji zadań Zamawiającego zgodnie z art. 21a ustawy z dnia 9 maja 2008 r. o Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, Zamawiający uprawniony będzie do dokonywania wszelkich czynności przewidzianych Umową na każdym etapie jej realizacji przy udziale pracowników spółki.
5. Strony ustalają, że pracownikom spółki, o której mowa w ust. 4 powyżej, przysługiwać będą wszelkie uprawnienia związane z wykonaniem Umowy przysługujące pracownikom Zamawiającego zgodnie z warunkami Umowy, takie jak dostęp do jakichkolwiek informacji i dokumentów związanych z realizacją Umowy, rezultatów świadczonych Usług, prawo do uczestniczenia w spotkaniach i prowadzenia korespondencji związanej z Umową na każdym jej etapie. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości, Strony oświadczają, że uprawnienie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy rozliczania wynagrodzenia oraz stosowania jakichkolwiek sankcji przewidzianych w Umowie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
6. Określony w Umowie zakaz korzystania przy wykonywaniu zobowiązań określonych w Umowie w charakterze pracowników, z osób zatrudnionych u Zamawiającego, o którym mowa w ust. 3 dotyczy odpowiednio pracowników spółki.
7. Zamawiający oświadcza, że pracowników spółki uczestniczących przy realizacji Umowy po stronie Zamawiającego obowiązywać będą określone w Umowie zasady poufności.

§ 4. Konsultacje

1. W ramach Umowy Wykonawca świadczyć będzie na rzecz Zamawiającego do 500 godzin Konsultacji w okresie obowiązywania Umowy, jednak nie mniej niż 200 godzin, w zakresie problemów dotyczących Oprogramowania, modyfikacji Systemu lub jego Dokumentacji. Konsultacje będą obejmowały analizy oraz rekomendacje dot. Oprogramowania. Konsultacje będą świadczone w języku polskim.
2. Łączna liczba Konsultacji udzielonych/zrealizowanych w danym miesiącu, po ich zsumowaniu, będzie zaokrąglona do pełnej godziny, zgodnie z zasadą, że jeśli zsumowana wartość przekracza pełną godzinę powyżej 30 minut, jest zaokrąglana do kolejnej pełnej godziny.
3. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia konsultacyjne od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 15.00, telefonicznie pod numerem: lub na adres poczty elektronicznej Przyjęcie zgłoszenia zostanie przez Wykonawcę potwierdzone (drogą elektroniczną na adresy e-mail pracowników Zamawiającego, wskazanych w § 3 ust. 2 lit. a. Umowy w ciągu 2 godzin od chwili otrzymania zgłoszenia. Niepotwierdzenie zgłoszenia w powyższym terminie Zamawiający uznaje za przyjęcie zgłoszenia. O każdej zmianie adresu lub numeru telefonu wskazanego powyżej, Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić na piśmie Zamawiającego. Zmiana danych, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie wymaga zmiany Umowy w formie pisemnego aneksu, a jedynie poinformowania drugiej Strony o zmianie.
4. Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego rozwiązywania problemów zgłaszanych w trakcie Konsultacji, nie później jednak niż w ciągu 7 godzin od zgłoszenia problemu przez Zamawiającego. Zgłoszenie potrzeby Konsultacji złożone do Wykonawcy po godz. 15.00 powinno zostać obsłużone do godz. 15.00 następnego Dnia Roboczego. Upoważnieni przedstawiciele Stron mogą uzgodnić inne terminy realizacji Konsultacji, przy uwzględnieniu specyfiki zgłaszanego problemu, w tym ustalone w Dniach Roboczych od daty zgłoszenia problemu.
5. Konsultacje polegać będą w szczególności na udzielaniu Zamawiającemu asysty lub doradztwa przy:
 - 1) implementacji i automatyzacji procesów biznesowych u Zamawiającego;
 - 2) konfiguracji Systemu CC i Oprogramowania.
6. Wykonanie przez Wykonawcę zobowiązań z tytułu Konsultacji w każdym miesiącu jej świadczenia zostanie potwierdzone przez upoważnionych przedstawicieli Stron Protokołem Odbioru Konsultacji ze zgłoszonych i przeprowadzonych Konsultacji, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy.

§ 5. Usługa Wsparcia Oprogramowania (UWO)

1. W ramach Usługi Wsparcia Oprogramowania Zamawiający będzie miał prawo do:
 - 1) otrzymywania Aktualizacji wraz z Dokumentacją Aktualizacji (o ile dla danej Aktualizacji została przez producenta wytworzona); Wykonawca na podstawie Umowy udziela Zamawiającemu licencji uprawniającej do korzystania przez Zamawiającego z Aktualizacji wraz z Dokumentacją Aktualizacji, zgodnie z ogólnymi warunkami licencyjnymi producenta, na następujących zasadach:
 - a) Wykonawca w ramach udzielonej licencji upoważnia Zamawiającego do trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Aktualizacji w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, jak i zwielokrotniania również w zakresie, w którym jest to niezbędne dla wprowadzania do pamięci sprzętu Zamawiającego, wyświetlania, stosowania, przystosowania, przechowywania Aktualizacji dla własnych potrzeb Zamawiającego, zgodnie z jej charakterem i przeznaczeniem oraz warunkami Umowy,

- b) licencja udzielona zgodnie z lit. a) może być wykorzystywana wyłącznie dla celów działalności Zamawiającego i nie obejmuje prawa do wprowadzania Aktualizacji do obrotu lub przekazywania ani w części ani w całości osobom trzecim zarówno odpłatnie, jak i nieodpłatnie w żadnej formie prawnej,
 - c) w ramach udzielonej licencji Wykonawca upoważnia także Zamawiającego do korzystania z Dokumentacji Aktualizacji dostępnej wraz z Aktualizacją, na polach eksploatacji wskazanych w lit. a),
 - d) korzystanie z Aktualizacji wraz z ich Dokumentacją następuje w ramach wynagrodzenia określonego w § 6 ust. 2 Umowy, bez konieczności ponoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat licencyjnych;
- 2) przeniesienia Oprogramowania lub Aktualizacji na inną platformę systemową, jeżeli potrzeba taka po stronie Zamawiającego zaistnieje, oraz wsparcia technicznego udzielanego przez Wykonawcę w tym zakresie;
 - 3) asysty elektronicznej i telefonicznej w zakresie problemów dotyczących Oprogramowania lub Aktualizacji, zgłaszanych do Wykonawcy w Dni Robocze w godzinach 7:00 do 19.00 do działu asysty technicznej pod numer telefonu:, e-mail:
 - 4) dostępu elektronicznego przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu (poprzez serwis internetowy wskazany w ust. 2) do informacji na temat posiadanych przez Wykonawcę produktów producenta, biuletynów technicznych, list dyskusyjnych, bazy danych problemów technicznych dotyczących Oprogramowania rejestrowanych przez pracowników działu asysty technicznej.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do Aktualizacji poprzez serwis internetowy producenta. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego, nie później niż 2 Dni Robocze od ich udostępnienia przez producenta, informowania Zamawiającego o wszelkich Aktualizacjach udostępnionych przez producenta, poprzez całodobowy internetowy serwis asysty technicznej (dostęp do serwisu usługi, w tym możliwości dokonywania zgłoszeń serwisowych przez Internet). Dostęp do Aktualizacji (wraz z jej Dokumentacją) winien być zapewniony Zamawiającemu w terminie, w jakim Wykonawca zobowiązany jest do powiadomienia o udostępnieniu przez producenta danej Aktualizacji.
 3. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do Dokumentacji deweloperskiej (poradniki, instrukcje, opis API itp.) pomocnej w tworzeniu m.in. własnych zautomatyzowanych procesów biznesowych, rejestrów, raportów, portali użytkownika, wykresów i map.

§ 6.

Wynagrodzenie

1. Maksymalne** łączne wynagrodzenie z tytułu wykonania Umowy zgodnie z wymogami opisanymi w Załączniku nr 1 wynosi nie więcej niż netto zł (słownie:/100) powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT), co daje kwotę wynagrodzenia brutto zł (słownie:/100).
 2. Na wynagrodzenie określone w ust. 1 składa się:
 - 1) Wynagrodzenie z tytułu Usługi Wsparcia Oprogramowania dla posiadanych licencji wieczystych, o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a) wraz z Usługą Asysty Technicznej, które wynosi..... zł netto (słownie:...../100), powiększone o należny podatek VAT, co daje kwotę brutto zł (słownie:/100),
 - 2) Wynagrodzenie z tytułu dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWOW), o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. b) wraz z Usługą Asysty Technicznej, które wynosi..... zł netto (słownie:...../100), powiększone o należny podatek VAT, co daje kwotę brutto zł (słownie:/100),
 - 3) wynagrodzenie z tytułu Konsultacji, o których mowa w § 4 Umowy, w łącznej kwocie nie więcej niż netto zł (słownie:/100) powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT), co daje kwotę wynagrodzenia brutto zł (słownie:/100).
- zgodnie z Formularzem ofertowym stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy.

**** w przypadku gdy Wykonawca w ofercie w postępowaniu przetargowym, w wyniku którego zawarto Umowę zaoferował rozwiązanie równoważne, o którym mowa w Rozdziale I SWZ wynagrodzenie w ust. 1 i 2 przyjmie następujące brzmienie:**

1. Maksymalne łączne wynagrodzenie z tytułu wykonania Umowy zgodnie z wymogami opisanymi w Załączniku nr 1A wynosi nie więcej niż netto zł (słownie:/100) powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT), co daje kwotę wynagrodzenia brutto zł (słownie:/100).
 2. Na wynagrodzenie określone w ust. 1 składa się:
 - 1) Wynagrodzenie z tytułu wdrożenia wraz z dostępem do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWOW) wraz z Usługą Asysty Technicznej, o których mowa w §2 ust. 1 pkt 1 lit. a), b) i c), które wynosi..... zł netto (słownie:...../100), powiększone o należny podatek VAT, co daje kwotę brutto zł (słownie:/100),
 - 2) wynagrodzenie z tytułu Konsultacji, o których mowa w § 4 Umowy, w łącznej kwocie nie więcej niż netto zł (słownie:...../100) powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT), co daje kwotę wynagrodzenia brutto zł (słownie:/100).
- zgodnie z Formularzem ofertowym stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy.

3. Wynagrodzenie jednostkowe z tytułu jednej godziny usługi Konsultacji wynosi netto: zł (słownie: /100) powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT)
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, płatne będzie w dwóch częściach w terminie 28 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, przy czym pierwsza faktura będzie wystawiona po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu odbioru potwierdzającego otrzymanie Certyfikatu umożliwiającego dostęp do Oprogramowania i Usługi Wsparcia Oprogramowania, którego wzór stanowi Załącznik nr 7, w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości działania Systemu (obejmującej pierwsze 12 miesięcy), zaś druga faktura może zostać wystawiona najwcześniej po roku wystawienia pierwszej faktury. **[zapisy niniejszego ustępu dotyczą rozwiązania referencyjnego. W przypadku rozwiązania równoważnego nie znajdują zastosowania i zostaną usunięte].**
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1***, płatne będzie w dwóch częściach w terminie 28 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, przy czym pierwsza faktura będzie wystawiona po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu wdrożenia potwierdzającego dostarczenie i wdrożenie Systemu oraz otrzymanie Certyfikatu umożliwiającego dostęp do Oprogramowania i Usługi Wsparcia Oprogramowania, którego wzór stanowi Załącznik nr 8, w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości działania Systemu (obejmującej pierwsze 12 miesięcy), zaś druga faktura może zostać wystawiona najwcześniej po roku wystawienia pierwszej faktury. **[***zapisy niniejszego ustępu dotyczą rozwiązania równoważnego. W przypadku rozwiązania referencyjnego nie znajdują zastosowania i zostaną usunięte].**
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 2****, płatne będzie w dwóch częściach w terminie 28 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, przy czym pierwsza faktura będzie wystawiona po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu odbioru potwierdzającego otrzymanie Certyfikatu umożliwiającego dostęp do Oprogramowania i Usługi Wsparcia Oprogramowania, jednak nie wcześniej niż w dniu 28.04.2025 r. (obejmującej pierwsze 8 miesięcy), zaś druga faktura może zostać wystawiona po 01.01.2026 r. za kolejne 12 miesięcy użytkowania subskrypcji. **[****zapisy niniejszego ustępu dotyczą rozwiązania referencyjnego. W przypadku rozwiązania równoważnego nie znajdują zastosowania].**
6. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 3 /ust. 2 pkt 2***** [*****w zależności od wyboru rozwiązania – zapis zostanie odpowiednio dopasowany], płatne będzie miesięcznie, na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę, w terminie do 28 dni licząc od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT łącznie z podpisanym bez zastrzeżeń przez upoważnionych przedstawicieli Stron protokołem odbioru Konsultacji. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji Konsultacji, w danym miesiącu zostanie ustalone jako iloczyn faktycznie udzielonych godzin Konsultacji wynikających z Protokołu odbioru Konsultacji oraz stawki jednostkowej brutto za godzinę świadczenia. Wynagrodzenie miesięczne ustalone według powyższych zasad każdorazowo pomniejsza łączną maksymalną kwotę wynagrodzenia wskazaną w ust. 1.
7. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że wynagrodzenie określone w ust. 2 pkt 3/ ust. 2 pkt 2***** [*****w zależności od wyboru rozwiązania – zapis zostanie odpowiednio dostosowany], ma charakter maksymalny, a Zamawiający zastrzega sobie prawo do skorzystania ze świadczeń w zakresie Konsultacji w liczbie mniejszej niż wynikałoby z kwoty wskazanej w ust. 2 pkt 3 / ust. 2 pkt 2***** [*****w zależności od wyboru rozwiązania – zapis zostanie odpowiednio dostosowany](przy zachowaniu minimalnej gwarantowanej ilości godzin tj. 200 godzin) zaś Wykonawcy w takim przypadku nie będzie przysługiwać jakiegokolwiek roszczenie wobec Zamawiającego z tego tytułu. Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie odpowiadające faktycznej liczbie zrealizowanych na rzecz Zamawiającego w ramach poszczególnych okresów rozliczeniowych usługi Konsultacji, obliczone zgodnie z ust. 6 jednak nie mniejszej niż 200 godzin gwarantowanych.
8. W wynagrodzeniu, o którym mowa w ust. 1, zawierają się wszelkie koszty związane z wykonaniem przez Wykonawcę Umowy, w tym przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do utworów.
9. Błędnie wystawiona faktura VAT lub brak dokumentu stanowiącego podstawę wystawienia faktury spowoduje naliczenie ponownego 28 dniowego terminu płatności, od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury lub właściwego dokumentu stanowiącego podstawę do zapłaty.
10. Wykonawca jest uprawniony do wystawiania faktur VAT i posiada numer NIP:
11. Zapłata wynagrodzenia będzie dokonywana przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze. Za termin wykonania płatności uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. W przypadku niezgodności, w dniu realizacji płatności, numeru rachunku bankowego wskazanego przez Wykonawcę na fakturze z numerem rachunku bankowego zamieszczonym w wykazie podmiotów, o których mowa w art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, Strony ustalają, że realizacja płatności nastąpi w trybie art. 108a ww. ustawy.
13. Jeżeli w trakcie realizacji Umowy nastąpi:
 - 1) zmiana stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego,
 - 2) 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,
 - 3) zmiana zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
 - 4) zmiana zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,a zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy – zastosowanie mają zasady wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy określone w ust. 14- 21 poniżej.
14. Zmiana wysokości wynagrodzenia wymaga zmiany Umowy w drodze aneksu.

15. Wykonawca najpóźniej w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie przepisów wprowadzających zmiany o których mowa w ust. 13 uprawniony jest do wystąpienia do Zamawiającego z pisemnym wnioskiem o dokonanie zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia wraz z jej uzasadnieniem oraz dokumentami niezbędnymi do oceny przez Zamawiającego, czy zmiany, o których mowa w ust. 13, mają wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę oraz w jakim stopniu zmiany tych kosztów uzasadniają zmianę wysokości wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Umowie, a w szczególności:

- 1) szczegółową kalkulację proponowanej zmienionej wysokości wynagrodzenia Wykonawcy oraz wykazanie adekwatności propozycji do zmiany wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę;
- 2) przyjęte przez Wykonawcę zasady kalkulacji wysokości kosztów wykonania Umowy oraz założenia co do wysokości dotychczasowych oraz przyszłych kosztów wykonania Umowy, wraz z dokumentami potwierdzającymi prawidłowość przyjętych założeń, takimi jak np. umowy o pracę, dokumenty potwierdzające zgłoszenie pracowników do ubezpieczeń.

16. W terminie 30 dni od otrzymania wniosku o którym mowa w ust. 15, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o jego uzupełnienie lub przekazanie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów (np. zażądać: oryginałów do wglądu, przekazania kopii dokumentów potwierdzonych za zgodność z oryginałami).

17. Zamawiający w terminie 30 dni od dnia otrzymania kompletnego wniosku zajmie w stosunku do niego pisemne stanowisko. Za dzień przekazania stanowiska uznaje się dzień jego wystąpienia na adres właściwy dla doręczeń pism dla Wykonawcy.

18. Zamawiający najpóźniej w terminie 30 dni od dnia wejścia w życie przepisów wprowadzających zmiany o których mowa w ust. 13 może przekazać Wykonawcy pisemny wniosek o dokonanie zmiany Umowy. Wniosek powinien zawierać co najmniej propozycję zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia oraz powołanie zmian przepisów.

19. Przed przekazaniem wniosku, o którym mowa w ust. 18, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o złożenie wyjaśnień lub dokumentów (oryginałów do wglądu lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałem) niezbędnych do oceny przez Zamawiającego, czy zmiany, o których mowa w ust. 13, mają wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę oraz w jakim stopniu zmiany tych kosztów uzasadniają zmianę wysokości wynagrodzenia. Rodzaj i zakres tych informacji określi Zamawiający. Postanowienia ust. 14-15 stosuje się odpowiednio, z tym, że Wykonawca jest zobowiązany w każdym przypadku do zajęcia pisemnego stanowiska w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku od Zamawiającego.

20. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę zobowiązania określonego w ust. 19 w terminie określonym w ust. 19, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 200,00 zł (słownie: dwieście złotych 00/100) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki. Jeżeli w terminie określonym w ust. 19 Wykonawca nie przedłoży wyjaśnień lub dokumentów, o których mowa w ust. 19 lub przedłożone przez Wykonawcę wyjaśnienia lub dokumenty będą niewystarczające do dokonania przez Zamawiającego oceny, o której mowa w ust. 19 - Zamawiający wyznaczy Wykonawcy dodatkowy termin, nie dłuższy niż 10 dni, na dostarczenie lub uzupełnienie wyjaśnień lub dokumentów. W przypadku bezskutecznego upływu terminu wyznaczonego zgodnie ze zdaniem drugim, Zamawiający uprawniony będzie do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia.

21. Jeżeli w trakcie procedury opisanej w ust. 14-20 zostanie wykazane, że zmiany, o których mowa w ust. 13, uzasadniają zmianę wysokości wynagrodzenia, Strony uzgodnią treść aneksu do Umowy oraz podpiszą aneks, z zachowaniem zasady zmiany wysokości wynagrodzenia w kwocie odpowiadającej zmianie kosztów wykonania Umowy wywołanych przyczynami określonymi w ust. 13.

22. Zasady zmiany wynagrodzenia określone w ust. 14-21 powyżej mają odpowiednie zastosowanie do zmiany wysokości wynagrodzenia w przypadku zmiany średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłaszanego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego na podstawie przepisów ustawy o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (dalej „wskaźnik”), z zastrzeżeniem następujących zasad:

- 1) zmiana wynagrodzenia jest możliwa, gdy wskaźnik w stosunku do roku poprzedniego będzie wyższy niż 101,5 albo będzie niższy niż 98,5 (tj. wzrost poziomu cen o 1,5% albo spadek poziomu cen o 1,5%);
- 2) zmiana wynagrodzenia obowiązuje w stosunku do wynagrodzenia, które stanie się należne dopiero po dniu podpisania aneksu do Umowy (w formie pisemnej pod rygorem nieważności), tym samym zmiana nie dotyczy wynagrodzenia ustalonego (wystawienie faktury) lub rozliczonego przed dokonaniem zmiany Umowy;
- 3) zmiana wynagrodzenia możliwa jest najwcześniej po upływie 6 miesięcy od zawarcia Umowy, chyba że data zawarcia Umowy przypada 180 dni od daty złożenia oferty przez Wykonawcę, wówczas:
 - a) zmiana wynagrodzenia możliwa jest po upływie 6 miesięcy od dnia otwarcia oferty Wykonawcy,
 - b) wartość zmiany wskaźnika zostanie ustalona nie względem roku poprzedniego, a względem roku, w którym doszło do otwarcia oferty Wykonawcy;
- 4) z zastrzeżeniem limitu ustalonego w pkt 5, w przypadku zmiany wskaźnika, każdorazowa wartość zmiany wynagrodzenia jednostkowego z tytułu jednej godziny świadczenia usługi Konsultacji, określonego w ust. 3 będzie ustalana w następujący sposób:
 - a) jeśli zmiana wskaźnika będzie na poziomie powyżej 101,5 do 103 (wzrost poziomu cen od 1,5% do 3%) - wynagrodzenie z tytułu jednej godziny świadczenia usługi Konsultacji określone w ust. 3 wzrośnie o 1% względem wynagrodzenia, które w chwili zmiany wynika z Umowy, a jeśli zmiana wskaźnika będzie na poziomie poniżej 98,5 do 97 (spadek poziomu cen od 1,5% do 3%) - wynagrodzenie z tytułu jednej godziny świadczenia usługi Konsultacji określone w ust. 3 zmaleje o 1% względem wynagrodzenia, które w chwili zmiany wynika z Umowy,
 - b) jeśli zmiana wskaźnika będzie na poziomie powyżej 103 do 105 (wzrost poziomu cen od 3% do 5%) - wynagrodzenie z tytułu jednej godziny świadczenia usługi Konsultacji określone w ust. 3 wzrośnie o 2% względem wynagrodzenia, które w chwili zmiany wynika z Umowy, a jeśli zmiana wskaźnika będzie na poziomie

poniżej 97 do 95 (spadek poziomu cen od 3% do 5%) - wynagrodzenie z tytułu jednej godziny świadczenia usługi Konsultacji określone w ust. 3 zmaleje o 2% względem wynagrodzenia, które w chwili zmiany wynika z Umowy, c) jeśli zmiana wskaźnika będzie na poziomie powyżej 105 (wzrost poziomu cen ponad 5%) - wynagrodzenie z tytułu jednej godziny świadczenia usługi Konsultacji określone w ust. 3 zmieni się o 3,5% względem wynagrodzenia, które w chwili zmiany wynika z Umowy, a jeśli zmiana wskaźnika będzie na poziomie poniżej 5 (spadek poziomu cen o ponad 5%) - wynagrodzenie z tytułu jednej godziny świadczenia usługi Konsultacji określone w ust. 3 zmaleje o 3,5% względem wynagrodzenia, które w chwili zmiany wynika z Umowy;

5) zmiany wskaźnika skutkować mogą w całym okresie obowiązywania Umowy zmianą ceny z tytułu jednej godziny świadczenia usługi Konsultacji, określonej w ust. 3 łącznie nie więcej niż o 10 % w stosunku do wartości wskazanej w ofercie;

6) zmiany wynagrodzenia zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym ustępie są możliwe do wysokości nieprzekraczającej łącznie 5% maksymalnego łącznego wynagrodzenia określonego w ust. 1;

7) uprawnienie do wnioskowania o waloryzację wynagrodzenia zastrzeżone jest dla obu Stron Umowy.

23. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione w związku ze zmianą wskaźnika, o którym mowa w ust. 22, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy.

§ 7.

Poufność, bezpieczeństwo informacji i zasady przetwarzania danych osobowych

1. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w poufności wszelkich informacji, w tym dokumentów, w których posiadanie wszedł przy zawieraniu i wykonywaniu Umowy, w szczególności informacji, o których mowa w art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Wykonawca zobowiązuje się nie ujawniać ich osobom trzecim, z wyłączeniem informacji, których jawność wynika z przepisów obowiązującego prawa.
2. Wykonawca zobowiązuje się do pisemnego zobowiązania osób realizujących Umowę do zachowania w poufności wiadomości, o których mowa w ust. 1, oraz ponosi odpowiedzialność za naruszenie przez osoby realizujące Umowę tego obowiązku.
3. Za każdy stwierdzony przypadek naruszenia obowiązków, o których mowa w ust. 1 i ust. 2, Zamawiającemu przysługuje względem Wykonawcy kara umowna w wysokości 1 % łącznej kwoty wynagrodzenia brutto wskazanego w § 6 ust. 1 Umowy. W przypadku powstania szkody przenoszącej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Zamawiający może również dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
4. Jeżeli nieprawidłowości wskazane w ust. 1 lub 2 zostaną ponownie stwierdzone, Zamawiającemu, niezależnie od dochodzenia kary umownej i odszkodowania na zasadach ogólnych, przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przy wykonywaniu Umowy przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35), zwanym dalej: RODO, oraz przepisów krajowych wydanych w związku z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych.
6. Wykonawca pisemnie zobowiąże pracowników i osoby trzecie realizujące zobowiązania określone w Umowie do przestrzegania przepisów, o których mowa w ust. 5.
7. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z klauzulami informacyjnymi w zakresie przetwarzania danych osobowych, stanowiącymi Załączniki nr 5A-5C do Umowy (o ile znajdują zastosowanie), a także poinformował podwykonawców i osoby wyznaczone do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialne za koordynację i realizację Umowy o treści Załącznika nr 5D do Umowy (o ile znajduje zastosowanie).
8. Wykonawca zobowiązuje się do złożenia oświadczenia o wypełnieniu obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane bezpośrednio lub pośrednio pozyskał w celu zawarcia oraz wykonania Umowy zgodnie z wzorem oświadczenia stanowiącym Załącznik nr 5E do Umowy.
9. Wykonawca zobowiązuje się do zapoznania się i przestrzegania przyjętych u Zamawiającego zasad bezpieczeństwa informacji, których treść została określona w Załączniku nr 5 (Regulamin użytkownika), nr 6 (Regulamin bezpieczeństwa fizycznego i środowiskowego), nr 8 (Regulamin zarządzania incydentami), nr 12 (Regulamin eksploatacji systemów teleinformatycznych ICT) i nr 14 (Regulamin ochrony danych osobowych) do Polityki bezpieczeństwa informacji w ARiMR.
10. Wykonawca potwierdza fakt zapoznania się, w zakresie dotyczącym Umowy, z dokumentami, o których mowa w ust. 9 - podpisując oświadczenie, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
11. W przypadku, gdy w czasie trwania Umowy, zmieniona zostanie Polityka bezpieczeństwa informacji w ARiMR, Zamawiający przekaże Wykonawcy aktualne zasady bezpieczeństwa informacji w ARiMR określone w Załącznikach do Polityki bezpieczeństwa informacji w ARiMR. Wykonawca potwierdzi zapoznanie się z aktualnymi zasadami bezpieczeństwa informacji w ARiMR i zobowiąże się do ich przestrzegania podpisując stosowne oświadczenie i bezzwłocznie odeśle je Zamawiającemu.
12. W sytuacji, gdy Wykonawca odmówi przestrzegania aktualnych zasad bezpieczeństwa informacji w ARiMR określonych w Załącznikach do Polityki bezpieczeństwa informacji w ARiMR (o których mowa w ust. 11), zobowiązany będzie przesłać

Zamawiającemu szczegółową informację wraz z uzasadnieniem w terminie 10 dni kalendarzowych od doręczenia przez Zamawiającego aktualnych zasad bezpieczeństwa informacji w ARiMR Zamawiający podda analizie przekazane przez Wykonawcę informacje, o których mowa w zdaniu pierwszym. W sytuacji gdy przeprowadzona analiza wykaże, że brak przestrzegania przez Wykonawcę aktualnych zasad bezpieczeństwa informacji w ARiMR będzie skutkowało naruszeniem bezpieczeństwa informacji na etapie realizacji Umowy, Zamawiający będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym. Jeżeli Wykonawca nie prześle w wymaganym terminie informacji, o których mowa w zdaniu pierwszym, będzie to oznaczało, że Wykonawca potwierdza zapoznanie się z aktualnymi zasadami bezpieczeństwa informacji w ARiMR i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

13. Powierzenie przetwarzania danych osobowych, niezbędnych do realizacji Umowy, następuje na podstawie odrębnej umowy, której wzór zawiera Załącznik nr 9 do Umowy.
14. Dane osobowe ze zbiorów Zamawiającego mogą być przekazane podwykonawcy Wykonawcy jedynie na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór zawiera Załącznik nr 9A do Umowy.
15. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wykaz podwykonawców, z którymi Zamawiający zawrze umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
16. W przypadku, gdy na skutek nieprawidłowości w przetwarzaniu danych osobowych przez podwykonawcę zostanie mu naliczona przez Zamawiającego kara umowna lub Zamawiający będzie dochodzić od podwykonawcy odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego na podstawie odrębnej umowy zawartej zgodnie z Załącznikiem nr 9A do Umowy – Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia naliczonej podwykonawcy kary umownej lub odszkodowania z wynagrodzenia należnego Wykonawcy na podstawie Umowy po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do zapłaty kary umownej lub odszkodowania i bezskutecznym upływie terminu wskazanego w tym wezwaniu lub do skorzystania ze złożonego przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, do czego Wykonawca niniejszym upoważnia Zamawiającego.
17. Zamawiający informuje, że staje się administratorem danych osobowych osoby lub osób fizycznych, pozyskanych od Wykonawcy, które to dane osobowe Wykonawca bezpośrednio lub pośrednio pozyskał w celu wykonania Umowy. Wykonawca oświadcza, że dane osobowe, o których mowa w zdaniu pierwszym przetwarza zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie regulacjami prawnymi i jest uprawniony do ich przekazania Zamawiającemu oraz uczynił zadość wszelkim obowiązkom związanym z ich przekazaniem, a w szczególności poinformował osobę lub osoby fizyczne, których dane przekazuje, o fakcie i celu ich przekazania, jak również przekazał tym osobom informację o treści zamieszczonej w Załączniku nr 5A-5D do Umowy.
18. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z klauzulami informacyjnymi w zakresie przetwarzania danych osobowych, stanowiącymi Załącznik nr 5A-5D do Umowy.

§ 8.

Kary umowne

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 10 000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych 00/100) za każdy stwierdzony przypadek naruszenia zakazu, o którym mowa w § 3 ust. 3 i 6 Umowy.
2. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę czasu reakcji lub realizacji Naprawy Usterki/Awarii określonych w Załączniku nr 2 do Umowy, Zamawiający ma prawo naliczenia kar umownych w wysokości 0,03% kwoty maksymalnego łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1 Umowy za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki. Kara umowna jest naliczana osobno za każde nierozwiązane zgłoszenie.
3. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę czasu reakcji lub realizacji Naprawy Usterki/Awarii powyżej 48 h, niezależnie od kary umownej opisanej w ust. 2 Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym.
4. W przypadku, gdy Wykonawca nie dotrzyma terminu udzielenia Konsultacji, wynikającego z § 4 ust. 4 Umowy – Zamawiający wyznaczy Wykonawcy dodatkowy, nieprzekraczalny termin na rozwiązanie problemu zgłoszonego w trakcie Konsultacji. Po bezskutecznym upływie tego terminu Zamawiający ma prawo naliczać karę umowną w wysokości 400,00 zł (słownie: czterysta złotych 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki. Jeżeli zwłoka przekroczy 48 godzin, Zamawiający po bezskutecznym upływie tego terminu ma prawo naliczać karę umowną wskazaną w zdaniu poprzedzającym w podwójnej wysokości, do dnia udzielenia Konsultacji.
5. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę terminu udostępnienia Aktualizacji, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy, Zamawiający ma prawo naliczenia kary umownej w wysokości 0,05% kwoty maksymalnego łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1 Umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
6. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 000,00 zł (słownie: pięć tysięcy złotych 00/100) za każdy stwierdzony przypadek naruszenia zobowiązań określonych w § 7 ust. 5 lub ust. 9 Umowy.
7. W przypadku braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, odpowiadającego zmianie wskaźnika, o którym mowa w § 6 ust. 23 Zamawiającemu przysługiwać będzie od Wykonawcy kara umowna w wysokości 1 500,00 zł (słownie: jeden tysiąc pięćset złotych 00/100) za każdy stwierdzony przypadek.
8. *****Za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy zwłoki Wykonawcy w realizacji wdrożenia rozwiązania równoważnego lub dostarczenia Dokumentacji, w stosunku do któregośkolwiek z terminów wynikających z Załącznika nr 1A, Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 0,05 % kwoty łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy. [***** zapis obowiązujący tylko w przypadku wyboru rozwiązania równoważnego]

9. *********Jeżeli zwłoka, o której mowa w ust. 2 wyniesie 7 dni, Zamawiający może, bez wyznaczenia dodatkowego terminu, odstąpić od Umowy (w terminie 30 dni od wystąpienia przesłanki umożliwiającej mu odstąpienie od Umowy) oraz zażądać kary umownej w wysokości 20 % kwoty łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1 Umowy, z zachowaniem prawa do naliczenia kary umownej zgodnie z ust. 2 do dnia odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy. **[***** zapis obowiązujący tylko w przypadku wyboru rozwiązania równoważnego]**
10. Łączna wysokość kar umownych ze wszystkich tytułów wynikających z Umowy, zastrzeżonych na rzecz Zamawiającego jest ograniczona w stosunku do Wykonawcy do 100 % maksymalnego łącznego wynagrodzenia brutto wynikającej z § 6 ust. 1 Umowy.
11. Jeżeli na skutek niewykonania bądź nienależytego wykonania Umowy powstanie szkoda przewyższająca zastrzeżoną w Umowie karę umowną, Zamawiającemu oprócz tej kary przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego. Jeżeli szkoda powstanie z przyczyn innych niż te, ze względu, na które zastrzeżono karę umowną, Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym.
12. Kary umowne przewidziane w Umowie płatne są w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania, przy czym Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia kary z wynagrodzenia za wykonanie Umowy po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Wykonawcy do zapłaty kar umownych, do czego Wykonawca upoważnia Zamawiającego.

§ 9.

Prawa autorskie

1. Jeżeli w wyniku realizacji usług w ramach Umowy powstanie utwór w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, majątkowe prawa autorskie do utworu zostaną przeniesione na Zamawiającego w zakresie i w sposób opisany poniżej.
2. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że korzystanie przez Zamawiającego z wszelkich utworów powstałych w wyniku realizacji Umowy nie będzie naruszało praw osób trzecich, w szczególności praw autorskich oraz praw własności przemysłowej.
3. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu wyłączne i nieograniczone autorskie prawa majątkowe do utworów powstałych w trakcie realizacji Umowy oraz, że osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich do utworów powstałych w wyniku realizacji czynności zleconych nie będą wykonywać takich praw w stosunku do Zamawiającego.
4. Zamawiający, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy nabędzie prawo upoważniające do korzystania na zasadzie subskrypcji w okresie trwania Umowy z dostarczonego przez Wykonawcę Systemu wraz z jego Dokumentacją (w tym Aktualizacji i ich Dokumentacji). Prawo do korzystania (subskrypcja) obowiązuje od daty podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu odbioru. Zamawiający uprawniony jest, w ramach posiadanego prawa, do udostępnienia Systemu wraz z jego Dokumentacją, jak również do Aktualizacji i ich Dokumentacji spółce, o której mowa w § 3 ust. 4 Umowy.
5. Na podstawie Umowy, z chwilą przyjęcia przez Zamawiającego utworu wykonanego na podstawie Umowy (co zostanie potwierdzone pisemnie przez Strony) Wykonawca zobowiązuje się przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do powstałego utworu, na polach eksploatacji wskazanych w ust. 6 i 8, w ramach wynagrodzenia z tytułu usługi, w ramach której utwór powstał.
6. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do utworów powstałych w wyniku realizacji usług w ramach Umowy, innych niż programy komputerowe, obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 1) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie każdą techniką egzemplarzy utworów, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - 2) w zakresie obrotu oryginałem oraz egzemplarzami, na których utwory utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie oraz najem oryginału oraz egzemplarzy;
 - 3) w zakresie rozpowszechniania utworów w sposób inny niż określony w pkt 2 – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtwarzanie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
 - 4) dowolne przetwarzanie utworów, w tym łączenie z innymi utworami;
 - 5) tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub jakiegokolwiek inne zmiany w utworze.
7. Przeniesienie praw autorskich, o których mowa w ust. 5 powyżej, będzie obejmowało także prawo do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich poprzez rozporządanie i korzystanie z utworów na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w ust. 6 pkt 1 – 5.
8. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do utworów powstałych w wyniku realizacji usług w ramach Umowy, będących programami komputerowymi, obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 1) trwałe i czasowe zwielokrotnianie utworów w całości lub części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym do wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania, m.in. do systemu informatycznego, pamięci komputerów, sieci komputerowych;
 - 2) tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub jakiegokolwiek inne zmiany w programie komputerowym, w tym łączenie w jeden system z innymi programami, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała;
 - 3) rozpowszechnianie, w tym użyczenie, najem, dzierżawa, upoważnienie innych osób do wykorzystywania w całości lub części programu komputerowego lub jego kopii;

- 4) modyfikacje kodu źródłowego.
9. Przeniesienie praw autorskich, o których mowa w ust. 8, będzie obejmowało także prawo do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich poprzez rozporządzanie i korzystanie na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w ust. 8 pkt 1 – 4.
10. Z chwilą przekazania utworu będącego programem komputerowym Wykonawca każdorazowo przekazuje Zamawiającemu kody źródłowe wraz z dokumentacją projektową, skrypty konfiguracyjne lub inne skrypty (np. budujące aplikację, instalacyjne, zasilające inicjalnie).
11. Z chwilą przekazania Zamawiającemu poszczególnych utworów wykonanych w ramach realizacji poszczególnych Usług, Zamawiający nabywa własność nośników, na których utwory te utrwalono, w ramach wynagrodzenia, z tytułu usługi, w ramach której utwór powstał.

§ 10 .

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy (dalej: „ZNWU”)

1. Wykonawca złożył u Zamawiającego ZNWU w wysokości zł (słownie złotych: /100) w jednej z form, o których mowa w art. 450 ust. 1 ustawy - Prawo zamówień publicznych.
2. ZNWU dotyczy pokrycia ewentualnych roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. ZNWU zostanie zwolnione (zwrócone) w wysokości 100 % zabezpieczenia w terminie 30 dni od wykonania Umowy i uznania przez Zamawiającego Umowy za należyte wykonaną.
4. W przypadku zmiany formy ZNWU w trakcie wykonywania Umowy stosuje się postanowienia ust. 5-10.
5. ZNWU w formie pieniężnej Wykonawca wpłaca przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego.
6. ZNWU wnoszone w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej może być wystawione przez bank albo ubezpieczyciela. Bank lub ubezpieczyciel zapłaci, na rzecz Zamawiającego w terminie 30 dni od pisemnego żądania kwotę zł (słownie złotych: /100), na pierwsze wezwanie Zamawiającego, bez odwołania, bez warunku, niezależnie od kwestionowania czy zastrzeżeń Wykonawcy i bez dochodzenia czy wezwanie Zamawiającego jest uzasadnione czy nie.
7. ZNWU wnoszone w formie poręczenia ma być wystawione przez bank, spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową lub podmiot, o którym mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, który poręczy należyte wykonanie umowy do wysokości zł (słownie złotych: /100).
8. W przypadku, gdy ZNWU będzie wnoszone w formie: poręczenia, bankowej lub ubezpieczeniowej gwarancji, Zamawiający zastrzega sobie prawo do akceptacji projektu tych dokumentów.
9. ZNWU wniesione w formie pieniężnej podlega zwrotowi wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia rachunku bankowego oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.
10. ZNWU w formie innej niż pieniężna Wykonawca złoży u Zamawiającego w Kancelarii Głównej, Warszawa ul. Poleczki 33, z dopiskiem „Dla Departamentu Zarządzania Informatyką”. Zamawiający dopuszcza złożenie zabezpieczenia w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej w formie dokumentu elektronicznego, opatrzonego kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

§ 11.

Wady prawne

1. Wykonawca gwarantuje, że czynności wykonywane podczas realizacji Umowy oraz dostarczane Oprogramowanie lub aktualizacje lub nowe wersje Oprogramowania nie naruszają praw własności intelektualnej ani innych praw osób trzecich.
2. W przypadku wystąpienia osób trzecich wobec Zamawiającego z roszczeniami opartymi na twierdzeniu, iż realizowana Umowa lub dostarczane Oprogramowanie lub aktualizacje lub nowe wersje Oprogramowania naruszają jakiegokolwiek prawa, o których mowa w ust. 1, Zamawiającemu przysługują wszystkie niżej wymienione uprawnienia, które ma prawo zrealizować według swojego wyboru (łącznie lub osobno):
 - 1) prawo odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach z wyłączeniem zapłaty na rzecz Wykonawcy jakichkolwiek kosztów, odszkodowań itp.,
 - 2) prawo żądania zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości 20 % łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1 Umowy oraz prawo żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
3. W przypadku wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa opartego na twierdzeniu opisanym w ust. 2, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu na swój koszt ochronę sądową oraz ponieść konsekwencje zapadłego wyroku sądowego.

§ 12.

Odstąpienie od Umowy i wypowiedzenie 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, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 15 dni od

powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.

2. Zamawiający uprawniony jest do odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy:
 - 1) w sytuacji określonej w § 3 ust. 3 i 6 Umowy (naruszenie zakazu korzystania z pracowników Zamawiającego i spółki),
 - 2) w sytuacji określonej w § 9 ust. 2 Umowy (wystąpienie wad prawnych),
3. Zamawiający uprawniony jest do skorzystania z przewidzianego w Umowie prawa do odstąpienia od Umowy w terminie 15 dni od wystąpienia przesłanki do odstąpienia. Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego niezależnie od przyczyny nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapłaty kar umownych należnych do dnia odstąpienia.
4. Zamawiający uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1) realizowania Umowy w sposób rażąco sprzeczny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo zamówień publicznych,
 - 2) naruszenia przez Wykonawcę zasad bezpieczeństwa opisanych w regulaminach stanowiących Załączniki nr 5 (Regulamin użytkownika), nr 6 (Regulamin bezpieczeństwa fizycznego i środowiskowego), nr 8 (Regulamin zarządzania incydentami) i nr 12 (Regulamin eksploatacji systemów teleinformatycznych ICT), nr 14 (Regulamin ochrony danych osobowych) do Polityki bezpieczeństwa informacji w ARiMR lub zasad poufności;
 - 3) otwarcia likwidacji, wydania sądowego nakazu zajęcia majątku Wykonawcy lub członka konsorcjum Wykonawcy, z którym została zawarta Umowa;
 - 4) innego istotnego naruszenia przez Wykonawcę warunków Umowy, jeżeli Wykonawca nie zaprzestanie lub nie naprawi naruszenia po upływie 14 dni od dnia pisemnego wezwania przez Zamawiającego.

§ 13.

Zmiany umowy

1. W każdym czasie obowiązywania umowy Strony są uprawnione do dokonania nieistotnych zmian umowy, za które Strony traktują zmianę inną, niż zmiana istotna zdefiniowana w art. 454 ust. 2 Ustawy Prawo zamówień publicznych.
2. Stosownie do art. 455 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 11 września 2019 r Prawo zamówień publicznych, Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do Umowy zmian opisanych poniżej, gdy:
 - 1) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub konieczna w celu prawidłowego wykonania umowy i nie spowoduje podwyższenia ceny umowy;
 - 2) w przypadku wprowadzenia nowej wersji Oprogramowania przez producenta, która to wersja lub elementy nie były dostępne na rynku w chwili upływu terminu składania ofert, z zastrzeżeniem, że wskutek zmiany wszystkie wymagania określone w dokumentach zamówienia oraz w ofercie Wykonawcy zostaną zachowane, a wynagrodzenie Wykonawcy nie ulegnie podwyższeniu;
 - 3) w przypadku zmiany przepisów prawa lub wydania przez odpowiednie organy nowych wytycznych lub interpretacji dotyczących stosowania przepisów prawa, opublikowanych w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim, Dzienniku Urzędowym odpowiedniego ministra lub innych oficjalnych publikatorach, w zakresie w jakim zmiana przepisów prawa lub wydane wytyczne lub interpretacje wymagają zmiany sposobu realizacji umowy, w tym mogą wymagać zmiany zakresu świadczeń Wykonawcy określonych w umowie.

§ 14.

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej lub formy elektronicznej pod rygorem nieważności.
2. Wszelkie zawiadomienia wymienione w Umowie, niezależnie od nazwy, pod którą występują, dla swojej skuteczności Strony muszą przekazać osobiście za potwierdzeniem odbioru lub pocztą poleconą za zwrotnym poświadczeniem ich odbioru lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod warunkiem niezwłocznego potwierdzenia ich otrzymania przez odbiorcę i będą uważane za skutecznie doręczone w dniu ich odbioru, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień umowy.
3. Zawiadomienia, zapytania, informacje niewymienione w postanowieniach Umowy mogą być doręczane osobiście, przesyłane kurierem lub listem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod warunkiem ich potwierdzenia przez drugą Stronę.
4. Zawiadomienia będą wysyłane na adresy Stron wskazane w komparcji Umowy lub na adresy poczty elektronicznej osób wskazanych w §3 ust. 2. Każda ze Stron zobowiązana jest do informowania drugiej Strony o każdej zmianie adresu. Jeżeli Strona nie powiadomiła o zmianie adresu, zawiadomienia wysłane na ostatni znany adres Strony uznają za doręczone. Powiadomienie o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu.
5. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją Umowy Strony poddadzą pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, miejscowo właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
6. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść praw wynikających z niniejszej Umowy na osoby trzecie, w tym przelewu całości lub części swojej wierzytelności z tytułu należnego wynagrodzenia na osobę trzecią bez zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
7. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy Prawo zamówień publicznych.

8. Umowę sporządzono w postaci elektronicznej i opatrzone kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi przez upoważnionych przedstawicieli Stron.
9. Następujące Załączniki stanowią integralną część Umowy:
- 1) Załącznik nr 1 – Wykaz Oprogramowania,
 - 2) Załącznik nr 1A – Opis Systemu Contact Center -zakup wraz z wdrożeniem **[dotyczy rozwiązania równoważnego]**,
 - 3) Załącznik nr 2 – Warunki świadczenia Usługi Asysty Technicznej,
 - 4) Załącznik nr 3 – Protokół naprawy (wzór),
 - 5) Załącznik nr 4 – Protokół odbioru Konsultacji (wzór),
 - 6) Załącznik nr 5 – Oświadczenie o zapoznaniu i zobowiązaniu się do realizacji Umowy zgodnie z treścią Załączników nr 5, 6, 8, 12 i 14 do Polityki bezpieczeństwa informacji w ARiMR,
 - 7) Załączniki nr 5A-5E – Klauzule informacyjne i oświadczenia w zakresie przetwarzania danych osobowych wraz z oświadczeniem o wypełnieniu obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 lub art. 14 RODO,
 - 8) Załącznik nr 6 - Formularz Ofertowy,
 - 9) Załącznik nr 7 Protokół odbioru (wzór),
 - 10) Załącznik nr 8 – Protokół wdrożenia (wzór) **[dotyczy rozwiązania równoważnego]**,
 - 11) Załącznik nr 9 – Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Wykonawca),
 - 12) Załącznik 9A - Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (Podwykonawca).

Zamawiający

Wykonawca

.....

.....

Wykaz Oprogramowania

Tabela nr 1 - OPROGRAMOWANIE POSIADANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO – licencje wieczyste

Product	APN Number	Quantity
Genesys CIM Platform	3GP21278ACAA	35
Genesys Customer Experience Insights	3GP84586ACAA	35
Genesys Info Mart	3GP21747ACAA	35
Genesys SIP Interaction	3GP09017ACAA	35
Genesys Softphone	3GP21208ACAA	35
Workspace	3GP20364ACAA	35
RecViewer Voice recording	Custom	35
Genesys Chat	3GP92443ACAA	30
SIP Qualification & Parking	3GP21844ACAA	35

Tabela nr 2 – OPROGRAMOWANIE POSIADANE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO - Model licencji subskrypcyjnych

Product	APN Number	Quantity
Genesys CIM Platform - SUB	3GP94841ACAA-SUB	14
Genesys Customer Experience Insights - SUB	3GP84586ACAA-SUB	14
Genesys Info Mart - SUB	3GP21747ACAA-SUB	14
Genesys SIP Interaction - SUB	3GP91663ACAA-SUB	14
Genesys Softphone - SUB	3GP91872ACAA-SUB	14
Workspace - SUB	3GP20364ACAA-SUB	14
RecViewer Voice recording - SUB	Custom	14

Opis Systemu Contact Center - zakup wraz z wdrożeniem – w przypadku wyboru rozwiązania równoważnego

1. Opis Systemu Contact Center:

- 1.1. System Contact Center obsługuje następujące kanały komunikacji:
 - a) Głos przychodzący,
 - b) Głos wychodzący,
 - c) Poczta elektroniczna,
 - d) Chat
 - e) SMS,
 - f) Współdzielenie z klientem strony internetowej, na której przebywa klient,
 - g) Kanały społecznościowe,
 - h) Wielokanałowa aplikacja konsultanta spójna z aplikacją pracownika,
 - i) Widok interakcji obsługiwanych w ARiMR.
- 1.2. System umożliwia dystrybucję zadań do pracowników terenowych.
- 1.3. Dostępne kanały:
 - a) Obsługa elektronicznej wersji wniosku,
 - b) Widok interakcji obsługiwanych w Contact Center,
 - c) Aplikacja pracownika w ARiMR spójna z aplikacją konsultanta Contact Center.
- 1.4. System umożliwia identyfikację klienta poprzez obsługiwane kanały komunikacji.
- 1.5. System jest zainstalowany on-premise.
- 1.6. Skonfigurowano system raportów rzeczywistych oraz historycznych.
- 1.7. System umożliwia pojedyncze logowanie przez integrację z Active Directory (Kerberos 5, szyfrowanie AES-128) i wspiera mechanizmy SSO (single sign-on).
- 1.8. Uprawnienia użytkowników systemu bazują na modelu ról z możliwością konfiguracji dostępności funkcjonalności oraz ograniczania dostępu do zasobów/interakcji (w zależności od posiadanych uprawnień).
- 1.9. System umożliwia tworzenie logiki obsługi interakcji oraz wybór najlepszego konsultanta w jednym graficznym narzędziu dla wszystkich kanałów interakcji z klientem, w tym telefonu, e-maili, sms, facebooka, mesengera.
- 1.10. System umożliwia przedstawienie wszystkich kanałów interakcji z klientem, w tym telefonicznych, emailowych, sms, facebooka, mesengera w jednym spójnym narzędziu raportowym.
- 1.11. Wybór najlepszego konsultanta – dla wszystkich kanałów – może odbywać się w oparciu o:
 - a) Umiejętności,
 - b) Profil,
 - c) Dostępność,
 - d) Lokalizację,
 - e) Historię współpracy z klientem,

W przypadku nieznaalezienia odpowiedniego konsultanta w oparciu o założone kryteria, system umożliwia przeprowadzenie kolejnego wyszukiwania według złagodzonych kryteriów.
- 1.12. System kierowania interakcji do konsultanta uwzględnia umiejętność konsultanta do jednoczesnej pracy z wieloma interakcjami, np. jedną rozmową telefoniczną, dwoma zadaniami.
- 1.13. Konsultanci Contact Center mają dostęp do pełnej historii interakcji pomiędzy Zamawiającym a obsługiwany klientem, w tym wymienianych maili, sms i wiadomości Messenger.

2. Dystrybucja rozmów telefonicznych przychodzących

- 2.1. System musi posiadać możliwość integracji z systemem IPPABX Zamawiającego (aktualnie Cisco Unified Communications Manager CUCM w wersji 12.5 z planowaną aktualizacją do wersji nowszej, minimum 14.x).
- 2.2. System musi posiadać IVR generujący kod w formacie vXML.
- 2.3. Narzędzie do tworzenia strategii kierowania połączenia głosowego musi umożliwiać także tworzenie aplikacji IVR.
- 2.4. Informacja o połączeniu musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center.

3. Dystrybucja rozmów telefonicznych wychodzących

- 3.1. System musi posiadać mechanizm do automatycznego generowania rozmów wychodzących.
- 3.2. Mechanizm rozmów wychodzących musi obsługiwać:
 - a) połączenia głosowe kierowane do konsultanta,
 - b) automatyczne powiadamiania głosowe kierowane do IVR,
 - c) automatyczne powiadamiania SMS,

- d) automatyczne powiadamiania email.
- 3.3. System musi posiadać funkcjonalność detekcji (poczta głosowa, zajętość, głos) podczas komunikacji głosowej i implementować logikę biznesową obsługującą zaistniałe sytuacje.
- 3.4. Informacja o połączeniu musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center.

4. Dystrybucja chat

- 4.1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości chat do najlepszego konsultanta.
- 4.2. System dystrybucji wiadomości chat musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center.
- 4.3. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości chat musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center.
- 4.4. System musi obsługiwać wiadomości chat generowane zarówno ze strony internetowej, jak i urządzeń mobilnych.
- 4.5. System w przypadku niedostępności konsultanta - musi umożliwiać analizę treści chat oraz umożliwiać automatyczną konwersację z klientem zgodnie ze zdefiniowanymi regułami biznesowymi.
- 4.6. Chat musi umożliwiać przysyłanie załączników.
- 4.7. System musi umożliwiać transfer wiadomości chat do innego konsultanta.
- 4.8. Treść wiadomości musi być dostępna dla kanałów Contact Center.
- 4.9. System musi umożliwiać automatyczne wysłanie transkrypcji rozmowy na adres mailowy klienta.
- 4.10. System musi umożliwiać automatyczne zapisywanie w historii transkrypcji całej sesji rozmowy z klientem.

5. Dystrybucja sms

- 5.1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości sms do najlepszego konsultanta.
- 5.2. System dystrybucji wiadomości sms musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center.
- 5.3. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości sms musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center.
- 5.4. System musi obsługiwać wiadomości sms w trybie:
 - c) Pojedynczych wiadomości, gdzie wiadomość przychodząca i odpowiedź tworzą jedną interakcję,
 - d) Sesji, gdzie konsultant widzi kolejną wiadomość jako kontynuację wcześniejszego wątku.
- 5.5. System musi umożliwiać analizę treści sms wraz z zastosowaniem zdefiniowanej reguły biznesowej.
- 5.6. System musi umożliwiać transfer wiadomości sms do innego konsultanta.
- 5.7. Treść wiadomości musi być dostępna dla kanałów Contact Center.

6. Dystrybucja poczty elektronicznej

- 6.1. System musi posiadać autoryzowaną integrację z systemem Poczty elektronicznej Zamawiającego (poprzez dedykowane konto pocztowe na serwerze Exchange, połączenie szyfrowane).
- 6.2. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji wiadomości poczty elektronicznej do konsultanta o najlepiej dopasowanych kryteriach (takich jak m.in. umiejętności, kategoria, priorytet, SLA).
- 6.3. System dystrybucji wiadomości email musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center.
- 6.4. System musi umożliwiać analizę treści e-mail w zakresie: adres nadawcy, adres odbiorcy, tytuł e-mail, treści e-mail i wprowadzenie logiki biznesowej obsługującej zaistniałe rozpoznanie klienta.
- ~~6.5.~~ Treść wiadomości musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center.

7. Współdzielenie strony internetowej (co-browse)

- 7.1. System musi umożliwiać przeglądanie tej samej strony www Zamawiającego przez klienta i konsultanta w tym samym czasie.
- 7.2. Żądanie przeglądania musi być inicjowane przez klienta
- 7.3. Przeglądanie musi być dostępne zarówno dla sesji chat, jak i rozmowy telefonicznej
- 7.4. Akceptacja formularzy musi być realizowana wyłącznie przez klienta.
- 7.5. Dane wrażliwe muszą być widoczne tylko dla klienta.

8. Dystrybucja kanałów społecznościowych

- 8.1. System musi posiadać mechanizm do automatycznej dystrybucji interakcji pochodzących z mediów społecznościowych do najlepszego konsultanta.
- 8.2. Wymagane media to:
 - a) posty umieszczone na Facebook
 - b) komentarze na posty,
 - c) wiadomości wysyłane przez Facebook Messenger
- 8.3. System dystrybucji wiadomości z mediów społecznościowych musi być wspólny dla pozostałych interakcji w Contact Center.

- 8.4. Aplikacja do tworzenia strategii dystrybucji wiadomości z mediów społecznościowych musi umożliwiać stworzenie spójnych strategii także dla innych kanałów obsługiwanych przez Contact Center.
- 8.5. System musi umożliwiać analizę treści wiadomości pochodzących z mediów społecznościowych wraz z zastosowaniem zdefiniowanej reguły biznesowej.
- 8.6. System musi umożliwiać transfer wiadomości do innego konsultanta.
- 8.7. Treść wiadomości musi być dostępna dla innych kanałów Contact Center.
- 8.8. System musi umożliwiać zatwierdzanie przez przełożonego wiadomości stworzonych przez konsultanta.
- 8.9. W przypadku rozpoznania klienta konsultant musi mieć możliwość oddzwonienia lub napisania wiadomości e-mail do klienta.

9. Raportowanie rzeczywiste (on-line)

- 9.1. System raportowania rzeczywistego musi być spójny dla wszystkich interakcji obsługiwanych w Contact Center.
- 9.2. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań przypisanych do konsultantów z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.3. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań oczekujących, z zachowanym SLA, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.4. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań oczekujących, z niezachowanym SLA, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.5. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań zaakceptowanych, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.6. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.7. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych z przekroczonym SLA, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.8. Rozwiązanie musi pozwalać na wizualizację bieżącego maksymalnego czasu oczekiwania zadania.
- 9.9. Rozwiązanie musi pozwalać na wizualizację bieżącego średniego czasu obsługi zadania.
- 9.10. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.11. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby odrzuconych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.12. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przerwanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.13. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przeproszonych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.14. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby wygasłych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.15. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby transferów zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.16. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie czasu pracy nad zadaniami.
- 9.17. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu pracy nad zadaniami.
- 9.18. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.19. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.20. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań wykonanych z przekroczonym SLA, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.21. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań odłożonych, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.22. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zadań zaakceptowanych, z uwzględnieniem typu zadań.
- 9.23. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie całkowitego czasu pracy nad zadaniami.
- 9.24. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu oczekiwania zadania na obsłudze.
- 9.25. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu pracy nad zadaniem.
- 9.26. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby zaoferowanych zadań.
- 9.27. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby przeproszonych zadań, z uwzględnieniem kodu zadania.
- 9.28. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie liczby połączeń telefonicznych wykonanych podczas obsługi zadań.
- 9.29. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie całkowitego czasu obsługi zadań, z wyłączeniem czasu trwania głosowych połączeń wychodzących związanych z obsługą zadań.
- 9.30. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie całkowitego czasu obsługi zadań, włączając czas trwania głosowych połączeń wychodzących związanych z obsługą zadań.
- 9.31. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie całkowitego czasu trwania głosowych połączeń wychodzących związanych z obsługą zadań.
- 9.32. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu obsługi zadań, włączając czas trwania głosowych połączeń wychodzących związanych z obsługą zadań.
- 9.33. Rozwiązanie musi pozwalać na raportowanie średniego czasu trwania głosowych połączeń wychodzących związanych z obsługą zadań.

10. Raportowanie historyczne (off-line)

- 10.1. System raportowania musi być jednolitym systemem dla Contact Center i dystrybucji zadań.
- 10.2. Dane do raportowania muszą być zbierane minimalnie z takich komponentów Systemu Contact Center jak: konfiguracja, serwer telefoniczny, router interakcji, outbound (ruch wychodzący).

- 10.3. Dane historyczne muszą obejmować zarówno interakcje głosowe, jak i kanały cyfrowe obsługiwane w Contact Center Zamawiającego.
- 10.4. Hurtownia danych musi umożliwiać przechowywanie zarówno danych zagregowanych, jak i danych detalicznych (pojedynczych).
- 10.5. Dane interakcji muszą być konwertowane do modelu wymiarowego lub schematu gwiazdy
- 10.6. Zbiór/tabela faktów musi przechowywać informacje biznesowe, takie jak długość oczekiwania klienta w kolejce, ilość i częstość wstrzymywania (hołdowania) klienta, czas rozmowy.
- 10.7. System raportowania musi śledzić minimum:
 - a) kolejki,
 - b) routing pointy,
 - c) porzucone interakcje,
 - d) Konsultacje,
 - e) próby dodzwonienia do klienta przez automatyczną kampanię wychodzącą,
 - f) rezultaty rekordów w kampaniach wychodzących.
 - g) aktywność konsultantów,
 - h) statusy konsultantów
- 10.8. System raportowania historycznego musi uwzględniać zwalidowanie typy przepływu połączeń głosowych (przychodzących i wychodzących) Systemu Contact Center.
- 10.9. System raportowania musi posiadać interfejs użytkownika zapewniający szablony raportów obejmujących przynajmniej:
 - a) Aktywności konsultantów,
 - b) Interakcje poprzychozące,
 - c) Interakcje wychodzące,
 - d) Kolejki,
 - e) Szczegóły każdej interakcji,
 - f) Rezultaty biznesowe.
- 10.10. System raportowania musi umożliwiać tworzenie własnych szablonów raportów, bazując na danych zebranych z hurtowni danych.
- 10.11. System raportowania musi być narzędziem klasy BI (business intelligence).

11. Wymagania odnośnie oferowanego rozwiązania.

- 11.1. Dostarczone licencje w modelu subskrypcyjnym (subskrypcje) muszą być aktywne przez okres 24 miesięcy od dnia podpisania bez zastrzeżeń protokołu odbioru wdrożenia Systemu.
- 11.2. Dostarczone rozwiązanie musi umożliwiać jednoczesną pracę dla 49 konsultantów Contact Center.
- 11.3. Możliwość rozszerzenia Systemu o dodatkowe dostępy/subskrypcje (dla nowych konsultantów) do Systemu Contact Center musi odbywać się bez konieczności zakupu dodatkowego oprogramowania (np. wyższej wersji).
- 11.4. Subskrypcje muszą mieć zapewniony dostęp do wszystkich modułów Systemu (w zakresie podanych wyżej wymagań funkcjonalnych).
- 11.5. Dostarczone subskrypcje muszą umożliwiać instalację i konfigurację wystąpienia danego oprogramowania na dwóch środowiskach: produkcyjnym i testowym.
- 11.6. System nie posiada ograniczeń w zakresie wprowadzonych danych w zakresie ilości projektów, portfeli projektów, użytkowników, danych w kartotekach.
- 11.7. Subskrypcja musi umożliwiać trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie na potrzeby wykonywania kopii zapasowych (w tym również backup maszyn wirtualnych z elementami Systemu).
- 11.8. Subskrypcja uprawniać będzie do korzystania z Systemu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza tym terytorium (zdalny, pełny dostęp do Systemu z zagranicy dla użytkownika zewnętrznego).
- 11.9. Wykonawca w ramach zapisów licencyjnych/ Umowy zagwarantuje 24 miesięczną Usługę Asysty Technicznej i zapewniającą dostęp do wszystkich poprawek, rozszerzeń i nowych wersji oprogramowania, które producent oprogramowania opublikuje oraz zapewniającą poprawę błędów aplikacji w wersji produkcyjnej.
- 11.10. Zamawiający wymaga dostarczenia rozwiązania (Systemu CC) w oparciu o oprogramowanie standardowe pochodzące od jednego producenta. Dotyczy to wszystkich składników/komponentów oprogramowania CC poza elementami takimi jak systemy operacyjne, systemy/serwery bazodanowe, wirtualizatory.
- 11.11. Zamawiający wymaga dostarczenia Systemu w oparciu o oprogramowanie standardowe typu COTS zgodnie z definicją "Oprogramowanie Standardowe"².

² „Oprogramowanie standardowe”

- 11.12. Zamawiający nie dopuszcza zaferowania oprogramowania wytworzonego na potrzeby przedmiotowego postępowania przetargowego oraz oprogramowania nieposiadającego ogólnodostępnego, regularnego cennika jego składników (licencji).

12. Wymagania wydajnościowe

- 12.1. System musi zapewnić stabilną i wydajną pracę przy założonej ilości użytkowników (konsultantów) podanych w pkt 11.2 (Wymagania odnośnie oferowanego rozwiązania) pod warunkiem zainstalowania go na środowisku produkcyjnym zgodnym z wymaganiami optymalnymi podanymi w pkt 14 (Wymagania techniczne).
- 12.2. System (oraz subskrypcje) musi umożliwiać pracę w trybie wysokiej dostępności, w dwóch centrach przetwarzania danych Zamawiającego, tj. CPD i ROPD. Dopuszcza się konfigurację w dwóch Lokalizacjach Zamawiającego w środowisku wirtualnym pracującą jako jeden klaster lub jako dwie instancje po jednej w każdej Lokalizacji pracujących w trybie active-passive.

13. Wdrożenie systemu

- 13.1. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia, wdrożenia, zapewnienia prawidłowego działania w środowisku produkcyjnym, w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy i utrzymania systemu Contact Center w terminie 24 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w Załączniku nr 7 Umowy.
- 13.2. Wdrożenie ma zostać przeprowadzone na platformie sprzętowo-systemowej wskazanej przez Zamawiającego,
- 13.3. Zamawiający oczekuje od Wykonawcy dostarczenia, wdrożenia, uruchomienia systemu Contact Center w okresie nie dłuższym niż do 30 dni kalendarzowych od daty zawarcia Umowy na podstawie uzgodnionego harmonogramu realizacji wdrożenia oraz przygotuje i prześle dokumentację powdrożeniową w formie elektronicznej, dostarczoną w języku polskim lub języku angielskim, jeśli jakieś elementy dokumentacji nie będą dostępne w języku polskim.
- 13.4. Wykonawca zobowiązuje się do migracji danych w przypadku jeśli zaistnieje taka konieczność z istniejącego systemu wykorzystywanego przez Zamawiającego w terminie ustalonym przez obie Strony.
- 13.5. Wykonawca prześle plik licencyjny potwierdzający prawo Zamawiającego do korzystania z Systemu oraz odpowiednią Dokumentację, zgodnie z zapisami Umowy oraz warunkami licencyjnymi producenta, w języku polskim lub angielskim, w zależności od dostępności.
- 13.6. Przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do dokumentacji opracowanej w ramach Umowy, na warunkach określonych w Umowie.
- 13.7. Przeprowadzenia instruktażu wdrożeniowego dla administratorów i użytkowników Systemu po stronie Zamawiającego.
- 13.8. Wdrożenia systemu w sposób zapewniający ciągłość działania biznesu oraz dostęp do kont uprzywilejowanych przez administratorów wewnętrznych i firmy zajmujące się administracją systemów Zamawiającego.

14. Wymagania techniczne

- 14.1. Wykonawca musi dostarczyć wszystkie niezbędne subskrypcje oraz Oprogramowanie. Zamawiający dopuszcza dostarczenie Oprogramowania w postaci maszyn wirtualnych wyskalowanych do pracy zgodnie z wymaganiami wydajnościowymi w pkt 14.3 poniżej.
- 14.2. Zamawiający wymaga, aby oferowany System był wspierany i pracował korzystając z:
- Systemu Operacyjnego: Red Hat Enterprise Linux w wersji minimalnej. 9.x.
 - Systemu bazodanowego dla środowiska testowego PostgreSQL w wersji minimum 14.x oraz dla środowiska produkcyjnego Postgres EDB Enterprise w wersji minimum 14.x lub Microsoft SQL w wersji minimum 2019.
- 14.3. System CC musi być zainstalowany na środowisku Zamawiającego. W tym celu Zamawiający może przeznaczyć część współdzielonego środowiska wirtualnego VMware w wersji minimalnej 7.0.3 wewnątrz sieci LAN Zamawiającego. Wykonawca będzie miał do dyspozycji:
- Ilość wirtualnych procesorów - do 128 vCPU;
 - Ilość wirtualnej pamięci RAM - do 256 GB vRAM;
 - Ilość pamięci dyskowych - do 3TB;
 - System operacyjny - Red Hat Enterprise Linux min. 9.x;
 - System bazodanowy (jedna instancja, wiele schematów) - PostgreSQL min. 14.x, Postgres EDB Enterprise (Advanced Server) min. 14.x lub Microsoft SQL min. 2019;
 - Maksymalna konfiguracja pojedynczego wirtualnego serwera nie może być większa niż 32 vCPU oraz 64 GB RAM.
- 14.4. System CC musi mieć możliwość monitorowania krytycznych punktów/elementów za pomocą systemu Zabbix.

Oprogramowanie standardowe jest rozumiane jako oprogramowanie komercyjne z półki (COTS akronim od angielskiego Commercial Off The Shelf), tj. oprogramowanie stanowiące produkt wytworzony na szeroki rynek, dla dużej liczby klientów w identycznej postaci.

- 14.5. System CC musi mieć możliwość wykonywania codziennie kopii bezpieczeństwa przy pomocy systemu Networker oraz zapewnić ciągłość wiarygodności danych

15. Dokumentacja Systemu

- 15.1. Wykonawca dostarczy w terminie do 3 dni kalendarzowych dokumentację przedwdrożeniową po podpisaniu Umowy i w terminie 3 dni kalendarzowych dokumentację powdrożeniową po uruchomieniu Usługi, w języku polskim lub angielskim, w zakresie:
- a) analizy procesów biznesowych w obsłudze klienta niezbędnych do realizacji Contact Center;
 - b) dokumentacji technicznej zawierającej opis integracji z systemami/aplikacjami zewnętrznym;
 - c) instalacji i konfiguracji Systemu;
 - d) Administratora Systemu (dokumentacja Administratora)
 - e) Użytkowania Systemu.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia, przez okres dwudziestu czterech (24) miesięcy, Usługi Asysty Technicznej dla systemu Contact Center przez wykwalifikowanych, polskojęzycznych inżynierów, posiadających wiedzę niezbędną do realizacji usług określonych w niniejszym Załączniku.
2. W ramach Usługi Asysty Technicznej Wykonawca zobowiązuje się do usuwania zgłoszonych Awarii/Usterek Systemu CC oraz prac programistycznych związanych z działaniem lub dostosowaniem Oprogramowania do potrzeb Zamawiającego polegających na modyfikacji Systemu CC lub jego dokumentacji w zakresie dedykowanych potrzeb Zamawiającego związanych z korzystaniem z Systemu CC, w tym zapewnieniu Zamawiającemu możliwości składania zleceń na modyfikację i rozbudowę Oprogramowania, z której Zamawiający uprawniony będzie do korzystania zgodnie z warunkami Umowy.
3. Wszelkie koszty Napraw realizowanych w ramach Usługi Asysty Technicznej ponosi Wykonawca.
4. Zgłoszenia problemów związanych z nieprawidłowym działaniem Oprogramowania/Systemu CC w ramach Usługi Asysty Technicznej będą dokonywane telefonicznie pod numerem: lub pod adresem poczty elektronicznej:Tryb przyjmowania zgłoszeń: w Dni Robocze w godzinach 7:00 - 19:00, przy czym zgłoszenia otrzymane po godzinie 19:00 będą traktowane jako zgłoszenia otrzymane rano, następnego Dnia Roboczego. Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić przyjęcie zgłoszenia drogą elektroniczną na e- mail Zamawiającego
5. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi Asysty Technicznej, z zachowaniem następujących terminów:
 - 1) w okresie kampanii- 4 miesiące od 1 marca do 30 czerwca:
 - a) czas reakcji - 1 godzina,
 - b) czas realizacji (Awaria) – 1 godzina,
 - c) czas realizacji (Usterka) – 6 godzin
 - 2) w okresie poza kampanią- 8 miesięcy- od 1 lipca do końca lutego:
 - d) czas reakcji - 2 godziny,
 - e) czas realizacji (Awaria) – 6 godzin,
 - f) czas realizacji (Usterka) – 48 godzin

Czas realizacji liczony jest od momentu potwierdzenia zgłoszenia Awarii/Usterki do momentu potwierdzenia jej Naprawy przez Wykonawcę.

PROTOKÓŁ NAPRAWY (WZÓR)

Sporządzony w dniu ____ w związku ze zgłoszeniem z dnia ____ na podstawie Umowy..... pomiędzy ARiMR (**Zamawiającym**) a (**Wykonawcą**)

Imię i nazwisko zgłaszającego: _____

Przedmiot Naprawy _____

Opis zgłoszenia oraz Naprawy _____

Data zgłoszenia dokonania Naprawy _____

Termin realizacji zgłoszenia:

Zgłoszenie zostało wykonane w terminie / nie zostało wykonane w terminie*.

W trakcie dokonania Naprawy powstały / nie powstały* prace mające charakter utworu w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych:

-

-

Zamawiający uzyskał autorskie prawa majątkowe do ww. utworów zgodnie z warunkami Umowy.

Opóźnienie wyniosło: (liczba dni), (liczba godzin) *

Uwagi: ____*

Należy naliczyć karę umowną na podstawie § ust. Umowy nr w wysokości

** niepotrzebne skreślić*

Ze strony Zamawiającego:

Ze strony Wykonawcy:

PROTOKÓŁ ODBIORU KONSULTACJI (WZÓR)

Zgodnie z Umową..... pomiędzy ARiMR (**Zamawiającym**)
a (**Wykonawcą**) Zamawiający *potwierdza należyte wykonanie/zgłasza uwagi do wykonania** świadczonych w ramach realizacji Umowy czynności z tytułu udzielonych Konsultacji, w okresie od dnia do dnia

W trakcie wymienionego okresu świadczenia Konsultacji udzielono godzin konsultacji.

Opis konsultacji wraz z terminami: _____

-
-
-
-
-

W trakcie wymienionego okresu świadczenia Konsultacji powstały / nie powstały* prace mające charakter utworu w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych:

-
-

Zamawiający uzyskał autorskie prawa majątkowe do ww. utworów zgodnie z warunkami Umowy.

Liczba godzin konsultacji pozostała do wykorzystania w ramach Umowy:

Przedmiot Umowy w zakresie objętym odbiorem został wykonany w terminie / nie został wykonany w terminie*. Przekroczenie terminu wyniosło:*

Uwagi:*

* niepotrzebne skreślić

Ze strony Zamawiającego:

Ze strony Wykonawcy:

Treść Załączników nr 5, 6, 8, 12 i 14 do „Polityki bezpieczeństwa informacji w Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa”

(w oddzielnym pliku)

Oświadczenie

o zapoznaniu i zobowiązaniu się do realizacji Umowy zgodnie z treścią Załączników nr 5, 6, 8, 12, i 14 do Polityki bezpieczeństwa informacji w ARiMR.

Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z treścią następujących Załączników: Załącznikiem nr 5 „Regulamin użytkownika”, Załącznikiem nr 6 „Regulamin bezpieczeństwa fizycznego i środowiskowego”, Załącznikiem nr 8 (Regulamin zarządzania incydentami), Załącznikiem nr 12 „Regulamin eksploatacji systemów teleinformatycznych ICT” oraz Załącznikiem nr 14 (Regulamin ochrony danych osobowych) i zobowiązuje się do przestrzegania ich postanowień podczas realizacji Umowy.

.....
(*podpis i pieczęć osoby (osób) upoważnionej
do reprezentowania Wykonawcy*)

Warszawa, dn.202... r.

Klauzula informacyjna w zakresie przetwarzania danych osobowych³

W związku z treścią art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1; Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35), dalej: „RODO”, Zamawiający informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych (dalej: „Administrator”) pozyskanych w związku z zawarciem umowy jest Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II nr 70, 00-175 Warszawa. Z Administratorem można kontaktować się poprzez e-mail: info@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Centrali Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa: ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można kontaktować się w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres e-mail: iod@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Administratora, wskazany w pkt 1.
3. Dane osobowe pozyskane przez Administratora przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w zw. z art. 431 i nast. ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 t.j.), tj. w celu zawarcia oraz wykonania niniejszej umowy.
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - 1) organy kontrolne,
 - 2) osoby lub podmioty, którym Administrator udzielił informacji publicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902),
 - 3) podmioty uprawnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - 4) podmioty przetwarzające w imieniu Administratora na mocy zawartej umowy, m. in. dostawcy IT.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, zawartej z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa. Okres przechowywania danych zostanie każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych będzie niezbędne do dochodzenia roszczeń lub do obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora. Ponadto, okres przechowywania danych zostanie przedłużony o okres 5 lat, na potrzeby archiwizacji.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo do dostępu do Pani/Pana danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, prawo żądania ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych oraz prawo do przenoszenia danych, w przypadkach określonych w RODO.
7. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest konieczne w celu określonym w pkt 3 powyżej, dla zawarcia i wykonania umowy, zawartej z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, a konsekwencją niepodania Pani/Pana danych osobowych będzie brak możliwości zawarcia umowy.

³ Klauzula informacyjna w zakresie przetwarzania danych osobowych, która znajdzie zastosowanie w przypadku bezpośredniego pozyskania danych drugiej strony umowy będącej osobą fizyczną.

Klauzula informacyjna w zakresie przetwarzania danych osobowych⁴

W związku z treścią art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127

z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35), dalej: „RODO”, Zamawiający informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych (dalej: „Administrator”) pozyskanych w związku z zawarciem umowy jest Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II 70, 00-175 Warszawa. Z Administratorem można kontaktować się poprzez e-mail: info@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Centrali Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa: ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można kontaktować się w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres e-mail: iod@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Administratora, wskazany w pkt 1.
3. Dane osobowe pozyskane przez Administratora przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 431 i nast. ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 t.j.) w zw. z art. 98 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.) oraz w zw. z ustawą z 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2024 r. poz. 18 z późn. zm.), tj. w celu zawarcia oraz wykonania niniejszej umowy.
4. Administrator będzie przetwarzał następujące kategorie Pani/Pana danych: dane identyfikacyjne oraz dane kontaktowe.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - 1) organy kontrolne,
 - 2) osoby lub podmioty, którym Administrator udzieli informacji publicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902),
 - 3) podmioty uprawnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - 4) podmioty przetwarzające w imieniu Administratora na mocy zawartej umowy, m. in. dostawcy IT.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, zawartej z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa. Okres przechowywania danych zostanie każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych będzie niezbędne do dochodzenia roszczeń lub do obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora. Ponadto, okres przechowywania danych zostanie przedłużony o okres 5 lat, na potrzeby archiwizacji.
7. Przysługuje Pani/Panu prawo do dostępu do Pani/Pana danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz prawo żądania ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, w przypadkach określonych w RODO.
8. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Pani/Pana dane Administrator uzyskał od *

*należy wskazać źródło pozyskania danych [np. firmę przedsiębiorcy, od którego Administrator pozyskał dane

⁴ Niniejsza klauzula znajdzie zastosowanie w przypadku pośredniego pozyskania danych: pełnomocników, prokurenta oraz reprezentantów drugiej strony umowy będącej spółką prawa handlowego.

Klauzula informacyjna w zakresie przetwarzania danych osobowych⁵

W związku z treścią art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127

z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35), dalej: „RODO”, Zamawiający informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych (dalej: „Administrator”) pozyskanych w związku z zawarciem umowy jest Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II 70, 00-175 Warszawa. Z Administratorem można kontaktować się poprzez e-mail: info@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Centrali Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa: ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można kontaktować się w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres e-mail: iod@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Administratora, wskazany w pkt 1.
3. Dane osobowe pozyskane przez Administratora przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 431 i nast. ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 t.j.) w zw. z art. 98 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.) oraz w zw. z ustawą z 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2024 r. poz. 18 z późn. zm.), tj. w celu zawarcia oraz wykonania niniejszej umowy.
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - 1) organy kontrolne,
 - 2) osoby lub podmioty, którym Administrator udzieli informacji publicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902),
 - 3) podmioty uprawnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - 4) podmioty przetwarzające w imieniu Administratora na mocy zawartej umowy, m. in. dostawcy IT.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, zawartej z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa. Okres przechowywania danych zostanie każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych będzie niezbędne do dochodzenia roszczeń lub do obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora. Ponadto, okres przechowywania danych zostanie przedłużony o okres 5 lat, na potrzeby archiwizacji.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo do dostępu do Pani/Pana danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz prawo żądania ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, w przypadkach określonych w RODO.
7. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest konieczne w celu określonym w pkt 3 powyżej, dla zawarcia i wykonania umowy, zawartej z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, a konsekwencją niepodania Pani/Pana danych osobowych będzie brak możliwości zawarcia umowy.

⁵ Niniejsza klauzula znajdzie zastosowanie w przypadku bezpośredniego pozyskania danych: pełnomocnika, prokurenta oraz reprezentantów drugiej strony umowy będącej spółką prawa handlowego.

Klauzula informacyjna w zakresie przetwarzania danych osobowych⁶

W związku z treścią art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127

z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35), dalej: „RODO”, Zamawiający informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych (dalej: „Administrator”) pozyskanych w związku z zawarciem umowy jest Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II 70, 00-175 Warszawa. Z Administratorem można kontaktować się poprzez e-mail: info@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Centrali Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa: ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można kontaktować się w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres e-mail: iod@arimr.gov.pl lub pisemnie na adres korespondencyjny Administratora, wskazany w pkt 1.
3. Dane osobowe pozyskane przez Administratora przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 431 i nast. ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 t.j.), tj. w celu zawarcia oraz wykonania niniejszej umowy.
4. Administrator będzie przetwarzał następujące kategorie Pani/Pana danych: dane identyfikacyjne, dane kontaktowe oraz dane związane z zatrudnieniem.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być:
 - 1) organy kontrolne,
 - 2) osoby lub podmioty, którym Administrator udzieli informacji publicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022 r. poz. 902),
 - 3) podmioty uprawnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - 4) podmioty przetwarzające w imieniu Administratora na mocy zawartej umowy, m. in. dostawcy IT.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy, zawartej z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa. Okres przechowywania danych zostanie każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych będzie niezbędne do dochodzenia roszczeń lub do obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora. Ponadto, okres przechowywania danych zostanie przedłużony o okres 5 lat, na potrzeby archiwizacji.
7. Przysługuje Pani/Panu prawo do dostępu do Pani/Pana danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz prawo żądania ograniczenia przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, w przypadkach określonych w RODO.
8. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Pani/Pana dane Administrator uzyskał od*

*należy wskazać źródło pozyskania danych [np. firmę przedsiębiorcy, od którego Administrator pozyskał dane].

⁶ Niniejsza klauzula dotyczy osób, których dane Administrator pozyskuje w sposób pośredni, w szczególności podwykonawcy, pracowników podwykonawcy, osób wyznaczonych do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialnych za koordynację i realizację umowy.

Oświadczenie o wypełnieniu obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 lub art. 14 RODO
(wzór)

..... z siedzibą w i adresem ul., zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy, WydziałGospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS, o numerze Regon, zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług NIP, kapitał zakładowy zł, którą reprezentuje:

1.,
2.,

zwana „Wykonawcą”

Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO⁷ wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu zawarcia oraz wykonania Umowy⁸.

(podpisy)

1.,
2.,

⁷ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1; sprost.: Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz sprost.: Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35).

⁸ W przypadku, gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia Wykonawca nie składa.

Formularz Ofertowy

Protokół odbioru
(wzór)

Zgodnie z Umową nr _____ /DZI/2024/2610 pomiędzy

_____ (Wykonawca)

a

Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa (Zamawiający)

Zamawiający potwierdza odbiór Certyfikatu, dokumentu licencyjnego, dokumentu potwierdzającego prawo dostępu do wsparcia producenta oraz Dokumentacji w dniu....., zgodnie z wymaganiami Umowy. Jednocześnie Zamawiający potwierdza, że Certyfikat umożliwia dostęp do Oprogramowania i Usługi Wsparcia Oprogramowania, w tym pobieranie Aktualizacji Oprogramowania, zgodnie z warunkami Umowy i pobieranie przez Zamawiającego Oprogramowania.

Wykonawca potwierdza prawo licencyjne do korzystania przez Zamawiającego z Oprogramowania i Usługi Wsparcia Oprogramowania, w tym prawo do pobierania Aktualizacji Oprogramowania oraz korzystania z Dokumentacji, zgodnie z warunkami Umowy.

Uwagi i zastrzeżenia:

.....
.....
.....

Wykonawca
(upoważniony przedstawiciel)

Zamawiający
(upoważniony przedstawiciel)

*Protokołu Wdrożenia - wzór

Zgodnie z Umową zawartą pomiędzy ARiMR (**Zamawiającym**), a (**Wykonawcą**), Strony potwierdzają dokonanie wdrożenia Systemu Contact Center zgodnie z warunkami Umowy.

W ramach Wdrożenia Systemu :

- 1) Testy wdrożeniowe Systemu przebiegły pozytywnie i zgodnie z założeniami Załącznika nr 1A,
- 2) Wykonawca dokonał pełnej konfiguracji i sprawdzenia poprawności działania Systemu,
- 3) Wykonawca przekazał Certyfikat/-y potwierdzające dostęp dla 49 licencji w modelu subskrypcyjnym do Oprogramowania i Usługi Wsparcia Oprogramowania (w tym pobieranie Aktualizacji Oprogramowania) wraz z Usługą Asysty Technicznej,
- 4) Wykonawca przekazał sporządzoną w języku polskim dokumentację użytkownika oraz ogólne warunki licencyjne (na zasadach subskrypcji) i warunki korzystania z asysty technicznej producenta lub w języku angielskim i/lub w języku, w którym pracuje interfejs dokumentację producenta Systemu (techniczną, administratora),
- 5) Wykonawca przekazał Dokumentację Powdrożeniową,
- 6) Wykonawca przeprowadził instruktaż z zakresu wdrożonego Systemu dla administratorów Zamawiającego i jego użytkowników.

Wykonawca potwierdza prawo licencyjne do korzystania przez Zamawiającego z Oprogramowania i Usługi Wsparcia Oprogramowania, w tym prawo do pobierania Aktualizacji Oprogramowania oraz korzystania z Dokumentacji, zgodnie z warunkami Umowy.

Wykonawca

Zamawiający

.....

.....

***Protokół wdrożenia ma zastosowanie w momencie wyboru przez Zamawiającego rozwiązania równoważnego**

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych zawarta w Warszawie (dalej zwana także – „Umową Powierzenia”).

pomiędzy:

Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II nr 70, 00-175 Warszawa, REGON nr 010613083, zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług, NIP 526-19-33-940, zwaną w dalszej części umowy „Zamawiającym” lub „Administratorem”, reprezentowaną przez:

.....

a

.....

z siedzibą w przy ul., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy....., (...) Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, NIP (...), REGON (...), posiadającą kapitał zakładowy w kwocie zł, wpłacony w całości/..... zamieszkałą/ymlegitymującą/ym się....., prowadzącą/ym działalność gospodarczą pod nazwą, na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, z miejscem prowadzenia działalności gospodarczej w, REGON....., zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług, NIP....., zwaną/ym dalej „Wykonawcą”, reprezentowanym(a) przez:

.....

Zamawiający i Wykonawca w dalszej części niniejszej Umowy Powierzenia zwani są także pojedynczo „Stroną” i łącznie „Stronami”.

§ 1

Powierzenie przetwarzania danych osobowych.

1. W celu wykonania Umowy nr z dnia (dalej zwana także – „Umową”) zawartej pomiędzy wyżej wymienionymi Stronami, Zamawiający powierza Wykonawcy w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z dnia 04.05.2016 r., str. 1, ze zm.), zwanego również „Rozporządzenie” lub „ogólne rozporządzenie o ochronie danych”, przetwarzanie danych osobowych znajdujących się w systemie teleinformatycznym ARiMR w zbiorze/zbiorach: a Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych w powyższym celu, w zakresie i w sposób niezbędny do wykonania Umowy.
2. Wykonawca zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi ogólnego rozporządzenia o ochronie danych i chroniło prawa osób, których te dane dotyczą. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Administratorowi - celem spełnienia wymogu rozliczalności - niezbędnych informacji i dokumentów lub innych dowodów potwierdzających realizację obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym.
3. Na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Strony określają jej przedmiot w następujący sposób:
 1. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie¹:
 - a) charakter przetwarzania:.....;
 - b) kategoria osób, których dane dotyczą:.....;
 - c) rodzaj danych osobowych:.....;
 2. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych poprzez wykonanie następujących operacji na powierzonych danych osobowych²:
 - a)
 - b)
 - c)
 - d)

¹ Należy dokładnie określić: charakter przetwarzania (tj. zespół cech właściwych całemu procesowi lub poszczególnych operacji przetwarzania, np. przetwarzanie danych może odbywać się elektronicznie lub w formie papierowej, w sposób automatyzowany, półautomatycznie lub ręcznie; przetwarzanie danych może odbywać się także w sposób ciągły, systematyczny lub sporadyczny; charakter (operacji) przetwarzania danych to sposób ich dokonywania – częstotliwość/powtarzalność, czasowość, długoterminowość, masowość z uwzględnieniem zastosowanych technologii); kategorię osób, których dane dotyczą (tj. informacje dotyczące charakterystyki określonej grupy podmiotów danych, np. dane pracowników Administratora, dane producenta rolnego/beneficjenta); rodzaj danych osobowych (np. dane zwykle lub dane szczególnych kategorii, o których mowa w art. 9 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych lub dane z art. 10 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, w postaci: np. imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, nr PESEL, nr telefonu, nr producenta rolnego, nr działki ewidencyjnej).

² Należy dokładnie określić rodzaj wykonywanych operacji na powierzonych danych osobowych, np. utrwalanie (tj. kopiowanie, zapisywanie), przechowywanie (tj. archiwizowanie, wykonywanie kopii bezpieczeństwa, zapisywanie na nośnikach danych i w pamięci komputerów), opracowywanie (tj. analizowanie, porównywanie, testowanie), zmienianie (tj. modyfikowanie, dezintegrowanie), usuwanie (tj. kasowanie z nośników danych i pamięci komputerów, niszczenie danych) itp.

4. Dane osobowe będą przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego poprzez nadanie osobom wskazanym przez Wykonawcę praw dostępu do systemu teleinformatycznego ARiMR, w którym te dane się znajdują, dostępnego w³.....
5. Wniosek o nadanie uprawnień dostępu do systemu teleinformatycznego ARiMR przez Zamawiającego osobom wskazanym przez Wykonawcę, potwierdzać będzie na piśmie upoważniony pełnomocnik Wykonawcy.
6. Dane osobowe zostaną przekazane przez Zamawiającego po dostarczeniu mu przez Wykonawcę wykazu obszarów przetwarzania, przez który należy rozumieć wykaz budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń, w których powierzone dane będą przetwarzane. Wykaz obszarów przetwarzania będzie aktualizowany przez Wykonawcę, który w terminie 3 dni po każdej zmianie obszarów przetwarzania powierzonych danych jest obowiązany dostarczyć Zamawiającemu nowy wykaz obszarów ich przetwarzania.
7. Strony ustalają, że odwołanie przez Wykonawcę umocowania udzielonego pełnomocnikowi, o którym mowa w ust. 5 dokonywane będzie na piśmie. O każdorazowym odwołaniu wskazanego powyżej upoważnienia Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego w formie pisemnej.
8. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego. W przypadku, gdy obowiązek przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę wynika z obowiązujących przepisów prawa unijnego lub krajowego, Wykonawca informuje Administratora na piśmie lub drogą elektroniczną, na adresy wskazane w § 7 ust. 4 Umowy Powierzenia – przed rozpoczęciem przetwarzania – o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
9. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie informować Administratora, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie, o którym mowa w ust. 8 stanowi naruszenie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych lub innych przepisów Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych. Informacja ta powinna zawierać wskazanie przepisu prawa, który w ocenie Wykonawcy został naruszony i uzasadnienie oraz powinna być przekazana na piśmie lub drogą elektroniczną, na adres Administratora wskazany w § 7 ust. 4 Umowy Powierzenia.

§ 2

Zasady przetwarzania powierzonych danych osobowych

1. Zamawiający jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
2. Stosownie do przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do przetwarzania dane osobowe wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 Umowy Powierzenia.
3. Wykonawca nie jest uprawniony do dalszego przekazywania (tzw. podpowierzenia) danych osobowych uzyskanych od Zamawiającego w trybie powierzenia.
4. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z Umową powierzenia, ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
5. Wykonawca zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności i zobowiązania wynikające z Umowy Powierzenia i ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z najwyższą starannością.
6. W przypadku wystąpienia zagrożeń mogących mieć wpływ na odpowiedzialność Zamawiającego za przetwarzanie powierzonych danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić o tych zagrożeniach Zamawiającego i podjąć wszelkie działania niezbędne dla usunięcia tych zagrożeń oraz natychmiast zawiadomić Zamawiającego o podjętych działaniach.
7. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych (rozumianych jako dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) do informowania Administratora o jakimkolwiek postępowaniu (w tym sądowym lub administracyjnym), którego przedmiot stanowi przetwarzanie powierzonych danych osobowych, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub rozstrzygnięciu odnoszącym się do przetwarzania tych danych, skierowanym do Wykonawcy, a także o wszelkich zaplanowanych lub prowadzonych kontrolach i inspekcjach u Wykonawcy, dotyczących przetwarzania powierzonych danych.
8. W przypadku wszczęcia przeciwko Zamawiającemu przez osobę trzecią jakiegokolwiek postępowania (w szczególności administracyjnego lub sądowego) opartego na twierdzeniu, że przetwarzanie powierzonych danych osobowych nastąpiło z naruszeniem przepisów Rozporządzenia, przepisów prawa krajowego wprowadzonych na mocy Rozporządzenia oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, chroniących prawa osób, których dane dotyczą, Wykonawca zobowiązuje się na żądanie Zamawiającego do udzielenia Zamawiającemu wszelkich informacji i wyjaśnień oraz przekazania Zamawiającemu wszelkich dokumentów wymaganych przez Zamawiającego, potrzebnych mu do wzięcia udziału w tym postępowaniu. Wykonawca niniejszym zobowiązuje się do zapewnienia Zamawiającemu na swój koszt ochrony sądowej oraz do poniesienia konsekwencji zapadłego wyroku sądowego.
9. Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania Administratorowi wszelkich informacji niezbędnych do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia oraz umożliwiania Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji i przyczynianie się do nich.

§ 3

³ Należy dokładnie określić miejsce (tj. adres), w którym będzie umożliwiony dostęp do systemu teleinformatycznego ARiMR (np. siedziba Wykonawcy).

Zabezpieczenie powierzonych danych osobowych.

- Wykonawca oświadcza, że będzie przetwarzał powierzone dane osobowe przy użyciu urządzeń i systemów informatycznych zapewniających odpowiedni poziom bezpieczeństwa przetwarzania, o którym mowa w art. 32 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których powierzone dane dotyczą.
- Wykonawca zobowiązuje się spełnić warunki, w tym podjąć środki zabezpieczające powierzone dane osobowe, o których mowa w art. 32 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do:
 - zapewnienia kontroli nad prawidłowością przetwarzania powierzonych danych osobowych,
 - zastosowania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności zabezpieczenia powierzonych danych osobowych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przypadkową lub niezgodną z prawem modyfikacją, utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
 - dopuszczenia do obsługi systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład służących do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie osób, których dostęp do danych osobowych jest niezbędny dla realizacji Umowy i posiadających wydane przez niego upoważnienie,
 - prowadzenia aktualnej ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania powierzonych danych osobowych,
 - zapewnienia, aby osoby upoważnione do przetwarzania powierzonych danych osobowych zachowały je w tajemnicy także po wygaśnięciu niniejszej Umowy Powierzenia, między innymi poprzez poinformowanie tych osób o prawnych konsekwencjach naruszenia poufności powierzonych danych osobowych i wykorzystania tych danych niezgodnie z przeznaczeniem oraz odebranie od tych osób oświadczeń o zachowaniu w tajemnicy wskazanych danych osobowych,
 - niewykorzystywania powierzonych danych osobowych dla celów innych niż wykonywanie Umowy, o której mowa w §1 ust. 1 Umowy Powierzenia,
 - uwzględniając charakter przetwarzania, pomagania Administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III ogólnego rozporządzenia o ochronie danych,
 - uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagania
 - Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32-36 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych,
 - w razie stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych, zawiadomienia Zamawiającego o takim naruszeniu niezwłocznie (na piśmie i drogą elektroniczną, na adresy wskazane w §7 ust. 4 Umowy Powierzenia), lecz nie później niż w ciągu 12 godzin od jego wykrycia. Zawiadomienie o stwierdzeniu naruszenia powinno zostać przesłane Administratorowi wraz z niezbędną dokumentacją odnoszącą się do naruszenia - w szczególności opisującą charakter naruszenia ochrony danych osobowych, jego skalę, możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych, czas zdarzenia, osoby odpowiedzialne i osoby poszkodowane - celem umożliwienia Administratorowi spełnienia obowiązku powiadomienia organu nadzoru,
 - prowadzenia w formie pisemnej (w tym elektronicznej) rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania, dokonywanych w imieniu Zamawiającego.

§ 4

Nadzór nad wykonywaniem Umowy Powierzenia.

- Zamawiający jest uprawniony w każdym czasie do przeprowadzania audytów sposobu wykonywania Umowy Powierzenia przez Wykonawcę, w tym sprawdzania czy środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające przetwarzanie powierzonych danych, zastosowane przez Wykonawcę, odpowiadają ryzyku naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą. Ponadto Zamawiający ma prawo dokonać weryfikacji, czy Wykonawca przetwarzając powierzone dane osobowe przestrzega przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych oraz innych mających zastosowanie przepisów w zakresie, w jakim ewentualne naruszenie tych przepisów mogłoby prowadzić do ponoszenia odpowiedzialności przez Zamawiającego, w tym zagrażało bezpieczeństwu powierzonych danych osobowych lub naruszało prawa osób trzecich.
- W celu wykonania audytu upoważnieni pracownicy Zamawiającego mają prawo:
 - wstępu do obszarów przetwarzania powierzonych danych osobowych (m.in. pomieszczeń) i przeprowadzania czynności audytowych,
 - pozyskania informacji o sposobie przetwarzania powierzonych danych,
 - żądania od Wykonawcy udostępnienia dokumentów, złożenia pisemnych i ustnych wyjaśnień w celu ustalenia stanu faktycznego,
 - przeprowadzania oględzin urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych Wykonawcy służących do przetwarzania powierzonych danych osobowych,
 - ⁴.....
- Z czynności audytowych przeprowadzający audyt pracownicy Zamawiającego sporządzają protokół w dwóch egzemplarzach – podpisany przez przedstawicieli obu Stron – z których jeden egzemplarz doręcza się Wykonawcy.
- Wykonawca zapewnia możliwość niezwłocznego przeprowadzenia czynności audytowych przez Zamawiającego w każdym z obszarów przetwarzania powierzonych danych osobowych. Osoby uprawnione do przeprowadzenia audytu mają prawo niezwłocznego wstępu do obszarów przetwarzania powierzonych danych osobowych, w dniach i w godzinach wykonywania pracy

⁴ Wymienić inne uprawnienia upoważnionych pracowników Zamawiającego, związane z wykonaniem audytu, np. uczestniczenie w procesie migracji danych osobowych.

u Wykonawcy, na ustne żądanie skierowane do osób zapewniających ochronę fizyczną wraz z okazaniem upoważnienia do przeprowadzenia audytu.

5. W przypadku ujawnienia okoliczności uznanych przez Zamawiającego za nieprawidłowości w zakresie wykonywania Umowy Powierzenia lub ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, Wykonawca zobowiązuje się do ich usunięcia w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie. W razie niezastosowania się przez Wykonawcę do wydanych mu poleceń, w tym m.in. w przypadku nieusunięcia przez Wykonawcę wskazanej mu nieprawidłowości w wyznaczonym terminie, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 50 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100) za każdy przypadek stwierdzonej i nieusuniętej w terminie nieprawidłowości.
6. Jeżeli nieprawidłowości wskazane w ust. 5 zostaną ponownie ujawnione, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości wskazanej w ust. 5 bez wyznaczania terminu do usunięcia tych nieprawidłowości.
7. W przypadku naliczenia kary umownej, Zamawiający może według własnego wyboru:
 - 1) potrącać karę umowną z łącznego wynagrodzenia za wykonanie Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 Umowy Powierzenia.
 - 2) skorzystać z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 Umowy Powierzenia.
 - 3) wezwać Wykonawcę do zapłaty kary umownej w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisemnego
 - 4) wezwania do jej zapłaty.

§ 5

Przetwarzanie powierzonych danych osobowych po wygaśnięciu Umowy Powierzenia.

1. Umowa Powierzenia wygasa z upływem 14 dni od dnia wykonania (w tym w zakresie zobowiązań z tytułu gwarancji jakości), rozwiązania, wygaśnięcia, unieważnienia lub odstąpienia od Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 Umowy Powierzenia.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności, o której mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wystąpienia tej okoliczności, trwale usunąć wszelkie powierzone mu na podstawie Umowy Powierzenia dane osobowe oraz wszelkie ich istniejące kopie, w tym skutecznie usunąć te dane z nośników elektronicznych pozostających w jego dyspozycji lub zwrócić dane, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują dalej przechowywanie danych osobowych. Zamawiający celem zweryfikowania wykonania przez Wykonawcę zobowiązań wskazanych w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu uprawniony jest do przeprowadzenia audytu na zasadach wskazanych w §4 ust. 1-4 Umowy Powierzenia.
3. Powierzenie przetwarzania danych osobowych trwa do upływu terminu wskazanego w ust. 1.
4. Celem usunięcia wątpliwości Strony ustalają, że pomimo wygaśnięcia Umowy Powierzenia zachowują moc obowiązującą wszelkie postanowienia nakładające lub mogące nałożyć na Wykonawcę jakiegokolwiek zobowiązanie względem Zamawiającego, po terminie wygaśnięcia Umowy Powierzenia, w tym m.in. postanowienia §2 ust. 8, §5 ust. 2 i §5 ust. 5 Umowy Powierzenia.
5. W przypadku niewykonania przez Wykonawcę zobowiązania wynikającego z treści §5 ust. 2 Umowy Powierzenia Zamawiający uprawniony jest do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 50 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100). W przypadku naliczenia kary umownej wskazanej w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio postanowienia §4 ust. 7 Umowy Powierzenia.
6. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę zobowiązania, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 5, Zamawiający uprawniony jest do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 50 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100) za każdy przypadek naruszenia. W przypadku naliczenia kary umownej wskazanej w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 ust. 7 Umowy Powierzenia.
7. Jeżeli na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Powierzenia powstanie szkoda przewyższająca zastrzeżoną karę umowną, Zamawiającemu, oprócz tej kary, przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego. Jeżeli szkoda powstanie z innych przyczyn, niż te, ze względu na które zastrzeżono karę umowną, Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.

§ 6

Wykonywanie Umowy Powierzenia.

1. Wynagrodzenie z tytułu wykonania Umowy Powierzenia zawarte jest w wynagrodzeniu przewidzianym dla Wykonawcy w § 6 ust. 1 Umowy.
2. Wykonanie Umowy Powierzenia nie może być podstawą dodatkowych roszczeń Wykonawcy wobec Zamawiającego.
3. Uprawnienie Zamawiającego względem Wykonawcy do kary umownej oraz odszkodowań wskazanych w niniejszej Umowie Powierzenia nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy w przypadku wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w §2 ust. 8 niniejszej Umowy Powierzenia.

§ 7

Postanowienia końcowe.

1. Wszelkie zmiany Umowy Powierzenia dokonywane będą w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową Powierzenia mają zastosowanie w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
3. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów powstałych w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy Powierzenia jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową Powierzenia będzie kierowana do:

- 1) Administratora na następujące dane kontaktowe: adres (...), tel. (...), e-mail (...);
 - 2) Wykonawcy na następujące dane kontaktowe: adres (...), tel. (...), e-mail (...).
5. Dane przedstawicieli Stron:
- 1) Administratora w kontaktach z Wykonawcą w zakresie ustaleń Umowy Powierzenia reprezentować będą następujące osoby: (...);
 - 2) Wykonawcę w kontaktach z Administratorem w zakresie ustaleń Umowy Powierzenia reprezentować będą następujące osoby: (...).
6. Zmiana adresów i danych osób wskazanych w ust. 4 i 5 nie stanowi zmiany Umowy Powierzenia. O każdej zmianie powyższych danych Strony powiadomią się na piśmie, za potwierdzeniem odbioru lub drogą elektroniczną.
7. Umowa Powierzenia wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
8. Umowę Powierzenia sporządzono w postaci elektronicznej i opatrzone kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi przez upoważnionych przedstawicieli Stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....

.....

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych zawarta w Warszawie (dalej zwana także – „Umową Powierzenia”).

pomiędzy:

Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II nr 70, 00-175 Warszawa, REGON nr 010613083, zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług, NIP 526-19-33-940, zwaną w dalszej części umowy „Zamawiającym” lub „Administratorem”, reprezentowaną przez:

..... a

z siedzibą w przy ul., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy....., (...) Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, NIP (...), REGON (...), posiadającą kapitał zakładowy w kwocie zł, wpłacony w całości/..... zamieszkałą/ymlegitymującą/ym się....., prowadzącą/ym działalność gospodarczą pod nazwą, na podstawie wpisu do Centralnej

Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, z miejscem prowadzenia działalności gospodarczej w, REGON....., zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług, NIP....., zwaną/ym dalej „Podwykonawcą”, reprezentowanym(a) przez:

Zamawiający i Podwykonawca w dalszej części niniejszej Umowy Powierzenia zwani są także pojedynczo „Stroną” i łącznie „Stronami”.

§ 1**Powierzenie przetwarzania danych osobowych.**

1. W celu wykonania Umowy nr z dnia (dalej zwana także – „Umową”) zawartej pomiędzy Zamawiającym, a..... (Wykonawcą), Zamawiający powierza Podwykonawcy w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z dnia 04.05.2016 r., str. 1, ze zm.), zwanego również „Rozporządzenie” lub „ogólne rozporządzenie o ochronie danych”, przetwarzanie danych osobowych znajdujących się w systemie teleinformatycznym ARiMR w zbiorze/zbiorach:, a Podwykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych w powyższym celu, w zakresie i w sposób niezbędny do wykonania Umowy.
2. Podwykonawca zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi ogólnego rozporządzenia o ochronie danych i chroniło prawa osób, których te dane dotyczą. Podwykonawca zobowiązuje się do przekazania Administratorowi - celem spełnienia wymogu rozliczalności - niezbędnych informacji i dokumentów lub innych dowodów potwierdzających realizację obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym.
3. Na podstawie Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych Strony określają jej przedmiot w następujący sposób:
 1. Zamawiający powierza Podwykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie¹:
 - 1) charakter przetwarzania:.....;
 - 2) kategoria osób, których dane dotyczą:.....;
 - 3) rodzaj danych osobowych:.....;
 2. Zamawiający powierza Podwykonawcy przetwarzanie danych osobowych poprzez wykonanie następujących operacji na powierzonych danych osobowych²:
 - 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)

¹ Należy dokładnie określić: charakter przetwarzania (tj. zespół cech właściwych całemu procesowi lub poszczególnych operacji przetwarzania, np. przetwarzanie danych może odbywać się elektronicznie lub w formie papierowej, w sposób automatyzowany, półautomatycznie lub ręcznie; przetwarzanie danych może odbywać się także w sposób ciągły, systematyczny lub sporadyczny; charakter (operacji) przetwarzania danych to sposób ich dokonywania – częstotliwość/powtarzalność, czasowość, długoterminowość, masowość z uwzględnieniem zastosowanych technologii); kategorię osób, których dane dotyczą (tj. informacje dotyczące charakterystyki określonej grupy podmiotów danych, np. dane pracowników Administratora, dane producenta rolnego/beneficjenta); rodzaj danych osobowych (np. dane zwykle lub dane szczególnych kategorii, o których mowa w art. 9 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych lub dane z art. 10 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, w postaci: np. imienia i nazwiska, adresu zamieszkania, nr PESEL, nr telefonu, nr producenta rolnego, nr działki ewidencyjnej).

² Należy dokładnie określić rodzaj wykonywanych operacji na powierzonych danych osobowych, np. utrwalanie (tj. kopiowanie, zapisywanie), przechowywanie (tj. archiwizowanie, wykonywanie kopii bezpieczeństwa, zapisywanie na nośnikach danych i w pamięci komputerów), opracowywanie (tj. analizowanie, porównywanie, testowanie), zmienianie (tj. modyfikowanie, dezintegrowanie), usuwanie (tj. kasowanie z nośników danych i pamięci komputerów, niszczenie danych) itp.

4. Dane osobowe będą przekazane Podwykonawcy przez Zamawiającego poprzez nadanie osobom wskazanym przez Podwykonawcę praw dostępu do systemu teleinformatycznego ARiMR, w którym te dane się znajdują, dostępnego w³
5. Wniosek o nadanie uprawnień dostępu do systemu teleinformatycznego ARiMR przez Zamawiającego osobom wskazanym przez Podwykonawcę, potwierdzać będzie na piśmie upoważniony pełnomocnik Wykonawcy i pełnomocnik Podwykonawcy.
6. Dane osobowe zostaną przekazane przez Zamawiającego po dostarczeniu mu przez Podwykonawcę wykazu obszarów przetwarzania, przez który należy rozumieć wykaz budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń, w których powierzone dane będą przetwarzane. Wykaz obszarów przetwarzania będzie aktualizowany przez Podwykonawcę, który w terminie 3 dni po każdej zmianie obszarów przetwarzania powierzonych danych jest obowiązany dostarczyć Zamawiającemu nowy wykaz obszarów ich przetwarzania.
7. Strony ustalają, że odwołanie przez Podwykonawcę umocowania udzielonego pełnomocnikowi, o którym mowa w ust. 5 dokonywane będzie na piśmie. O każdorazowym odwołaniu wskazanego powyżej upoważnienia Podwykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego w formie pisemnej.
8. Podwykonawca zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego. W przypadku, gdy obowiązek przetwarzania danych osobowych przez Podwykonawcę wynika z obowiązujących przepisów prawa unijnego lub krajowego, Podwykonawca informuje Administratora na piśmie lub drogą elektroniczną, na adresy wskazane w § 7 ust. 4 Umowy Powierzenia – przed rozpoczęciem przetwarzania – o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
9. Podwykonawca zobowiązuje się niezwłocznie informować Administratora, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie, o którym mowa w ust. 8 stanowi naruszenie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych lub innych przepisów Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych. Informacja ta powinna zawierać wskazanie przepisu prawa, który w ocenie Podwykonawcy został naruszony i uzasadnienie oraz powinna być przekazana na piśmie lub drogą elektroniczną, na adres Administratora wskazany w § 7 ust. 4 Umowy Powierzenia.

§ 2

Zasady przetwarzania powierzonych danych osobowych.

1. Zamawiający jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
2. Stosownie do przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, Zamawiający powierza, a Podwykonawca przyjmuje do przetwarzania dane osobowe wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 Umowy Powierzenia.
3. Podwykonawca nie jest uprawniony do dalszego przekazywania (tzw. podpowierzenia) danych osobowych uzyskanych od Zamawiającego w trybie powierzenia.
4. Podwykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z Umową Powierzenia, ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
5. Podwykonawca zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności i zobowiązania wynikające z Umowy Powierzenia i ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z najwyższą starannością.
6. W przypadku wystąpienia zagrożeń mogących mieć wpływ na odpowiedzialność Zamawiającego za przetwarzanie powierzonych danych osobowych, Podwykonawca zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić o tych zagrożeniach Zamawiającego i podjąć wszelkie działania niezbędne dla usunięcia tych zagrożeń oraz natychmiast zawiadomić Zamawiającego o podjętych działaniach.
7. Podwykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 3 (trzech) dni roboczych (rozumianych jako dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) do informowania Administratora o jakimkolwiek postępowaniu (w tym sądowym lub administracyjnym), którego przedmiot stanowi przetwarzanie powierzonych danych osobowych, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub rozstrzygnięciu odnoszącym się do przetwarzania tych danych, skierowanym do Podwykonawcy, a także o wszelkich zaplanowanych lub prowadzonych kontrolach i inspekcjach u Podwykonawcy, dotyczących przetwarzania powierzonych danych.
8. W przypadku wszczęcia przeciwko Zamawiającemu przez osobę trzecią jakiegokolwiek postępowania (w szczególności administracyjnego lub sądowego) opartego na twierdzeniu, że przetwarzanie powierzonych danych osobowych nastąpiło z naruszeniem przepisów Rozporządzenia, przepisów prawa krajowego wprowadzonych na mocy Rozporządzenia oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, chroniących prawa osób, których dane dotyczą, Podwykonawca zobowiązuje się na żądanie Zamawiającego do udzielenia Zamawiającemu wszelkich informacji i wyjaśnień oraz przekazania Zamawiającemu wszelkich dokumentów wymaganych przez Zamawiającego, potrzebnych mu do wzięcia udziału w tym postępowaniu. Podwykonawca niniejszym zobowiązuje się do zapewnienia Zamawiającemu na swój koszt ochrony sądowej oraz do poniesienia konsekwencji zapadłego wyroku sądowego.
9. Podwykonawca zobowiązuje się do udostępniania Administratorowi wszelkich informacji niezbędnych do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia oraz umożliwiania Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji i przyczynianie się do nich.

§ 3

³ Należy dokładnie określić miejsce (tj. adres), w którym będzie umożliwiony dostęp do systemu teleinformatycznego ARiMR (np. siedziba Wykonawcy).

Zabezpieczenie powierzonych danych osobowych.

1. Podwykonawca oświadcza, że będzie przetwarzał powierzone dane osobowe przy użyciu urządzeń i systemów informatycznych zapewniających odpowiedni poziom bezpieczeństwa przetwarzania, o którym mowa w art. 32 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, których powierzone dane dotyczą.
2. Podwykonawca zobowiązuje się spełnić warunki w tym podjęć środki zabezpieczające powierzone dane osobowe, o których mowa w art. 32 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych. W szczególności Podwykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) zapewnienia kontroli nad prawidłowością przetwarzania powierzonych danych osobowych,
 - 2) zastosowania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności zabezpieczenia powierzonych danych osobowych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przypadkową lub niezgodną z prawem modyfikacją, utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem,
 - 3) dopuszczenia do obsługi systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład służących do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie osób, których dostęp do danych osobowych jest niezbędny dla realizacji Umowy i posiadających wydane przez niego upoważnienie,
 - 4) prowadzenia aktualnej ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania powierzonych danych osobowych,
 - 5) zapewnienia, aby osoby upoważnione do przetwarzania powierzonych danych osobowych zachowały je w tajemnicy także po wygaśnięciu niniejszej Umowy Powierzenia, między innymi poprzez poinformowanie tych osób o prawnych konsekwencjach naruszenia poufności powierzonych danych osobowych i wykorzystania tych danych niezgodnie z przeznaczeniem oraz odebranie od tych osób oświadczeń o zachowaniu w tajemnicy wskazanych danych osobowych,
 - 6) niewykorzystywania powierzonych danych osobowych dla celów innych niż wykonywanie Umowy, o której mowa w §1 ust. 1 Umowy Powierzenia,
 - 7) uwzględniając charakter przetwarzania, pomagania Administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III ogólnego rozporządzenia o ochronie danych,
 - 8) uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagania
 - 9) Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32-36 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych,
 - 10) w razie stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych, zawiadomienia Zamawiającego o takim naruszeniu niezwłocznie (na piśmie i drogą elektroniczną, na adresy wskazane w §7 ust. 4 Umowy Powierzenia), lecz nie później niż w ciągu 12 godzin od jego wykrycia. Zawiadomienie o stwierdzeniu naruszenia powinno zostać przesłane Administratorowi wraz z niezbędną dokumentacją odnoszącą się do naruszenia - w szczególności opisującą charakter naruszenia ochrony danych osobowych, jego skalę, możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych, czas zdarzenia, osoby odpowiedzialne i osoby poszkodowane - celem umożliwienia Administratorowi spełnienia obowiązku powiadomienia organu nadzoru,
 - 11) prowadzenia w formie pisemnej (w tym elektronicznej) rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania, dokonywanych w imieniu Zamawiającego.

§ 4

Nadzór nad wykonywaniem Umowy Powierzenia.

1. Zamawiający jest uprawniony w każdym czasie do przeprowadzania audytów sposobu wykonywania Umowy Powierzenia przez Podwykonawcę, w tym sprawdzania, czy środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające przetwarzanie powierzonych danych, zastosowane przez Podwykonawcę, odpowiadają ryzyku naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą. Ponadto Zamawiający ma prawo dokonać weryfikacji, czy Podwykonawca przetwarzając powierzone dane osobowe przestrzega przepisów ogólnego rozporządzenia o ochronie danych oraz innych mających zastosowanie przepisów w zakresie, w jakim ewentualne naruszenie tych przepisów mogłoby prowadzić do ponoszenia odpowiedzialności przez Zamawiającego, w tym zagrażało bezpieczeństwu powierzonych danych osobowych lub naruszało prawa osób trzecich.
2. W celu wykonania audytu upoważnieni pracownicy Zamawiającego mają prawo:
 - 1) wstępu do obszarów przetwarzania powierzonych danych osobowych (m.in. pomieszczeń) i przeprowadzania czynności audytowych,
 - 2) pozyskania informacji o sposobie przetwarzania powierzonych danych,
 - 3) żądania od Podwykonawcy udostępnienia dokumentów, złożenia pisemnych i ustnych wyjaśnień w celu ustalenia stanu faktycznego,
 - 4) przeprowadzania oględzin urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych Podwykonawcy służących do przetwarzania powierzonych danych osobowych,
 - 5) ⁴.....
3. Z czynności audytowych przeprowadzający audyt pracownicy Zamawiającego sporządzają protokół w dwóch egzemplarzach – podpisany przez przedstawicieli obu Stron - z których jeden egzemplarz doręcza się Podwykonawcy.
4. Podwykonawca zapewnia możliwość niezwłocznego przeprowadzenia czynności audytowych przez Zamawiającego w każdym z obszarów przetwarzania powierzonych danych osobowych. Osoby uprawnione do przeprowadzenia audytu mają prawo niezwłocznego wstępu do obszarów przetwarzania powierzonych danych osobowych, w dniach i w godzinach wykonywania pracy

⁴ Wymienić inne uprawnienia upoważnionych pracowników Zamawiającego, związane z wykonaniem audytu, np. uczestniczenie w procesie migracji danych osobowych.

u Podwykonawcy, na ustne żądanie skierowane do osób zapewniających ochronę fizyczną wraz z okazaniem upoważnienia do przeprowadzenia audytu.

5. W przypadku ujawnienia okoliczności uznanych przez Zamawiającego za nieprawidłowości w zakresie wykonywania Umowy Powierzenia lub ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, Podwykonawca zobowiązuje się do ich usunięcia w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie. W razie niezastosowania się przez Podwykonawcę do wydanych mu poleceń, w tym m.in. w przypadku nieusunięcia przez Podwykonawcę wskazanej mu nieprawidłowości w wyznaczonym terminie, Zamawiający może naliczyć Podwykonawcy karę umowną w wysokości 50 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100) za każdy przypadek stwierdzonej i nieusuniętej w terminie nieprawidłowości.
6. Jeżeli nieprawidłowości wskazane w ust. 5 zostaną ponownie ujawnione, Zamawiający może naliczyć Podwykonawcy karę umowną w wysokości wskazanej w ust. 5 bez wyznaczania terminu do usunięcia tych nieprawidłowości.
7. W przypadku naliczenia kary umownej, Zamawiający wezwie Podwykonawcę do zapłaty kary umownej w terminie 14 dni od dnia doręczenia pisemnego wezwania do jej zapłaty.

§ 5

Przetwarzanie powierzonych danych osobowych po wygaśnięciu Umowy Powierzenia.

1. Umowa Powierzenia wygasa z upływem 14 dni od dnia wykonania (w tym w zakresie zobowiązań z tytułu gwarancji jakości), rozwiązania, wygaśnięcia, unieważnienia lub odstąpienia od Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 Umowy Powierzenia. Umowa Powierzenia wygasa również po wykonaniu zakresu zadań powierzonych Podwykonawcy przez Wykonawcę w zakresie realizacji Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1 Umowy Powierzenia lub po zakończeniu współpracy pomiędzy Wykonawcą, a podwykonawcą Umowy – w takim przypadku termin rozwiązania następuje od upływu 14 dni od powiadomienia Zamawiającego przez Podwykonawcę wraz z Wykonawcą Umowy, wraz z potwierdzeniem, że dostęp dla Podwykonawcy do powierzonych przez Zamawiającego danych osobowych stał się niecelowy.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności, o której mowa w ust. 1, Podwykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wystąpienia tej okoliczności, trwale usunąć wszelkie powierzone mu na podstawie Umowy Powierzenia dane osobowe oraz wszelkie ich istniejące kopie, w tym skutecznie usunąć te dane z nośników elektronicznych pozostających w jego dyspozycji lub zwrócić dane, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują dalej przechowywanie danych osobowych. Zamawiający celem zweryfikowania wykonania przez Podwykonawcę zobowiązań wskazanych w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu uprawniony jest do przeprowadzenia audytu na zasadach wskazanych w §4 ust. 1-4 Umowy Powierzenia.
3. Powierzenie przetwarzania danych osobowych trwa do upływu terminu wskazanego w ust. 1.
4. Celem usunięcia wątpliwości Strony ustalają, że pomimo wygaśnięcia Umowy Powierzenia zachowują moc obowiązującą wszelkie postanowienia nakładające lub mogące nałożyć na Podwykonawcę jakiegokolwiek zobowiązanie względem Zamawiającego, po terminie wygaśnięcia Umowy Powierzenia, w tym m.in. postanowienia §2 ust. 8, §5 ust. 2 i §5 ust. 5 Umowy Powierzenia.
5. W przypadku niewykonania przez Podwykonawcę zobowiązania wynikającego z treści §5 ust. 2 Umowy Powierzenia Zamawiający uprawniony jest do naliczenia Podwykonawcy kary umownej w wysokości 50 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100). W przypadku naliczenia kary umownej wskazanej w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio postanowienia §4 ust. 7 Umowy Powierzenia.
6. W przypadku naruszenia przez Podwykonawcę zobowiązania, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 5, Zamawiający uprawniony jest do naliczenia Podwykonawcy kary umownej w wysokości 50 000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100) za każdy przypadek naruszenia. W przypadku naliczenia kary umownej wskazanej w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 ust. 7 Umowy Powierzenia.
7. Jeżeli na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Powierzenia powstanie szkoda przewyższająca zastrzeżoną karę umowną, Zamawiającemu, oprócz tej kary, przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego. Jeżeli szkoda powstanie z innych przyczyn, niż te, ze względu na które zastrzeżono karę umowną, Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.

§ 6

Wykonywanie Umowy Powierzenia.

1. Z tytułu wykonania Umowy Powierzenia Podwykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie.
2. Wykonanie Umowy Powierzenia nie może być podstawą dodatkowych roszczeń Podwykonawcy wobec Zamawiającego.
3. Uprawnienie Zamawiającego względem Podwykonawcy do kary umownej oraz odszkodowań wskazanych w niniejszej Umowie Powierzenia nie wyłącza odpowiedzialności Podwykonawcy w przypadku wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w §2 ust. 8 niniejszej Umowy Powierzenia.

§ 7

Postanowienia końcowe.

1. Wszelkie zmiany Umowy Powierzenia dokonywane będą w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową Powierzenia mają zastosowanie w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.

3. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów powstałych w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy Powierzenia jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową Powierzenia będzie kierowana do:
 - 1) Administratora na następujące dane kontaktowe: adres (...), tel. (...), e-mail (...);
 - 2) Podwykonawcy na następujące dane kontaktowe: adres (...), tel. (...), e-mail (...).
5. Dane przedstawicieli Stron:
 - 1) Administratora w kontaktach z Podwykonawcą w zakresie ustaleń Umowy Powierzenia reprezentować będą następujące osoby: (...);
 - 2) Podwykonawcę w kontaktach z Administratorem w zakresie ustaleń Umowy Powierzenia reprezentować będą następujące osoby: (...).
6. Zmiana adresów i danych osób wskazanych w ust. 4 i 5 nie stanowi zmiany Umowy Powierzenia. O każdej zmianie powyższych danych Strony powiadomią się na piśmie, za potwierdzeniem odbioru lub drogą elektroniczną.
7. Umowa Powierzenia wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
8. Umowę Powierzenia sporządzono w postaci elektronicznej i opatrzone kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi przez upoważnionych przedstawicieli Stron.

ZAMAWIAJĄCY

PODWYKONAWCA

.....

.....