**ZAMAWIAJĄCY:**

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)**

**al. Jana Pawła II 13**

**00-828 Warszawa**

# SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)

**na usługi „****Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON”**

Numer sprawy: ZP/03/24

## Nazwa i adres Zamawiającego

Nazwa Zamawiającego:Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

Siedziba: Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa

Numer tel.: (22) 50 55 500

Adres poczty e-mail: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl

## Strona internetowa prowadzonego postępowania:

1. Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone będzie przy użyciu platformy zakupowej dostępnej pod adresem internetowym: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron/proceedings> (dalej Platforma lub Platforma zakupowa).
2. Ilekroć w Specyfikacji Warunków Zamówienia lub w przepisach o zamówieniach publicznych mowa jest o stronie internetowej prowadzonego postępowania, należy przez to rozumieć także Platformę.
3. Zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z przedmiotowym postępowaniem dostępne będą na stronie: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron/proceedings>

## Tryb udzielenia zamówienia

1. Niniejsze postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie podstawowym, na podstawie art. 275 pkt 1 w związku z art. 359 pkt 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 t.j.) zwanej dalej także „ustawą” lub „Pzp” oraz niniejszej Specyfikacji Warunków Zamówienia, zwanej dalej „SWZ”.
2. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej bez przeprowadzenia negocjacji.

## Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest:
2. w ramach zamówienia gwarantowanego - Świadczenie usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS, na okres 12 miesięcy od dnia ich aktywacji, zgodnie z wymaganiami OPZ. Rozliczenie usługi dokonywane będzie przez Wykonawcę działającego jako autoryzowany pośrednik sprzedaży usługi.
3. w ramach Opcji - Świadczenie usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite
i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS - przez kolejne 12 miesięcy.
4. w ramach zamówienia gwarantowanego - Świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.
5. w ramach Opcji -Świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres kolejnych 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.
6. Dostarczane licencje muszą spełniać następujące warunki:
7. Wszelkie dostarczane licencje muszą pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producenta, muszą być wolne od wad i usterek oraz muszą być w wersji aktualnej.
8. Muszą być ważne przez okres 12 miesięcy liczony od dnia 17.11.2024 r. z opcją przedłużenia
o kolejne 12 miesięcy.
9. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (dalej „OPZ”) zawiera Załącznik nr 1 do SWZ.
10. Zgodnie z art. 441 ustawy Pzp Zamawiający w ramach Umowy zastrzega sobie możliwość skorzystania z opcji (dalej jako „Opcja”).

### [Opcja]

1. Zamawiający działając na podstawie art. 441 ustawy Pzp zastrzega sobie prawo do zastosowania opcji, uprawiającej Zamawiającego do:
	1. wydłużenia terminu świadczenia usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS przez kolejne 12 miesięcy, o czym mowa
	w pkt 1 ust. 2 powyżej;
	2. wydłużenia terminu świadczenia usługi wsparcia technicznego przez okres kolejnych 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy, o czym mowa w pkt 1 ust. 4 powyżej.
2. Kod zamówienia określony we Wspólnym Słowniku Zamówień (CPV):
48000000-8 (Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne).

##  Dodatkowe informacje dotyczące przedmiotu zamówienia

1. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (zwany dalej PFRON lub Fundusz) został utworzony ustawą z dnia 9 maja 1991 r. o zatrudnianiu i rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych. Od 1 stycznia 1998 r. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych działa na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. z 2024 r. poz. 44 t.j.).
2. PFRON jest państwowym funduszem celowym w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r.
o finansach publicznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1270 t.j.) i posiada osobowość prawną. Fundusz stosuje zasady rachunkowości, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 września 1994 r.
o rachunkowości (Dz.U. z 2023 r. poz. 120 t.j.).

## Termin wykonania zamówienia

1. Wykonawca dostarczy licencje na Oprogramowanie o których mowa w Rozdziale IV pkt 1 i dokona ich aktywacji w dniu 17.11.2024 r.
2. Licencje oraz wsparcie producenta Oprogramowania będą obowiązywały przez okres 12 miesięcy od dnia ich aktywacji (z opcją przedłużenia o kolejne 12 miesięcy).
3. W przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego Wykonawca dostarczy licencje na Oprogramowanie obecnie używane, tzn. 25 sztuk licencji na oprogramowanie Zendesk Professional Suite na własny koszt. Licencje będą aktywne od dnia 17.11.2024 r. do momentu odebrania przez Zamawiającego działającej produkcyjnie instancji oprogramowania równoważnego. W przypadku gdy odbiór nastąpi przed dniem 17.11.2024 r., Wykonawca nie będzie zobowiązany do zapewnienia aktywnych licencji oprogramowania Zendesk.
4. W przypadku rozwiązania równoważnego, Wykonawca po podpisaniu umowy, przystąpi niezwłocznie do wdrożenia zaoferowanego oprogramowania oraz migracji zadań automatycznych
i integracji z systemami zewnętrznymi zaimplementowanych w oprogramowaniu Zendesk.

## Zamówienia częściowe/oferta wariantowa

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
2. Zamawiający nie dokonał podziału zamówienia na części ze względu na potrzebę zapewnienia jednolitego standardu usług.
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert w postaci katalogów elektronicznych.
5. Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia przez Wykonawcę wizji lokalnej lub sprawdzenia przez niego dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia.

## Podstawy wykluczenia

1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się Wykonawców, w stosunku do których zachodzi którakolwiek z okoliczności wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 1-6 oraz art. 109 ust. 1
pkt 1, pkt 4, pkt 8 i pkt 10 Pzp z zastrzeżeniem art. 110 ust 2 Pzp.
2. W przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego Zamawiający stosuje również środek, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2024 poz. 507 t.j.), dalej: „ustawa sankcyjna”.
3. Zamawiający wykluczy Wykonawcę z postępowania w przypadkach wskazanych w art. 7 ust. 1 ustawy sankcyjnej.
4. Zamawiający odrzuci ofertę Wykonawcy wykluczonego na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy sankcyjnej.
5. Wykluczenie Wykonawcy opisane w punkcie 1 następuje zgodnie z art. 111 ustawy Pzp.
6. Wykonawca nie podlega wykluczeniu w okolicznościach określonych w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 5 Pzp lub art. 109 ust 1 pkt 1, pkt 4, pkt 8 i pkt 10 Pzp, jeżeli udowodni Zamawiającemu, że spełnił łącznie przesłanki wskazane w art. 110 ust. 2 Pzp.
7. Zamawiający oceni, czy podjęte przez Wykonawcę czynności, o których mowa powyżej, są wystarczające do wykazania jego rzetelności, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu Wykonawcy. Jeżeli podjęte przez Wykonawcę czynności nie są wystarczające do wykazania jego rzetelności, Zamawiający wyklucza Wykonawcę.
8. Zamawiający w trakcie trwania postępowania żąda od Wykonawcy podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie braku podstaw wykluczenia, zgodnie z art. 7 ust. 17 Pzp.
9. Zamawiający może żądać od Wykonawcy podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji. Rodzaje podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy, okres ich ważności oraz formy, w jakich mogą być one składane, wyznacza rozporządzenia Ministra Rozwoju Pracy i Technologii wydane na podstawie art. 128 ust. 6 Pzp.
10. Wykonawca może zostać wykluczony przez Zamawiającego na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.

## Warunki udziału Wykonawców w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny ich spełniania.

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy zgodnie z art. 57 ustawy Pzp nie podlegają wykluczeniu i spełniają określone przez Zamawiającego warunki udziału
w postępowaniu.
2. Na podstawie spełnienia ww. warunku Wykonawcy wykażą, że spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:
	1. zdolności do występowania w obrocie gospodarczym:
* Zamawiający nie stawia warunku w powyższym zakresie.
	1. uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów:
* Zamawiający nie stawia warunku w powyższym zakresie.
	1. sytuacji ekonomicznej lub finansowej:
* Zamawiający nie stawia warunku w powyższym zakresie.
	1. zdolności technicznej lub zawodowej:
		+ Zamawiający uzna wyżej wymieniony warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje należycie co najmniej 2 usługi dostawy licencji dla systemu Zendesk dla minimum 20 agentów/użytkowników lub w przypadku rozwiązania równoważnego oprogramowania zarządzania incydentami klasy ITSM dla minimum 20 agentów/użytkowników, przy czym wartość każdej usługi wynosiła co najmniej  150.000,00 zł brutto.
1. Wykonawca może, w celu potwierdzenia spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 2.4, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych podmiotów udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi 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. Zamawiający może, na każdym etapie postępowania, uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli posiadanie przez Wykonawcę sprzecznych interesów, w szczególności zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.
4. Zamawiający ocenia, czy udostępniane Wykonawcy przez podmioty udostępniające zasoby, zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu, a także bada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, które zostały przewidziane względem Wykonawcy.
5. W celu oceny, czy Wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 118 Pzp, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia publicznego oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, Zamawiający żąda wskazania w zobowiązaniu do udostępnienia zasobów wystawionym przez podmiot je udostępniający:
	1. zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
	2. sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
	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/dostawy, których wskazane zdolności dotyczą.
6. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe podmiotu, który je udostępnił, nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego: zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami albo wykazał, że samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu.

**UWAGA:** Wykonawca nie może, po upływie terminu składania ofert, powoływać się na zdolności lub sytuację podmiotów udostępniających zasoby, jeżeli na etapie składania ofert nie polegał on w danym zakresie na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby.

## Oświadczenia i dokumenty, jakie Wykonawcy zobowiązani są dostarczyć w celu wykazania braku podstaw wykluczenia oraz potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu - Podmiotowe środki dowodowe - na potwierdzenie, że oferowane usługi spełniają określone przez Zamawiającego wymagania.

1. Do Oferty (**Formularza Oferty - Załącznik nr 2 do SWZ**) Wykonawca zobowiązany jest dołączyć:
	1. aktualne na dzień składania ofert oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Pzp o braku podstaw do wykluczenia z postępowania oraz o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu – zgodnie z **Załącznikiem nr 3 do SWZ**, (**Załącznik nr 3A Podmiotu udostępniającego zasoby**). Oświadczenie to nie jest podmiotowym środkiem dowodowym. Informacje zawarte
	w oświadczeniu stanowią dowód potwierdzający brak podstaw wykluczenia, spełnianie warunków udziału w postępowaniu na dzień składania ofert, tymczasowo zastępujący wymagane przez Zamawiającego podmiotowe środki dowodowe, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.
2. Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego Oferta zostanie najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 5 dni od dnia wezwania, aktualnych na dzień złożenia podmiotowych środków dowodowych:
	1. **Oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w pkt 1 ppkt 1.1. powyżej,** w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania wskazanych w Rozdziale VIII SWZ (zgodnie z Załącznikiem nr 4 do SWZ);
	2. **Oświadczenie Wykonawcy 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. 594 t.j.), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną ofertę w postępowaniu albo oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty w postępowaniu niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej (zgodnie z Załącznikiem nr 5 do SWZ);
	3. **Wykaz usług,** potwierdzający spełnianie warunku określonego w rozdziale IX pkt 2 ppkt 2.4. SWZ. Usługi powinny być wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych należycie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz
	z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi te zostały wykonane lub są wykonywane. Do wykazu należy załączyć dowody potwierdzające, że wymienione usługi zostały wykonane należycie, w szczególności 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 przed upływem terminu składania ofert. Wykaz należy sporządzić według Załącznika nr 6 do SWZ.
3. Zamawiający nie wzywa do złożenia podmiotowych środków dowodowych jeżeli może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, o ile Wykonawca wskazał w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp dane umożliwiające dostęp do tych środków.
4. Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia podmiotowych środków dowodowych, które Zamawiający posiada, jeżeli Wykonawca wskaże te środki oraz potwierdzi ich prawidłowość i aktualność.
5. Wykonawca, który powoła się na zasoby innych podmiotów, jeżeli jego oferta zostanie najwyżej oceniona – na wezwanie Zamawiającego – powinien złożyć dokumenty w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, potwierdzające brak podstaw do wykluczenia podmiotów udostępniających zasoby, dowody należytego wykonania zamówień (np. referencje) w zakresie niezbędnym do potwierdzenia spełniania warunku.
6. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia (np. konsorcjum). W takim przypadku Wykonawcy występujący wspólnie muszą ustanowić pełnomocnika (lidera) do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie niniejszego zamówienia publicznego albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Pełnomocnictwo należy przedłożyć wraz z Ofertą.

**UWAGA:** treść pełnomocnictwa powinna dokładnie określać zakres umocowania oraz dane mocodawców i pełnomocnika. Pełnomocnictwo musi być złożone w oryginale (postać elektroniczna opatrzona kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym) lub kopii poświadczonej notarialnie w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

1. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oświadczenia, o których mowa w Rozdziale X pkt 1 ppkt 1.1. SWZ, składa każdy z Wykonawców. Oświadczenie to potwierdza brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
2. Jeżeli oferta Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia została najwyżej oceniona – na wezwanie Zamawiającego – Wykonawca składa dokumenty w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym potwierdzające brak podstaw do wykluczenia każdego z nich odrębnie.
3. Wszelka korespondencja oraz rozliczenia dokonywane będą wyłącznie z pełnomocnikiem (liderem)/ spółką.
4. Obowiązek złożenia oświadczenia, o którym mowa w artykule 117 ust. 4 ustawy Pzp, dotyczy również Wykonawców prowadzących działalność w formie spółki cywilnej, którzy na gruncie ustawy Pzp są wykonawcami wspólnie ubiegającymi się o udzielenie zamówienia.
5. Jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie zamówienia, Zamawiający może na każdym etapie postępowania wezwać Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że nie podlegają wykluczeniu, spełniają warunki udziału w postępowaniu, a jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, do złożenia aktualnych oświadczeń lub dokumentów.
6. Dokumenty lub oświadczenia jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia, powinny być złożone w oryginale w postaci dokumentu elektronicznego lub w elektronicznej kopii dokumentu poświadczonej za zgodność z oryginałem.
7. Jeżeli wykaz, oświadczenia lub inne złożone przez Wykonawcę dokumenty budzą wątpliwości Zamawiającego, może on zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego usługi były wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, o dodatkowe informacje lub dokumenty w tym zakresie.
8. W przypadku wątpliwości, co do treści dokumentu złożonego przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się do właściwych organów kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu.
9. Dokumenty i oświadczenia sporządzone w języku obcym Wykonawca składa wraz z tłumaczeniem na język polski. Zamawiający może wezwać Wykonawcę do przedłożenia również tłumaczenia dokumentów na język polski wskazanych przez Wykonawcę i pobranych samodzielnie przez Zamawiającego, jeżeli nie są one dostępne w języku polskim.

## Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z Wykonawcami oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej

1. Komunikacja w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w szczególności składanie Ofert oraz wszelkich oświadczeń i dokumentów między Zamawiającym, a Wykonawcą, z uwzględnieniem wyjątków określonych w ustawie Pzp, odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, tj.:
	1. platformy zakupowej zwanej dalej „Platformą” lub „Platformą zakupową” pod adresem: https://platformazakupowa.pl/pn/pfron (Ogłoszenie o zamówieniu, dokumenty zamówienia w tym SWZ i informacje dla Wykonawców, składanie Ofert, wycofanie Oferty lub Wniosku, informacje o postępowaniu, korespondencja, zawiadomienia, informacje), lub
	2. poczty elektronicznej: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl (korespondencja, zawiadomienia, informacje, wnioski oprócz Ofert i załączników do Oferty).
2. Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcą w zakresie przesyłania odpowiedzi na pytania, zmiany specyfikacji, zmiany terminu składania i otwarcia Ofert, itp., odbywa się za pośrednictwem Platformy i formularza „Wyślij wiadomość do zamawiającego”. Informacje zwrotne Zamawiający będzie zamieszczał na Platformie w sekcji “Komunikaty”.
3. Zamawiający dopuszcza również możliwość składania dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń oprócz Ofert i załączników do Oferty za pomocą poczty elektronicznej, na adres e-mail: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl.
4. Sposób sporządzenia dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu 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.
5. Wykonawca jako podmiot profesjonalny ma obowiązek sprawdzania komunikatów i wiadomości bezpośrednio na Platformie przesłanych przez Zamawiającego, gdyż system powiadomień może ulec awarii lub powiadomienie może trafić do folderu SPAM.
6. Zamawiający, zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 31 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 (Dz. U. z 2020r. poz. 2452), określa niezbędne wymagania sprzętowo - aplikacyjne umożliwiające pracę na platformazakupowa.pl, tj.:
	1. stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s;
	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;
	3. zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10.0;
	4. włączona obsługa JavaScript;
	5. zainstalowany program Adobe Acrobat Reader lub inny obsługujący format plików .pdf;
	6. Szyfrowanie na platformazakupowa.pl odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3;
	7. Oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar.
7. Za datę przekazania Oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie Platformy poprzez kliknięcie przycisku Złóż ofertę w drugim kroku i wyświetlaniu komunikatu, że Oferta została złożona.
8. Za datę przekazania zawiadomień, dokumentów lub oświadczeń elektronicznych, podmiotowych środków dowodowych lub cyfrowego odwzorowania podmiotowych środków dowodowych oraz innych informacji sporządzonych pierwotnie w postaci papierowej, przyjmuje się datę kliknięcia przycisku Wyślij wiadomość, po których pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do Zamawiającego.
9. Wykonawca, przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia, akceptuje warunki korzystania z Platformy określone w Regulaminie oraz zobowiązuje się, korzystając z Platformy, przestrzegać postanowień Regulaminu.
10. Wymagania techniczne i organizacyjne sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej, zostały opisane w Regulaminie Internetowej Platformy zakupowej platformazakupowa.pl Open Nexus Sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem na Platformie. Sposób sporządzenia, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 70 Pzp.
11. Maksymalny rozmiar jednego pliku przesyłanego za pośrednictwem dedykowanych formularzy do: złożenia, zmiany, wycofania Oferty wynosi 150 MB, natomiast przy komunikacji wielkość pliku to maksymalnie 500 MB.
12. Ofertę z załącznikami, wnioski, dokumenty i oświadczenia sporządza się w postaci elektronicznej w ogólnie dostępnych formatach danych, w szczególności w formatach: .pdf, .odt, .doc, .docx, .jpg, .jpeg, .png, .zip, .rar, .7z, .XAdES, .CAdES, .PAdES.
13. Zamawiający zwraca uwagę na ograniczenia wielkości plików podpisywanych profilem zaufanym, który wynosi max 10MB, oraz na ograniczenie wielkości plików podpisywanych w aplikacji eDoApp służącej do składania podpisu osobistego, który wynosi max 5MB.
14. Ze względu na niskie ryzyko naruszenia integralności pliku oraz łatwiejszą weryfikację podpisu, Zamawiający zaleca, w miarę możliwości, przekonwertowanie plików składających się na Ofertę na format .pdf i opatrzenie ich podpisem kwalifikowanym PAdES.
15. Pliki w innych formatach niż PDF zaleca się opatrzyć zewnętrznym podpisem XAdES. Wykonawca powinien pamiętać, aby plik z podpisem przekazywać łącznie z dokumentem podpisywanym.
16. Zamawiający zaleca, aby w przypadku podpisywania pliku przez kilka osób, stosować podpisy tego samego rodzaju. Podpisywanie różnymi rodzajami podpisów np. osobistym i kwalifikowanym może doprowadzić do problemów w weryfikacji plików.
17. Ofertę należy przygotować z należytą starannością dla podmiotu ubiegającego się o udzielenie zamówienia publicznego i zachowaniem odpowiedniego odstępu czasu do zakończenia przyjmowania Ofert. Zamawiający sugeruje złożenie Oferty z zachowaniem czasu niezbędnego na sprawdzenie poprawności złożonych dokumentów przed terminem składania Ofert.
18. Podczas podpisywania plików zaleca się stosowanie algorytmu skrótu SHA2 zamiast SHA1.
19. Jeśli Wykonawca pakuje dokumenty np. w plik ZIP zalecamy wcześniejsze podpisanie każdego ze skompresowanych plików.
20. Zamawiający rekomenduje wykorzystanie podpisu z kwalifikowanym znacznikiem czasu.
21. Zamawiający zaleca, aby nie wprowadzać jakichkolwiek zmian w plikach po podpisaniu ich podpisem kwalifikowanym. Może to skutkować naruszeniem integralności plików co równoważne będzie z koniecznością odrzucenia Oferty w postępowaniu.
22. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za złożenie Oferty w sposób niezgodny z Instrukcją korzystania z platformazakupowa.pl, w szczególności za sytuację, gdy Zamawiający zapozna się z treścią Oferty przed upływem terminu składania ofert (np. złożenie Oferty w zakładce „Wyślij wiadomość do Zamawiającego”). Taka Oferta zostanie uznana przez Zamawiającego za ofertę handlową i nie będzie brana pod uwagę w przedmiotowym postępowaniu, ponieważ nie został spełniony obowiązek narzucony w art. 221 Ustawy Pzp.
23. Zamawiający nie przewiduje sposobu komunikowania się z Wykonawcami w innym sposób niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, wskazanych w SWZ.
24. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z Platformy dotyczące w szczególności logowania, składania wniosków o wyjaśnienie treści SWZ, składania Ofert oraz innych czynności podejmowanych w niniejszym postępowaniu przy użyciu platformazakupowa.pl znajdują się w zakładce „Instrukcje dla Wykonawców" na stronie internetowej pod adresem: https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje.
25. Osobą uprawnioną do kontaktu z Wykonawcami w zakresie przebiegu postępowania są
Mariusz Kołodziejewski, Krzysztof Ptaszyński.

## Wyjaśnienia treści SWZ

1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ. Wniosek należy przesłać za pośrednictwem platformy zakupowej albo za pomocą poczty elektronicznej na adres: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl w temacie wiadomości/pisma należy podać: „ZP/03/24 - Przedłużenie wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON”.
2. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 4 dni przed upływem terminu składania ofert.
3. Jeżeli Zamawiający nie udzieli wyjaśnień w terminie, o którym mowa w pkt. 2, Zamawiający przedłuża termin składania ofert o czas niezbędny do zapoznania się wszystkich zainteresowanych Wykonawców z wyjaśnieniami niezbędnymi do należytego przygotowania i złożenia ofert. W przypadku, gdy wniosek o wyjaśnienie treści SWZ nie wpłynął w terminie, o którym mowa w pkt. 2, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz obowiązku przedłużenia terminu składania ofert.
4. Przedłużenie terminu składania ofert, o których mowa w pkt. 3, nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie treści SWZ.
5. Treść pytań (bez ujawniania źródła zapytania) wraz z wyjaśnieniami bądź informacje o dokonaniu zmiany treści SWZ, Zamawiający udostępni Wykonawcom za pośrednictwem platformy zakupowej.

## Termin związania ofertą

* + - 1. Termin związania ofertą wynosi 30 dni, tj. **do dnia** **06.08.2024 r.**
			2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
			3. Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa powyżej, wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.
			4. W przypadku, gdy wybór najkorzystniejszej oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą określonego w SWZ, Zamawiający przed upływem terminu związania ofertą zwraca się jednokrotnie do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazywany przez niego okres, nie dłuższy niż 30 dni.

## Opis sposobu przygotowania Oferty

1. Ofertę należy sporządzić w formie elektronicznej lub postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym na Formularzu Oferty stanowiącym Załącznik nr 2 do SWZ.
2. Wykonawca może złożyć tylko jedną Ofertę w postępowaniu. Oferta musi być sporządzona w języku polskim, w ogólnie dostępnych formatach danych, w szczególności w formatach: .pdf, .doc, .docx, .txt, .rtf, .xps, .odt, przy czym Zamawiający zaleca format .pdf.
3. Oferta wraz z załącznikami powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy. Oferta sporządzona w formie elektronicznej powinna być podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym, zaś Oferta sporządzona w postaci elektronicznej powinna być opatrzona podpisem zaufanym lub podpisem osobistym przez osobę uprawnioną, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy albo przez umocowaną (na podstawie pełnomocnictwa) przez osoby uprawnione.
4. **Oferta powinna zawierać:**
	1. **Formularz Oferty** – do wykorzystania wzór, stanowiący Załącznik nr 2 do SWZ;
	2. **Oświadczenie**, o którym mowa w Rozdziale X pkt 1 ppkt. 1.1 SWZ. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenie składa każdy z Wykonawców;
	3. **(jeżeli dotyczy) Pełnomocnictwo** w przypadku, gdy oferta podpisywana będzie przez osobę niewymienioną zgodnie z zapisami w dokumentach rejestrowych. Z uwagi na wymóg złożenia oferty w formie elektronicznej lub postaci elektronicznej opatrzonej profilem zaufanym lub podpisem osobistym, zgodnie z art. 99 paragraf 1 k.c., Pełnomocnictwo musi być złożone w oryginale lub kopii poświadczonej notarialnie w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym;
	4. **(jeżeli dotyczy) Pełnomocnictwo dla pełnomocnika** do reprezentowania w postępowaniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia - dotyczy ofert składanych przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Pełnomocnictwo musi być podpisane przez każdego Wykonawcę wspólnie ubiegającego się o zamówienie;
	5. **(jeżeli dotyczy) Uzasadnienie zastrzeżenia informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa** zgodnie z pkt 9;
5. Oświadczenia, podmiotowe środki dowodowe, pełnomocnictwa, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby sporządza się w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, w ogólnie dostępnych formatach danych, w szczególności: .pdf, .odt, .doc, .docx, .jpg, .jpeg, .png, .zip, .rar, .7z, .XAdES, .CAdES, .PAdES.
6. Wykonawca składa Ofertę wraz z załącznikami za pośrednictwem Platformy, zgodnie z rozdziałem
X SWZ.
7. Zaleca się, aby Wykonawca opisał każdy załącznik nazwą umożliwiającą jego identyfikację.
8. W przypadku przekazywania przez Wykonawcę dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dane kwalifikowanym podpisem elektronicznym jest równoznaczne z poświadczeniem przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem wszystkich elektronicznych kopii dokumentów zawartych w tym pliku, z wyjątkiem kopii poświadczonych odpowiednio przez innego Wykonawcę ubiegającego się wspólnie z nim o udzielenie zamówienia, przez podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, albo przez podwykonawcę.
9. Wykonawca załączając dokument oznacza czy jest on: „Tajny” – dokument zawiera informacje stanowiące „tajemnice przedsiębiorstwa” lub opcję „Jawny” – zawierający informacje niestanowiące tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
10. 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 t.j. z dnia 09.06.2022 r.), które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa, wraz z przekazaniem informacji, że nie mogą być one udostępniane, powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem, że „Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa”. Wykonawca zobowiązany jest, wraz z przekazaniem tych informacji zastrzeżonych jako tajemnica przedsiębiorstwa, wykazać spełnienie przesłanek określonych w art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Zamawiający nie ujawni informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, wraz z przekazaniem takich informacji, zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Zaleca się, aby uzasadnienie zastrzeżenia informacji jako tajemnicy przedsiębiorstwa było sformułowane w sposób umożliwiający jego udostępnienie. Zastrzeżenie przez Wykonawcę tajemnicy przedsiębiorstwa bez uzasadnienia, będzie traktowane przez Zamawiającego jako bezskuteczne ze względu na zaniechanie przez Wykonawcę podjęcia niezbędnych działań w celu zachowania poufności objętych klauzulą informacji zgodnie z postanowieniami art. 18 ust. 3 Pzp.
11. Składając ofertę w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym na Platformie dokumenty zawierające informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa powinny zostać załączone w osobnym pliku w miejscu wyznaczonym na Platformie zakupowej do dołączenia części oferty stanowiącej tajemnicę przedsiębiorstwa.
12. Wykonawca w szczególności nie może zastrzec w ofercie informacji przekazywanych po otwarciu ofert, o których mowa w art. 222 ust. 5 ustawy Pzp.
13. Wykonawca składa Ofertę w formie zaszyfrowanej. Po zapisaniu pliku na Platformie zakupowej, plik jest w Systemie zaszyfrowany. Jeśli Wykonawca zamieścił niewłaściwy plik, może go usunąć zaznaczając plik i klikając polecenie „usuń". Szczegółowy sposób złożenia Oferty określony jest w Instrukcji użytkownika dla Wykonawcy na wyżej wymienionej Platformie. Treść Oferty jest niewidoczna do momentu odszyfrowania ofert tj. po upływie terminu otwarcia ofert.
14. Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wycofać Ofertę w celu wprowadzenia zmiany lub modyfikacji. Szczegóły dotyczące wycofania Oferty i złożenia nowej Oferty zawarte są w Instrukcji użytkownika dla Wykonawcy na Platformie. Po wprowadzeniu zmian lub modyfikacji w wycofanej Ofercie należy ją podpisać przed ponownym złożeniem.
15. Do upływu terminu składania ofert, Wykonawca może samodzielnie wycofać złożoną przez siebie Ofertę. W tym celu w zakładce „OFERTY" należy zaznaczyć Ofertę, a następnie wybrać polecenie „Wycofaj Ofertę”. Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może wycofać złożonej Oferty.
16. Po upływie terminu składania ofert, dodanie Oferty i/lub załączników do oferty nie będzie możliwe.
17. W przypadku, gdy pełnomocnictwa udziela inna osoba niż uprawniony do reprezentowania podmiot z mocy prawa lub umowy spółki, do oferty należy dołączyć również pełnomocnictwo do dokonania tej czynności.
18. Dokumenty sporządzane w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski.

## Sposób oraz termin składania ofert

1. Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy umieścić na Platformie zakupowej pod adresem: https://platformazakupowa.pl/pn/pfron w myśl Ustawy na stronie internetowej prowadzonego postępowania.
2. W procesie składania Oferty za pośrednictwem Platformy, Wykonawca powinien złożyć podpis bezpośrednio na dokumentach przesłanych za pośrednictwem platformazakupowa.pl.
Zaleca się stosowanie podpisu na każdym załączonym pliku osobno, w szczególności wskazanych w art. 63 ust. 1 oraz ust. 2 Pzp, gdzie zaznaczono, iż Oferty, oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Pzp sporządza się, pod rygorem nieważności, w postaci elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.
3. Ofertę wraz z wymaganymi załącznikami należy złożyć w terminie **do dnia 08.07.2024 r., do godz. 11:00.**
4. Wykonawca może złożyć tylko jedną Ofertę.
5. Za datę złożenia Oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie (Platformie) w drugim kroku składania Oferty poprzez kliknięcie przycisku “Złóż ofertę” i wyświetlenie się komunikatu, że Oferta została zaszyfrowana i złożona.
6. Wykonawca przed upływem terminu składania Ofert może zmienić lub wycofać Ofertę. Zasady wycofania lub zmiany oferty Instrukcja znajdująca się na Platformie.
7. Wykonawca nie może skutecznie wycofać Oferty ani wprowadzić zmian w treści Oferty po upływie terminu składania ofert.
8. Szczegółowa instrukcja dla Wykonawców dotycząca złożenia, zmiany i wycofania Oferty znajduje się na stronie internetowej pod adresem: https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje.

## Termin otwarcia ofert

1. Elektroniczne otwarcie ofert nastąpi w dniu **08.07.2024 r.** **o godz.** **12:00.**
2. Zamawiający, najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć́ na sfinansowanie zamówienia.
3. Zamawiający, niezwłocznie po otwarciu ofert, udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania informacje o:

3.1. nazwach albo imionach i nazwiskach oraz siedzibach lub miejscach prowadzonej działalności gospodarczej albo miejscach zamieszkania Wykonawców, których oferty zostały otwarte;

3.2. cenach zawartych w ofertach.

1. W przypadku wystąpienia awarii systemu teleinformatycznego, która spowoduje brak możliwości otwarcia ofert w terminie określonym przez Zamawiającego, otwarcie ofert nastąpi niezwłocznie po usunięciu awarii.
2. Zamawiający poinformuje o zmianie terminu otwarcia ofert na stronie internetowej prowadzonego postępowania.
3. W toku badania i oceny złożonych ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących ich treści. Oferty, które nie zostaną odrzucone, zostaną poddane procedurze oceny zgodnie z kryteriami oceny ofert.
4. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wymaganiom określonym w ustawie Pzp oraz SWZ, a ponadto uzyska największą liczbę punktów zgodnie z przyjętymi kryteriami oceny ofert.

## Sposób obliczenia ceny

1. Cenę oferty należy podać brutto tj. wraz z należnym podatkiem VAT w wysokości przewidzianej ustawowo za wykonanie przedmiotu zamówienia określonego w Rozdziale IV SWZ, w Załączniku nr 1 i Załączniku nr 7 do SWZ, winna być umieszczona na Formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 2 do SWZ, wyrażona w złotych polskich i zaokrąglona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (zasada zaokrąglania: gdy trzecia cyfra po przecinku jest poniżej cyfry 5 należy drugą cyfrę po przecinku pozostawić bez zmiany, natomiast gdy trzecia cyfra po przecinku jest równa i powyżej cyfry 5 – należy drugą cyfrę po przecinku zaokrąglić w górę). W innym przypadku Zamawiający zaokrągli wszystkie obliczenia Wykonawcy zgodnie z powyższymi zasadami arytmetycznymi.
2. Cena oferty musi zawierać wszelkie koszty związane z należytym wykonaniem przedmiotu zamówienia łącznie z aktualnie obowiązującą stawką podatku VAT. Powinna ona obejmować wszystkie składniki związane z wykonaniem zamówienia, które są niezbędne do prawidłowej realizacji zamówienia.
3. Jeżeli złożono Ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej Oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając Ofertę, informuje 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 wskazują ich wartość bez kwoty podatku.
4. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich.

## Opis kryteriów oceny ofert, wraz z podaniem wag kryteriów i sposobu oceny oferty

1. Ocenie będą podlegać oferty niepodlegające odrzuceniu.
2. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami i ich wagą, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt:

Kryterium - Cena oferty brutto „C” – waga 60 % **(zamówienie gwarantowane + opcja)**

* Podkryterium „CA” – cena brutto za subskrypcje 40 licencji na oprogramowanie – waga 40% **(zamówienie gwarantowane + opcja)**
* Podkryterium „CR” – Cena brutto za świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres obowiązywania 40 licencji – waga 20% **(zamówienie gwarantowane + opcja)**

Kryterium – Członkostwo/Partner producenta oprogramowania **(****potwierdzone certyfikatem o którym mowa w Rozdziale XIX pkt 3 SWZ)** „CP” – waga 15%

Kryterium – Kompleksowa obsługa zgłoszeń w ramach usługi wsparcia technicznego realizowanej przez Wykonawcę w języku polskim „OZ” – waga 15%

Kryterium – Czas reakcji „SLA” – waga 10%

* 1. **Kryterium – Cena oferty brutto „C” – waga 60 % (60% = 60 pkt) (zamówienie gwarantowane + opcja).**
		1. **Podkryterium CA – cena brutto za subskrypcje 40 licencji na oprogramowanie
		(40 % = 40 pkt) (zamówienie gwarantowane + opcja).**

CA = (CAn : CAo) x 40 pkt

gdzie:

CAn – cena brutto najtańszej oferty

CAo – cena brutto ocenianej oferty

Najkorzystniejsza oferta w podkryterium cena brutto za subskrypcje 40 licencji na oprogramowanie o którym mowa w OPZ – załącznik nr 1 do SWZ może otrzymać maksymalnie 40 punktów.

* + 1. **Podkryterium „CR” – Cena brutto za świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres obowiązywania 40 licencji (20% = 20 pkt) (zamówienie gwarantowane + opcja).**

CR = (CRn : CRo) x 20 pkt

gdzie:

CRn – cena brutto najtańszej oferty

CRo – cena brutto ocenianej oferty

Najkorzystniejsza oferta w podkryterium cena brutto za świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres obowiązywania 40 licencji może otrzymać maksymalnie 20 punktów Oferty.

**Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert w kryterium - Cena oferty brutto „C” stanowić będzie liczba punktów przyznanych na podstawie oceny podkryteriów i wagi kryterium, tj.:**

**C = (CA + CR) x 60 %**

* 1. **Kryterium – Członkostwo/Partner producenta oprogramowania „CP” (potwierdzone certyfikatem o którym mowa w Rozdziale XIX pkt 3 SWZ) – waga 15% (15% = 15 pkt).**

W niniejszym kryterium ofertom podlegającym ocenie zostaną przyznane punkty w ramach poniższych zasad:

Członkostwo/Partner producenta oprogramowania - TAK = 15 pkt

Członkostwo/Partner producenta oprogramowania - NIE = 0 pkt.

* 1. **Kryterium – Kompleksowa obsługa zgłoszeń w ramach usługi wsparcia technicznego realizowanej przez Wykonawcę w języku polskim „OZ”** **– waga 15% (15% = 15 pkt).**

W niniejszym kryterium ofertom podlegającym ocenie zostaną przyznane punkty w ramach poniższych zasad:

Kompleksowa obsługa zgłoszeń w języku polskim - TAK = 15 pkt

Kompleksowa obsługa zgłoszeń w języku polskim - NIE = 0 pkt

* 1. **Kryterium – Czas reakcji „SLA”** **– waga 10% (10% = 10 pkt).**

W niniejszym kryterium ofertom podlegającym ocenie zostaną przyznane punkty w ramach poniższych zasad:

Czas reakcji – poniżej 8h = 10 pkt

Czas reakcji – od 8h do 16h = 5 pkt

Czas reakcji – powyżej 16h = 0 pkt

1. Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert stanowić będzie suma liczby punktów przyznanych w ramach kryteriów: cena „C”, Członkostwo / Partner producenta oprogramowania **„CP”**,  Kompleksowa obsługa zgłoszeń w ramach usługi wsparcia technicznego realizowanej przez Wykonawcę w języku polskim **„OZ”,** Czas reakcji **„SLA”.**

**LP = C + CP + OZ + SLA**

gdzie  **LP** - liczba punktów uzyskanych przez Ofertę.

1. Wszystkie obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
2. Za najkorzystniejszą zostanie uznana Oferta, która uzyska największą liczbę punktów. Najkorzystniejsza Oferta może uzyskać maksimum 100 pkt.

## Informacje o formalnościach, jakie Wykonawca oferty najkorzystniejszej musi dopełnić przed zawarciem Umowy.

1. Zamawiający zawiera Umowę w sprawie zamówienia publicznego w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
2. W przypadku wyboru Oferty złożonej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania przed zawarciem Umowy - kopii Umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.
3. Wykonawca przed zawarciem umowy zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu kopie aktualnego certyfikatu/oświadczenia producenta oprogramowania/potwierdzenia statusu partnera na stronie producenta oprogramowania lub produktu **potwierdzającego Członkostwo/Partner producenta oprogramowania**. Kopię certyfikatu należy złożyć zgodnie
z Rozporządzeniem 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.
4. Wykonawca, którego Oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, ma obowiązek zawrzeć Umowę w sprawie zamówienia na warunkach określonych w PPU, które stanowią Załącznik nr 7 do SWZ. Umowa zostanie uzupełniona o zapisy wynikające ze złożonej Oferty.
5. Jeżeli Wykonawca, którego Oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia Umowy w sprawie zamówienia publicznego Zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny ofert spośród Ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców albo unieważnić postępowanie.

## Projektowane Postanowienia Umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do Umowy

1. Warunki na jakich Zamawiający zawrze Umowę z Wykonawcą zostały przedstawione
w Projektowanych Postanowieniach Umowy, które zostaną wprowadzone do treści Umowy
w sprawie zamówieniapublicznego (Załącznik nr 7 do SWZ).
2. Zamawiający przewiduje możliwość dokonywania zmian w treści Umowy, w stosunku do treści oferty Wykonawcy. Katalog zmian określa paragraf 12 i paragraf 13 Projektowanych Postanowień Umowy (Załącznik nr 7 do SWZ).

## Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy.

1. Środki ochrony prawnej przysługują Wykonawcy oraz innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów Pzp.
2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 Pzp oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców.
3. Odwołanie przysługuje na:
	1. niezgodną z przepisami Pzp czynność Zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, o zawarcie umowy ramowej, dynamicznym systemie zakupów, systemie kwalifikowania Wykonawców lub konkursie, w tym na projektowane postanowienie umowy;
	2. zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, o zawarcie umowy ramowej, dynamicznym systemie zakupów, systemie kwalifikowania Wykonawców lub konkursie, do której Zamawiający był obowiązany na podstawie Pzp.
4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby.
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.
6. 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.
7. Zgodnie z art. 515 Pzp, odwołanie wnosi się w przypadku zamówień, których wartość jest mniejsza niż progi unijne, w terminie:
	1. 5 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;
	2. 10 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana w sposób inny niż określony w ppkt 7.1.
8. Odwołanie wobec treści ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia lub konkurs lub wobec treści dokumentów zamówienia wnosi się w terminie 5 dni od dnia zamieszczenia ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych lub dokumentów zamówienia na stronie internetowej, w przypadku zamówień, których wartość jest mniejsza niż progi unijne.
9. Odwołanie w przypadkach innych niż określone w pkt. 7 i 8 wnosi się w terminie 5 dni od dnia,
w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość
o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia, w przypadku zamówień, których wartość jest mniejsza niż progi unijne.
10. Jeżeli Zamawiający nie opublikował ogłoszenia o zamiarze zawarcia Umowy lub mimo takiego obowiązku nie przesłał Wykonawcy zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty lub nie zaprosił Wykonawcy do złożenia oferty w ramach dynamicznego systemu zakupów lub umowy ramowej, odwołanie wnosi się nie później niż w terminie:
	1. 15 dni od dnia zamieszczenia w Biuletynie Zamówień Publicznych ogłoszenia o wyniku postępowania;
	2. miesiąca od dnia zawarcia Umowy, jeżeli Zamawiający nie zamieścił w Biuletynie Zamówień Publicznych ogłoszenia o wyniku postępowania.
11. Na orzeczenie Izby oraz postanowienie Prezesa Izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1 Pzp, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu. Skargę wnosi się do Sądu Okręgowego w Warszawie – sądu zamówień publicznych, zwanego „sądem zamówień publicznych”.
12. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby, w terminie 14 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby lub postanowienia Prezesa Izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1 Pzp, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe jest równoznaczne z jej wniesieniem.
13. Od wyroku sądu lub postanowienia kończącego postępowanie w sprawie przysługuje skarga kasacyjna do Sądu Najwyższego.

## Wymagania dotyczące Wadium

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

## Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy najpóźniej przed wyznaczonym przez Zamawiającego terminem podpisania Umowy.
2. Wartość zabezpieczenia ustala się na 5% ceny całkowitej brutto (zamówienie gwarantowane + opcja) podanej w ofercie.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy może być wniesione w jednej lub kilku następujących formach:
4. w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy:

BGK I o/Warszawa 43 1130 1017 0019 9361 9020 0261

z dopiskiem – usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON”;

1. poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo– kredytowej, z tym, że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
2. gwarancjach ubezpieczeniowych;
3. gwarancjach bankowych;
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 t.j.).
5. Zabezpieczenie wniesione w pieniądzu będzie przechowywane na oprocentowanym rachunku bankowym i zostanie zwrócone wraz z odsetkami naliczonymi według Umowy wynikającej z tego rachunku bankowego pomniejszonymi o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.
6. Zabezpieczenie wniesione w postaci gwarancji lub poręczenia powinno być sporządzone zgodnie z obowiązującym prawem i winno zawierać następujące elementy:
7. nazwę dającego zlecenie (Wykonawcy), beneficjenta gwarancji lub poręczenia (Zamawiającego), gwaranta lub poręczyciela (banku lub instytucji ubezpieczeniowej udzielających gwarancji lub poręczenia) oraz wskazanie ich siedzib;
8. dokładne przytoczenie nazwy niniejszego postępowania;
9. precyzyjne określenie wierzytelności, która ma być zabezpieczona gwarancją lub poręczeniem;
10. kwotę gwarancji lub poręczenia;
11. zobowiązania gwaranta lub poręczyciela do: nieodwołalnego i bezwarunkowego zapłacenia kwoty gwarancji lub poręczenia na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego;
12. gwarancja powinna przewidywać okres bezwarunkowej wypłaty maksymalnie do 14 dni od pierwszego pisemnego żądania wypłaty;
13. zapewnienia wykonalności na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
14. określenia miejsca rozstrzygania sporów w sądzie właściwym dla siedziby Zamawiającego.
15. Jeżeli wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego lub nie wnosi wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy, Zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny ofert spośród ofert pozostałych w postępowaniu wykonawców oraz wybrać najkorzystniejszą ofertę albo unieważnić postępowanie stosownie do treści art.263 ustawy Pzp.
16. Do zmiany formy zabezpieczenia Umowy w trakcie realizacji Umowy stosuje się art. 451 ustawy Pzp.
17. Zabezpieczenie może być wnoszone według wyboru Wykonawcy w formach wymienionych w art. 450 ust 1 ustawy Pzp.
18. Zamawiający nie wyraża zgody na wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy
w formach wymienionych w art. 450 ust. 2 ustawy Pzp.
19. Zamawiający zwróci 100 % zabezpieczenia należytego wykonania umowy w ciągu 30 dni od dnia wykonania Przedmiotu umowy i uznania go przez Zamawiającego za należycie wykonany.

## Dodatkowe informacje

1. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.
2. Zamawiający nie przewiduje ustanowienia dynamicznego systemu zakupów.
3. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.

## Ochrona danych osobowych

1. Działając na podstawie art. 13 i 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), dalej „RODO”, w związku z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia na usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON” (dalej: Postępowanie”), Zamawiający przekazuje poniżej informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.
2. Tożsamość administratora

Administratorem danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) z siedzibą w Warszawie (00-828), przy al. Jana Pawła II 13.

1. Dane kontaktowe administratora

Z administratorem można skontaktować się poprzez adres e-mail: kancelaria@pfron.org.pl, telefonicznie pod numerem +48 22 50 55 500 lub pisemnie na adres siedziby administratora.

1. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: iod@pfron.org.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem.

1. Cele przetwarzania

Celem przetwarzania danych osobowych jest przeprowadzenie Postępowania oraz archiwizacja dokumentacji zgromadzonej w jego wyniku. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu realizacji przez administratora jego uzasadnionego interesu, w tym ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

1. Podstawa prawna przetwarzania

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO (realizacja przez administratora obowiązku prawnego). W przypadku przetwarzania danych osobowych w celu realizacji przez administratora jest prawnie uzasadnionego interesu podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

1. Źródło danych osobowych

Administrator może pozyskiwać dane osobowe przedstawicieli Wykonawcy za jego pośrednictwem.

1. Kategorie danych osobowych

Zakres danych dotyczących przedstawicieli Wykonawcy obejmuje dane osobowe przedstawione w ofercie, w szczególności imię, nazwisko, stanowisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.

1. Okres, przez który dane będą przechowywane

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, zgodnie z przepisami o zamówieniach publicznych oraz zasadami archiwizacji dokumentacji obowiązującymi u administratora.

1. Podmioty, którym będą udostępniane dane osobowe

Dostęp do danych osobowych mogą mieć podmioty świadczące na rzecz administratora usługę publikacji ogłoszeń o zamówieniach publicznych, usługi doradcze, z zakresu pomocy prawnej, pocztowe, dostawy lub utrzymania systemów informatycznych. Dane osobowe mogą być udostępniane przez administratora podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów, np. organom publicznym. Niezależnie od powyższego odbiorcami danych osobowych mogą być wszyscy zainteresowani przebiegiem Postępowania, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 Pzp.

1. Prawa podmiotów danych

Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo:

* 1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii;
	2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych, z zastrzeżeniem, że skorzystania z tego prawa nie może naruszać integralności protokołu Postępowania oraz jego załączników oraz nie może skutkować zmianą wyniku Postępowania ani zmianą postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego w zakresie niezgodnym z Pzp;
	3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w art. 17 ust. 3 lit. b, d oraz e RODO;
	4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych, z zastrzeżeniem, że zgłoszenie tego żądania nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia Postępowania;
	5. na podstawie art. 21 RODO – prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
1. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Osobom fizycznym, które dane osobowe przetwarza administrator, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa, na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez administratora.

1. Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych oraz o ewentualnych konsekwencjach niepodania danych.

Podanie danych osobowych jest obowiązkowe (konsekwencją niepodania danych w zakresie wynikającym z SWZ będzie odrzucenie oferty na zasadach wynikających z Pzp).

1. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji

Administrator nie będzie podejmował decyzji opartych na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych.

1. Informacja o możliwości przekazania danych osobowych do państwa trzeciego

W związku z jawnością Postępowania dane osobowe mogą być przekazywane poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy Pzp.

1. Realizacja obowiązku informacyjnego w imieniu administratora

Wykonawca jest zobowiązany do przekazania informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez administratora osobom, których dane zawarte są w ofercie.

1. W przypadku konieczności powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych w ramach realizacji umowy zamawiający przeprowadzi weryfikację wdrożenia przez Wykonawcę odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgodnych z przepisami o ochronie danych osobowych i chroniących prawa osób, których dane dotyczą.

## Podwykonawstwo.

* + 1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia Podwykonawcy, jednak kluczowa część zamówienia, taka jak koordynacja realizacji umowy podlega osobistemu wykonaniu przez Wykonawcę.
1. W przypadku powierzenia wykonania części zamówienia Podwykonawcy, Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć Podwykonawcom oraz podania przez Wykonawcę nazw (firm) Podwykonawców, jeżeli są znane.
2. Zamawiający nie wymaga, aby Wykonawca, który zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia Podwykonawcom, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu, składał dla Podwykonawców dokumenty dotyczące tych Podwykonawców i zamieszczał informację o Podwykonawcach w oświadczeniach o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu oraz o braku podstaw do wykluczenia.
3. Zamawiający dopuszcza możliwość zgłoszenia/zmiany podwykonawcy na etapie realizacji zamówienia.
4. Powierzenie wykonania części zamówienia Podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie zamówienia.

## Załączniki do Specyfikacji Warunków Zamówienia

Integralną częścią SWZ są załączniki:

1. Załącznik nr 1 do SWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia/Załącznik nr 1 do Umowy;
2. Załącznik nr 2 do SWZ – Formularz oferty;
3. Załącznik nr 3 do SWZ – Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania oraz o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu;
4. Załącznik nr 3A do SWZ – Oświadczenia podmiotu udostępniającego zasoby;
5. Załącznik nr 4 – Oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp;
6. Załącznik nr 5 do SWZ – Oświadczenie o grupie kapitałowej;
7. Załącznik nr 6 do SWZ – Wykaz usług;
8. Załącznik nr 7 do SWZ – Projektowane Postanowienia Umowy.
9. Załącznik nr 8 do SWZ – ANKIETA DLA PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO

# Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Definicje:

|  |  |
| --- | --- |
| **Termin** | **Definicja** |
| **Aplikacja/Oprogramowanie**  | Zendesk Suite Professional usługa świadczona w modelu SaaS. |
| **Dzień Roboczy** | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej. |
| **Godziny Robocze** | Godziny od 8:00 do 17:00 w Dni Robocze. |
| **Incydent** | Incydent – nieplanowana przerwa w usłudze informatycznej lub obniżenie jej jakości. Awaria elementu konfiguracji, która nie wpłynęła jeszcze negatywnie na usługę również jest incydentem. |
| **Informacje Poufne** | Wszelkie informacje, dokumenty oraz materiały dotyczące działalności jednej ze Stron, do których druga Strona Umowy uzyskała dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy. Informacjami Poufnymi są w szczególności dane zawarte w dokumentach przekazywanych lub przetwarzanych za pośrednictwem Systemu, wszelkie informacje finansowe, organizacyjne, technologiczne, dane osobowe oraz inne informacje o działalności jednej ze Stron, które posiadają wartość gospodarczą lub zostały udostępnione drugiej Stronie z zastrzeżeniem poufności. |
| **Model SaaS** | Model SaaS (z ang. Software-as-a-Service) — model dostarczania oprogramowania w chmurze, które hostowane jest przez dostawcę i udostępniane klientom za pośrednictwem Internetu, bez konieczności instalowania i aktualizowania aplikacji na lokalnym sprzęcie (telefonie, komputerze czy serwerze). |
| **Modyfikacja** | Przekazanie Wykonawcy zapotrzebowania na wykonanie określonych Produktów lub innych prac w ramach Rozwoju. |
| **Odbiór** | Czynności mające na celu potwierdzenie dostarczenia Zamawiającemu usług i Produktów, powstałych w wyniku zobowiązań wynikających z przedmiotu Zamówienia. |
| **Pracownik Zamawiającego****(Agent/Agent wspierający/****Administrator)** | Osoba korzystająca z Systemu. |
| **Problem** | Problem – przyczyna jednego lub wielu incydentów. Przyczyna nie zawsze jest znana w chwili rejestrowania (zapisu) problemu. |
| **Protokół Odbioru** | Dokument przedstawiony przez Wykonawcę i zaakceptowany przez Zamawiającego, potwierdzający prawidłowość i zakres wykonania konkretnych usług i Produktów. |
| **Sprzęt** | Urządzenia, w szczególności sprzęt komputerowy i infrastruktura teleinformatyczna znajdująca się w posiadaniu Zamawiającego, na których działa System w okresie realizacji Umowy. |
| **System / Aplikacja** | Produkt programowy, z którego korzystanie (lub wdrożenie i korzystanie w przypadku rozwiązania równoważnego) jest celem realizacji Przedmiotu Zamówienia |
| **Systemy Zewnętrzne** | Systemy Zamawiającego oraz systemy utrzymywane przez inne podmioty, z którymi System zapewnia dwustronną komunikacje.  |
| **Umowa** | Umowa zawarta między Zamawiającym a Wykonawcą wraz ze wszystkimi aneksami i Załącznikami do Umowy. |
| **Usługa wsparcia technicznego** | Usługi wsparcia technicznego realizowane przez Wykonawcę. |
| **Użytkownik** | Osoba korzystająca z Systemu lub jego poszczególnych części. |
| **Zadanie** | Każda z czynności niebędąca Incydentem, Problemem oraz Zapytaniem o usługę a wymagająca realizacji przez zespół IT (na przykład zapotrzebowanie na sprzęt, relokacja sprzętu, zakup sprzętu). |
| **Załącznik** | Każdy tekst, materiał graficzny lub też inny przedmiot, odnoszący się do treści głównego dokumentu, dołączony do niego w celu uzupełnienia, bądź uprawomocnienia jego treści.  |
| **Zapytanie o usługę** | Zapytanie o usługę - formalna prośba składana przez Użytkownika lub Pracownika Zamawiającego do IT o dostarczenie mu rozwiązania informatycznego lub usługi do usprawnienia wykonywanych zadań służbowych. |
| **Zgłoszenie** | Każda z czynności odnotowana w Systemie przez Użytkownika Systemu np. Incydent, Problem, Zadanie oraz Zapytanie o usługę. |

1. Przedmiotem zamówienia jest:
	1. w ramach zamówienia gwarantowanego - Świadczenie usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS, na okres 12 miesięcy od dnia ich aktywacji, zgodnie z wymaganiami OPZ. Rozliczenie usługi dokonywane będzie przez Wykonawcę działającego jako autoryzowany pośrednik sprzedaży usługi.
	2. w ramach Opcji - Świadczenie usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS - przez kolejne 12 miesięcy.
	3. w ramach zamówienia gwarantowanego - Świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.
	4. w ramach Opcji - Świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres kolejnych 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.
2. Zamawiający działając na podstawie art. 441 ustawy Pzp zastrzega sobie prawo do zastosowania opcji, uprawiającej Zamawiającego do:
	1. wydłużenia terminu świadczenia usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite
	i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS przez kolejne 12 miesięcy, o czym mowa w pkt 1 ust. 1.2 powyżej;
	2. wydłużenia terminu świadczenia usługi wsparcia technicznego przez okres kolejnych 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy, o czym mowa w pkt 1 ust. 1.4 powyżej.
3. Ogólne zasady świadczenia usług:
	1. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać przedmiot Zamówienia z zachowaniem należytej profesjonalnej staranności, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
	2. Strony zobowiązują się dołożyć wszelkich starań celem najkorzystniejszej realizacji przedmiotu Zamówienia, w szczególności polegających na niezwłocznym przekazywaniu drugiej ze Stron informacji mających znaczenie dla realizacji podjętych Umową zobowiązań.
	3. W toku realizacji prac objętych przedmiotem Zamówienia, Strony zobowiązane są na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich ewentualnych zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach związanych z wykonywaniem przedmiotu Zamówienia, w tym także znanych Zamawiającemu okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego lub po stronie osób trzecich, które mają wpływ, na jakość, termin wykonania bądź zakres prac. Informacje te powinny być przekazywane pisemnie (np. e-mail, list polecony).
	4. Wykonawca bezzwłocznie tj. nie później niż w terminie 2 Dni Roboczych, udzieli wyczerpującej odpowiedzi na każde pytanie Zamawiającego dotyczące szczegółów wszelkich działań podejmowanych w ramach realizacji przedmiotu Zamówienia.
	5. Strony zobowiązane są również na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich znanych im przypadkach naruszania postanowień przedmiotu Zamówienia. Informacje te powinny być przekazywane w formie pisemnej.
	6. Usługi będące przedmiotem Zamówienia świadczone będą przez Wykonawcę za pośrednictwem bezpiecznych, szyfrowanych kanałów komunikacji.
	7. Zamawiający zapewnia udział swoich Pracowników do współpracy z Wykonawcą oraz Podwykonawcami w okresie realizacji przedmiotu Zamówienia, zapewniając zaangażowanie Pracowników w stopniu umożliwiającym Wykonawcy terminową realizację przedmiotu Zamówienia.
	8. Niezależnie od postanowień wskazanych powyżej, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłową organizację wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności
	w odniesieniu do wskazywania koniecznego zaangażowania Pracowników Zamawiającego i ich wymaganej dyspozycyjności, o ile zasady realizacji tych zobowiązań nie wynikają wprost z przedmiotu Zamówienia. W razie nienależytego wykonania zobowiązań przez Zamawiającego, mogących mieć wpływ na terminowość lub jakość wykonania przedmiotu Zamówienia, Wykonawca niezwłocznie powiadomi o tym fakcie Zamawiającego pisemnie (np. e-mail, list polecony), wskazując jednocześnie szczegółowo stwierdzone nieprawidłowości.
4. Konsultacje techniczne z Wykonawcą:
	1. Usługa konsultacji realizowana jest do wyczerpania puli 30 roboczogodzin lub do zakończenia przedmiotu Zamówienia, zależnie co nastąpi pierwsze.
	2. Konsultacje będą realizowane na podstawie Zgłoszeń przekazywanych Wykonawcy przez Zamawiającego.
	3. Wykonawca udziela odpowiedzi na pytanie lub realizuje prace określone w Zgłoszeniu, w terminie nie dłuższym niż 16 Godzin Roboczych lub w przypadku prac nie będących odpowiedzią na pytanie, w terminie określonym przez Strony.
	4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w punkcie powyżej Zamawiający może wydłużyć termin realizacji Zgłoszenia, po przedstawieniu przez Wykonawcę uzasadnienia i jego zaakceptowania przez Zamawiającego lub naliczy karę umowną.
5. Rozwiązanie równoważne:
	1. W przypadku zaoferowanie rozwiązania równoważnego, Wykonawca musi przeprowadzić wdrożenie, instalację i konfigurację wszystkich komponentów oferowanego rozwiązania,
	a w szczególności przygotować projekt wdrożenia zawierający opis instalacji i konfiguracji poszczególnych funkcjonalności równoważnych oraz zidentyfikowane zagrożenia i kategorie zgłoszeń oraz ocenę implikowanego ryzyka dla wszystkich typów zgłoszenia. Projekt ten musi zostać uzgodniony z Zamawiającym. Projekt ten posłuży do realizacji wdrożenia rozwiązania równoważnego, w szczególności do wykonania poniżej opisanych czynności i prac. Wraz projektem Wykonawca zobowiązany jest przedstawić szczegółowy harmonogram realizacji wdrożenia.
	2. W przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego Wykonawca musi spełnić wymagania w zakresie:
		1. Zapewnienia równoważnego rozwiązania spełniającego szczegółowe wymagania dot. równoważności ujętego w pkt. 7 OPZ. Dostarczone rozwiązanie musi spełniać dodatkowe wymagania w zakresie:
			1. Ilości licencji na aplikację dla 40 agentów/użytkowników do systemu zarządzania incydentami i świadczenia usługi w oparciu o model SaaS, na okres 12 miesięcy w ramach zamówienia gwarantowanego.
			2. Ilości licencji na aplikację dla 40 agentów/użytkowników do systemu zarządzania incydentami i świadczenia usługi w oparciu o model SaaS, na okres kolejnych 12 miesięcy w ramach opcji.
			3. Świadczenia usługi wsparcia technicznego w ramach zamówienia gwarantowanego przez okres 12 miesięcy ważności 40 licencji, świadczonego przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta - usługa świadczona od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, za pomocą dedykowanej skrzynki e-mail dostarczonej przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.
			4. Świadczenia usługi wsparcia technicznego w ramach opcji przez okres kolejnych
			12 miesięcy ważności 40 licencji, świadczonego przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta - usługa świadczona od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, za pomocą dedykowanej skrzynki e-mail dostarczonej przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.
		2. Zapewnienia możliwości uwierzytelniania za pomocą mechanizmów SSO (domena Active Directory Zamawiającego), logowania kontem Microsoft, logowania służbowym adresem e-mail.
		3. Zapewnienia migracji wszystkich skonfigurowanych w zakresie wykorzystywanego Oprogramowania Zendesk Professional Suite komponentów połączeniowych, kont Użytkowników, Grup użytkowników, ról Agentów, ról Agentów wspierających oraz ról Administratorów, w terminie 10 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy.
		4. Zapewnienia migracji wszystkich skonfigurowanych w zakresie wykorzystywanego Oprogramowania Zendesk Professional Suite formularzy zgłoszeń, kategorii, pól wyboru, statusów, priorytetów, wyzwalaczy automatycznych, akcji, mechanizmów tworzenia tagów, mechanizmów tworzenia makr oraz mechanizmów tworzenia statusów zgłoszeń
		z zachowaniem istniejącej obecnie konwencji nazewniczej, w terminie 10 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy.
		5. Zapewnienia migracji wszystkich skonfigurowanych w zakresie wykorzystywanego Oprogramowania Zendesk Professional Suite czasów reakcji i poziomu świadczenia usług (SLA), konfiguracji reguł automatycznych, reguł produktywności, statusów Agentów, zdefiniowanych umiejętności Agentów, limitów czasów bezczynności oraz harmonogramów pracy zgodnie z zachowaniem istniejącej obecnie konwencji nazewniczej, w terminie 10 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy.
		6. Zapewnienia migracji wszystkich skonfigurowanych w zakresie wykorzystywanego Oprogramowania Zendesk Professional Suite ustawień bota automatycznego
		z zachowaniem istniejącej obecnie struktury komunikatów oraz akcji wyzwalanych przez użytkownika podczas korzystania z bota, w terminie 10 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy.
		7. Zapewnienia migracji wszystkich skonfigurowanych w zakresie wykorzystywanego Oprogramowania Zendesk Professional Suite aplikacji pobranych z Zendesk Marketplace w tym aplikacji Jira for Zendesk (integracja dwukierunkowa umożliwiająca wymianę zgłoszeń pomiędzy instancjami Zendesk oraz Jira), Out of Office (moduł nieobecności dla agentów Zendesk), Hide Ticket Fields (moduł umożliwiający ukrywanie pól formularza zgłoszeń przez administratorów), Realtime Dashboard by BCR (moduł zestawień/wykresów dla zgłoszeń Zendesk), Zendesk for Teams (integrator platformy Microsoft Teams oraz Zendesk, umożliwiający dwukierunkową komunikację oraz edycję zgłoszeń poprzez klienta Microsoft Teams) lub zastąpienia ich rozwiązaniami wbudowanymi w system równoważny, o tych samych właściwościach oraz funkcjonalności co aplikacje wymienione powyżej, w terminie 10 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy.
		8. Zapewnienia portalu użytkownika jak w module Zendesk Support – możliwość zgłaszania incydentów poprzez dedykowany formularz dla Użytkowania. Moduł musi zapewnić dostęp do dokonanych już wcześniej przez Użytkownika zgłoszeń, możliwość ich przeglądania, wznawiania oraz śledzenia czasów realizacji (SLA).
		9. Zapewnienia pełnej funkcjonalności raportowania jak w module Zendesk Explore – korzystanie z gotowych szablonów oraz możliwość tworzenia szablonów własnych oraz raportów na żądanie.
		10. Zapewnienia modułu bazy wiedzy dla użytkowników jak w module Zendesk Guide – możliwość tworzenia artykułów oraz instrukcji przez określone role użytkowników, zamieszczania informacji w portalu, redagowania artykułów, usuwania treści, zmiany kolejności wyświetlania.
		11. W przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego Wykonawca, w celu zapewnienia ciągłości działania Oprogramowania do czasu zakończenia procesu wdrożenia, migracji, testów oraz uruchomienia oprogramowania równoważnego zapewni Zamawiającemu licencje na posiadane Oprogramowanie w liczbie 40. Aktywne licencje muszą zostać dostarczone z chwilą podpisania umowy.
		12. Zamawiający wymaga, aby w przypadku rozwiązania równoważnego, proces instalacji, wdrożenia, migracji, testów i uruchomienia produkcyjnego został przeprowadzony
		w terminach określonych w harmonogramie, o którym mowa w ustępie 5.1.
		13. Oferowane rozwiązanie równoważne musi w całości być dostarczone przez tego samego producenta. Nie dopuszcza się łączenia komponentów lub składników od różnych producentów w celu zapewnienia równoważności oferowanego rozwiązania.
		14. Oferowane rozwiązanie równoważne musi posiadać architekturę modularną umożliwiającą skalowanie rozwiązania w zakresie wydajności oraz niezawodności.
		15. Oferowane rozwiązanie musi wspierać możliwość przeprowadzenia konfiguracji w zakresie wysokiej dostępności (klaster Active-Passive lub Active-Active).
		16. Szkolenia dla pracowników Funduszu, którzy korzystają z oprogramowania muszą zostać przeprowadzone w terminie 30 Dni Roboczych od dnia uruchomienia produkcyjnej wersji oprogramowania.
		17. Szkolenia dla administratorów oprogramowania muszą zostać przeprowadzone
		w terminie 14 Dni Roboczych od dnia podpisania umowy. Szkolenie dla administratorów może odbyć się na instancji oprogramowania udostępnionej przez Wykonawcę.
		18. Przeprowadzenia szkolenia przez producenta rozwiązania równoważnego dla administratorów Systemu szczegółowo ujętego w pkt. 7 OPZ.
		19. Zapewnienia wsparcia technicznego w liczbie 180 roboczogodzin dla wdrożonego rozwiązania równoważnego. Zwiększenie ilości wsparcia technicznego w stosunku do liczby roboczogodzin wskazanych w pkt 4.1 OPZ wynika z faktu, że Zamawiający posiada doświadczenie w administrowaniu i konfigurowaniu środowiskiem Zendesk Professional Suite i nie posiada analogicznych kompetencji w stosunku do oferowanego rozwiązania równoważnego.
		20. W razie niedotrzymania terminów określony w harmonogramie, o którym mowa w pkt 5.1 OPZ [wdrożenia rozwiązania równoważnego] - Zamawiający naliczy karę umowną
		w wysokości 3 % wynagrodzenia brutto wskazanego w paragrafie 4 Umowy - każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
		21. W przypadku nieprzeprowadzenia szkolenia w związku z zaoferowaniem Oprogramowania równoważnego w terminie ustalonym z Zamawiającym zgodnie z OPZ – Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 500 zł brutto za każdy dzień zwłoki
		w przeprowadzeniu szkolenia.
		22. W razie niedotrzymania innych terminów na dokonanie czynności lub uchybienia innym zobowiązaniom określonym w OPZ i Umowie – Zamawiający naliczy karę umowną
		w wysokości 500 zł brutto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki dla każdego uchybienia osobno;
6. W przypadku zaoferowanie rozwiązania równoważnego, Wykonawca musi przeprowadzić
w siedzibie Zamawiającego instalacje lub udostępnić rozwiązanie równoważne w modelu SaaS oraz przeprowadzić konfigurację wszystkich komponentów oferowanego rozwiązania, a w szczególności zrealizować:
	1. Instalację lub udostępnienie w modelu SaaS oferowanego rozwiązania równoważnego, wraz
	z przeprowadzeniem pełnego procesu testowania prawidłowości konfiguracji komponentów
	w zakresie: bezpieczeństwa, działania mechanizmów HA, wydajności obejmującej zakładaną ilość użytkowników (przy założeniu jednoczesnego nawiązania wszystkich sesji).
	2. Przeprowadzenie testów w zakresie prawidłowości konfiguracji, bezpieczeństwa, wydajności dla każdego z docelowych obiektów zaimplementowanego w ramach oferowanego rozwiązania równoważnego.
	3. Przygotowanie dokumentacji zawierającej jednorazowe informacje dostępowe umożliwiające zainicjowanie komunikacji przez wszystkich użytkowników oferowanego rozwiązania równoważnego, w tym w szczególności uwzględniające bezpieczne mechanizmy przekazania poświadczeń użytkownikom oraz świadczenie bezpośredniego wsparcia dla każdego
	z użytkowników w zakresie logowania do wyżej wymienionego rozwiązania.
	4. W zakresie przeprowadzanego wdrożenia rozwiązania równoważnego Wykonawca przygotuje dokumentację powdrożeniową spełniającą minimalne wymagania Zamawiającego, w szczególności Zamawiający wymaga, aby:
		1. Wszystkie dokumenty tworzone w ramach realizacji projektu charakteryzowały się wysoką jakością, w szczególności:
			1. Czytelną i zrozumiałą strukturą zarówno poszczególnych dokumentów jak i całej dokumentacji, z podziałem na rozdziały, podrozdziały i sekcje.
			2. Zachowaniem standardów oraz sposobu pisania, rozumianych jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych dokumentów oraz fragmentów tego samego dokumentu, jak również całej dokumentacji.
	5. Wykonawca przygotuje dokumentację powdrożeniową szczegółowo opisującą wszystkie zrealizowane prace wdrożeniowe i konfiguracyjne wraz ze schematem połączeniowym komponentów Systemu w infrastrukturze Zamawiającego.
	6. W ramach dokumentacji powdrożeniowej Wykonawca dostarczy dokumentację, procedury
	i instrukcje administracyjne, obejmujące w szczególności:
		1. Instalacji i konfiguracji Systemu;
		2. Wykonanie kopii bezpieczeństwa Systemu i jego odtworzenie;
		3. Aktualizację i wdrażanie poprawek;
		4. Procedurę uruchomienia i wyłączenia Systemu;
		5. Procedury postępowania w razie wystąpienia błędów lub awarii wraz z formularzami zgłoszeniowymi i osobami kontaktowymi (nr tel., e-mail) do konsultacji rozwiązywania zaistniałych Incydentów;
		6. Diagnozowanie Systemu i jego komponentów;
		7. Sprawdzanie wydajności poszczególnych komponentów Systemu;
		8. Sprawdzanie poprawności działania trybu wysokiej dostępności wdrożonego Systemu;
		9. Konfigurację: kont użytkowników, dodawania systemów, podglądu/haseł, tworzenia nowych połączeń, zmiany harmonogramu rotacji haseł, parametrów nagrywania sesji;
		10. Dokumentację użytkownika;
		11. Diagram Architektury Systemu wraz z jej opisem.
	7. Każda z procedur powinna zawierać co najmniej następujące dane:
		1. Nazwa.
		2. Opis.
		3. Częstotliwość wykonywania.
		4. Kroki do zrealizowania w procedurze.
		5. Omówienie zawartości komunikatów (jeśli są prezentowane).
		6. Kroki, jakie należy podjąć w przypadku natknięcia się na nietypowe sytuacje.
	8. Dokumentacja musi być weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana podczas prac serwisowych Wykonawcy określonych w ramach Asysty Technicznej i Konserwacji.
	9. Zamawiający wymaga, aby cała dokumentacja, o której mowa powyżej, podlegała jego akceptacji.
7. Opis funkcjonalności rozwiązania równoważnego dla licencji wskazanych w pkt 1.1 i 1.3 OPZ:
	1. System musi umożliwiać modyfikowanie istniejących oraz definiowanie nowych przepływów pracy dla wszystkich implementowanych procesów, przy czym modyfikacja musi być możliwa do realizacji przez Administratora.
	2. System musi umożliwiać, w ramach przepływów pracy, definiowanie warunków przejścia pomiędzy kolejnymi krokami przepływu, przy czym definiowanie tych warunków musi być możliwe do realizacji przez Administratora.
	3. System musi umożliwiać, w ramach przepływów pracy, definiowanie akcji wymaganych do realizacji w kolejnych krokach, zarówno przez agentów, użytkowników jak i automatycznie przez System, przy czym definiowanie tych akcji musi być możliwe do realizacji przez Administratora.
	4. System musi umożliwiać modyfikowanie istniejących oraz definiowanie nowych formularzy zgłoszeń dla wszystkich implementowanych procesów, przy czym modyfikacja i tworzenie musi być możliwe do realizacji przez Administratora.
	5. System musi umożliwiać tworzenie i modyfikowanie pól, wyzwalaczy, tagów dla wszystkich wdrażanych procesów, przy czym tworzenie i modyfikowanie musi być możliwe do realizacji przez Administratora.
	6. System musi umożliwiać automatyczne wypełnianie pól formularzu na podstawie innych informacji zarejestrowanych w Systemie, przy czym reguły wypełniania pól muszą być możliwe do definiowania przez Administratora.
	7. System musi umożliwiać konfigurowanie pól formularzy jako odblokowanych lub zablokowanych do edycji manualnej, przy czym konfiguracja musi być możliwa do realizacji przez Administratora.
	8. System musi umożliwiać ukrywanie pól formularzy jako widocznych lub niewidocznych dla poszczególnych grup użytkowników do edycji manualnej, przy czym konfiguracja musi być możliwa do realizacji przez Administratora.
	9. System musi umożliwiać wybór typu zgłoszenia - Incydentu, Problemu, Zadania oraz Zapytania
	o usługę zgodnie z modelem ITIL v4 oraz umożliwiać ręczną modyfikację wartości priorytetu przez Agenta.
	10. System musi umożliwiać wyznaczanie priorytetu Incydentu, Problemu, Zadania oraz Zapytania
	o usługę zgodnie z modelem ITIL v4 (na podstawie pilności i wpływu) oraz umożliwiać ręczną modyfikację wartości priorytetu przez Agenta.
	11. System musi umożliwiać dołączanie do zapisów załączników w postaci plików zewnętrznych
	(co najmniej formaty PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, GIF, JPG, BMP, TXT, ZIP) przez Agenta.
	12. System musi zapewniać możliwość definiowania i wysyłania wiadomości e-mail w formacie TXT oraz HTML automatycznie lub przez Agenta.
	13. System musi umożliwiać tworzenie dedykowanych widoków prezentujących zestawienia Incydentu, Problemu, Zadania oraz Zapytania o usługę wraz z informacją co najmniej o:
		1. ich statusie,
		2. czasie realizacji,
		3. ewentualnym przekroczeniu czasu realizacji, przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania tego widoku przez Agenta.
	14. System musi umożliwiać łączenie Incydentów (tworzenie relacji) z Problemami.
	15. System musi umożliwiać automatyczne przypisywanie Incydentów i Problemów do określonego Agenta lub Grupy Agentów, na podstawie zdefiniowanych przez Administratora kryteriów, obejmujących co najmniej:
		1. usługę lub kategorię,
		2. priorytet,
		3. temat Zgłoszenia.
	16. System musi umożliwiać łączenie Incydentów (tworzenie relacji) z Zapytaniami o usługę.
	17. System musi umożliwiać tworzenie raportów w zakresie dowolnych zarejestrowanych w Systemie danych, przy czym musi istnieć możliwość definiowania tych raportów przez Administratora lub Agenta oraz musi istnieć możliwość ich eksportu do pliku zewnętrznego w formacie co najmniej PDF, XML lub CSV, przy czym nie dopuszcza się użycia dodatkowego oprogramowania dostarczonego wraz z Systemem.
	18. System musi umożliwiać tworzenie raportów w zakresie dowolnych zarejestrowanych w Systemie danych w postaci plików zewnętrznych co najmniej w formacie PDF, XLS oraz DOC, według zdefiniowanego przez Administratora lub Agenta szablonu określającego wygląd i zawartość takiego pliku, przy czym nie dopuszczone jest użycie dodatkowego oprogramowania dostarczanego wraz z Systemem.
	19. System musi umożliwiać automatyczne generowanie zdefiniowanych raportów oraz musi umożliwiać podgląd raportu przed jego wydrukiem i zapisem.
	20. System musi posiadać interfejs Użytkownika w polskiej wersji językowej dla wszystkich modułów - interfejsu Użytkownika, interfejsu Agenta/Agenta wspierającego/Administratora, bazy wiedzy dla Użytkownika/Redaktora/, modułu raportowania, modułu czat oraz bota automatycznego.
	21. System musi zapewniać możliwość tworzenia kalendarzy dostępności Agentów oraz możliwość definiowania zastępstw, aby w przypadku skierowania Incydentu, Problemu, Zadania oraz Zapytania o usługę lub powiązanych zleceń do osoby niedostępnej, sygnalizowana była niedostępność takiej osoby lub następowało automatyczne przekierowanie do osoby zastępującej.
	22. System musi zapewniać integralność danych oraz uniemożliwiać jednoczesną modyfikację zapisów w Systemie przez więcej niż jedną osobę, a w przypadku przeglądania zgłoszenia przez Agenta sygnalizować działanie innego Agenta (np. edycja, wyświetlanie) na danym zgłoszeniu.
	23. System musi zapewniać rejestrację i śledzenie historii modyfikacji zapisów w Systemie, ze wskazaniem osób dokonujących modyfikacji oraz dat i godzin modyfikacji.
	24. System musi zapewniać kategoryzację Zgłoszeń na Incydenty, Problemy, Zadania i Pytania.
	25. System musi umożliwiać z poziomu Incydentu tworzenie Problemu oraz możliwość powiązania szeregu Incydentów w Problem.
	26. System musi umożliwiać rejestrację Incydentu poprzez następujące kanały:
		1. formularz zgłoszenia dla Użytkownika zamieszczony w portalu użytkownika;
		2. formularz zgłoszenia dla Agenta/Agenta wspierającego zamieszczony w interfejsie systemowym;
		3. dedykowaną aplikację mobilną producenta Systemu, która będzie zainstalowana na platformie Android oraz iOS;
		4. pocztę elektroniczną;
		5. interfejs API.
	27. System musi umożliwiać dla każdego Incydentu zapis co najmniej:
		1. unikalnego numeru Incydentu;
		2. daty i godziny rejestracji;
		3. daty i godziny wpłynięcia;
		4. danych identyfikacyjnych osoby zgłaszającej;
		5. danych identyfikacyjnych Użytkownika;
		6. jednostki organizacyjnej Użytkownika;
		7. lokalizacji Użytkownika;
		8. nazwy Incydentu;
		9. opisu Użytkownika;
		10. opisu Agenta;
		11. kanału Incydentu;
		12. grupy usług i usług, której Zgłoszenie dotyczy;
		13. pilności Incydentu;
		14. wpływu Incydentu;
		15. priorytetu Incydentu;
		16. kategorii Incydentu;
		17. statusu Incydentu;
		18. osób (grup) obsługujących Incydent;
		19. wymaganego czasu reakcji (na podstawie warunków SLA);
		20. daty i godziny reakcji;
		21. opis rozwiązania;
		22. wymaganego czasu realizacji (na podstawie warunków SLA);
		23. daty i godziny zrealizowania;
		24. daty i godziny zamknięcia;
		25. powiązanych Incydentów;
		26. powiązanych Problemów.
	28. System musi posiadać możliwość tworzenia nowych Zgłoszeń przez Agentów poprzez kopiowanie zapisów Zgłoszeń już zarejestrowanych w Systemie.
	29. System musi umożliwiać automatyczne wyznaczanie oczekiwanego czasu rozwiązania Zgłoszenia oraz zleceń powiązanych na podstawie wymagań SLA.
	30. System musi umożliwiać wstrzymanie (zamrożenie) naliczania czasu realizacji Zgłoszenia w sposób bezpośredni przez Agenta lub pośrednio na podstawie ustawionego statusu, przy czym zapewniona musi być automatyczna aktualizacja oczekiwanego czasu rozwiązania.
	31. System musi umożliwiać śledzenie stanu realizacji Zgłoszeń przekazanych do obsługi do podmiotów zewnętrznych (III linia wsparcia).
	32. System musi umożliwiać wysyłanie do Użytkowników automatycznych powiadomień dotyczących zmian statusów (co najmniej faktu zarejestrowania oraz faktu zamknięcia Zgłoszenia), przy czym zawartość powiadomienia oraz warunki wysłania muszą być możliwe do zdefiniowania przez Administratora.
	33. System musi umożliwiać eskalację funkcjonalną (poziomą w ramach struktury organizacyjnej) Zgłoszenia do Agentów lub Grup Agentów.
	34. System musi umożliwiać Agentom śledzenie Zgłoszenia, które zostało przez nich zarejestrowane, także po eskalacji do innego Agenta lub Grupy Agentów.
	35. System musi umożliwiać automatyczne powiadamianie Agenta poprzez wiadomość e-mail o zdarzeniach w Systemie, co najmniej o:
		1. przypisaniu Zgłoszenia - Incydentu, Problemu, Zadania lub Zapytania o usługę;
		2. zagrożeniu przeterminowania oraz o przeterminowaniu Zgłoszenia;
		3. modyfikacjach w zapisach Zgłoszeń przypisanych do danego Agenta, przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania przez Administratora.
	36. System musi posiadać możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania Agenta o zdarzeniach w Systemie.
	37. System musi umożliwiać automatyczną eskalację hierarchiczną (pionową w ramach struktury organizacyjnej), według kryteriów konfigurowanych przez Administratora, przy czym kryterium to powinno obejmować co najmniej upływ czasu realizacji Zgłoszenia w stosunku do czasu oczekiwanego. Eskalacja powinna polegać na przekazaniu zdefiniowanym osobom określonego zakresu informacji o Zgłoszeniu, przy czym lista osób i zakres informacji muszą być możliwe do zdefiniowania przez Administratora.
	38. System musi umożliwiać z poziomu obsługi Zgłoszenia wyszukiwanie informacji dotyczących rozwiązań Zgłoszeń w bazie wiedzy.
	39. System musi umożliwiać grupowanie Zdarzeń oraz jednoczesne zamykanie wszystkich zgrupowanych Zdarzeń poprzez zamknięcie Zdarzenia głównego.
	40. System musi umożliwiać, przy grupowym zamykaniu Zdarzeń, dostęp do informacji zawartej
	w zapisie Zdarzenia głównego z poziomu Zdarzeń zgrupowanych z danym Zdarzeniem głównym.
	41. System musi umożliwiać tworzenie zleceń związanych z danym Zgłoszeniem do realizacji przez Agentów, przy czym dla każdego zlecenia musi być możliwe wskazanie co najmniej:
		1. zakresu prac;
		2. terminu realizacji;
		3. priorytetu Zgłoszenia nadrzędnego;
		4. osoby realizującej.
	42. System musi umożliwiać blokowanie zamknięcia Zgłoszenia w sytuacji, gdy pozostają otwarte zlecenia związane z danym Zgłoszeniem oraz pozostają niewypełnione, a wymagane do wypełnienia, pola informacyjne danego formularza Zgłoszenia.
	43. System musi umożliwiać wyliczanie czasu realizacji Zgłoszenia i zleceń powiązanych z danym Zgłoszeniem przez poszczególnych Agentów oraz Grupy Agentów, obejmujące co najmniej:
		1. wyliczenie maksymalnego czasu realizacji;
		2. wyliczenie sumarycznego czasu realizacji.
	44. System musi umożliwiać przeprowadzenie badań satysfakcji poprzez udostępnienie Użytkownikom ankiety zawierającej pytania i pola umożliwiające umieszczenie lub wybranie odpowiedzi, przy czym nie jest wymagane tworzenie zależności logicznych pomiędzy pytaniami
	a częstotliwość badania i zawartość ankiet muszą być możliwe do konfigurowania przez Administratora. Nie dopuszczone jest użycie dodatkowego oprogramowania dostarczonego wraz z Systemem.
	45. System musi umożliwiać Użytkownikom korzystanie z Portalu Użytkownika umożliwiającego Użytkownikom:
		1. rejestrację Incydentów i Zapytań o usługę;
		2. wyszukiwanie rozwiązań z bazy wiedzy;
		3. przeglądanie bazy wiedzy;
		4. przeglądanie historii Incydentów i Zgłoszeń zgłoszonych przez danego Użytkownika;
		5. śledzenie statusu aktywnych Incydentów i Zgłoszeń zgłoszonych przez danego Użytkownika.
	46. System musi umożliwiać publikowanie w Portalu Użytkownika dodatkowych treści, w tym umieszczanie artykułów, plików do pobrania oraz odnośników do stron internetowych.
	47. System musi umożliwiać dostęp do informacji o wszystkich Zgłoszeniach - Incydentach, Problemach, Zadaniach i Zapytaniach o usługę dla wszystkich Agentów, Agentów wspierających oraz Administratorów.
	48. System musi umożliwiać integrację z systemem IVR służącym do identyfikacji osoby kontaktującej się kanałem telefonicznym na podstawie numeru telefonu.
	49. System musi umożliwiać rejestrację Problemów i łączenie ich (tworzenie relacji) ze Zdarzeniami z poziomu obsługi Problemu.
	50. System musi umożliwiać zapis dla każdego Problemu co najmniej:
		1. unikalnego numeru;
		2. czasu wpłynięcia;
		3. czasu rejestracji;
		4. danych identyfikacyjnych osoby zgłaszającej;
		5. danych identyfikacyjnych właściciela Problemu;
		6. nazwy Problemu;
		7. opisu Problemu;
		8. opisu przyczyn Problemu;
		9. grupy usług i nazwy usług;
		10. opisu podejmowanych działań;
		11. opisu rozwiązania tymczasowego;
		12. opisu rozwiązania docelowego;
		13. wpływu Problemu;
		14. pilności Problemu;
		15. priorytetu Problemu;
		16. kategorii Problemu;
		17. statusu Problemu;
		18. wymaganego czasu rozwiązania (na podstawie warunków SLA);
		19. daty i godziny rozwiązania;
		20. daty i godziny;
		21. powiązanych elementów konfiguracji;
		22. powiązanych Zdarzeń;
		23. powiązanych Problemów.
	51. System musi umożliwiać automatyczne wyznaczanie oczekiwanego czasu rozwiązania Problemu na podstawie wymagań SLA z możliwością modyfikacji przez Agenta.
	52. System musi umożliwiać wstrzymanie (zamrożenie) naliczania czasu realizacji Problemu w sposób bezpośredni przez Agenta lub pośrednio na podstawie ustawionego statusu, przy czym zapewniona musi być automatyczna aktualizacja oczekiwanego czasu rozwiązania.
	53. System musi umożliwiać tworzenie zleceń związanych z danym Problemem do realizacji przez Agentów, przy czym dla każdego zlecenia musi być możliwe wskazanie co najmniej:
		1. zakresu prac;
		2. terminu realizacji;
		3. priorytetu Problemu;
		4. osoby realizującej.
	54. System musi umożliwiać wyliczanie czasu realizacji Problemu i zleceń powiązanych z danym Problemem przez poszczególnych Agentów oraz Grupy Agentów, obejmujące co najmniej:
		1. wyliczenie maksymalnego czasu realizacji;
		2. wyliczenie sumarycznego czasu realizacji.
	55. System musi umożliwiać automatyczne powiadamianie Agenta poprzez wiadomość e-mail
	o zdarzeniach w Systemie, co najmniej o:
		1. przypisaniu Problemu lub zlecenia;
		2. zagrożeniu przeterminowania i przeterminowaniu Problemu;
		3. modyfikacjach w zapisach Problemu przypisanych do danego Agenta

przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania przez Administratora.

* 1. System musi posiadać możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania Agenta o zdarzeniach w Systemie.
	2. System musi umożliwiać automatyczną eskalację hierarchiczną (pionową w ramach struktury organizacyjnej), według kryteriów konfigurowanych przez Administratora, przy czym kryterium to powinno obejmować co najmniej upływ czasu realizacji Problemu w stosunku do czasu oczekiwanego. Eskalacja powinna polegać na przekazaniu zdefiniowanym osobom określonego zakresu informacji o Problemie, przy czym lista osób i zakres informacji musi być możliwy do zdefiniowania przez Administratora.
	3. System musi umożliwiać definiowanie przez Administratora określonej grupy Użytkowników posiadających dostęp do wskazanych informacji o Problemach. Informacje udostępniane powinny obejmować co najmniej:
		1. listę zarejestrowanych Problemów;
		2. historię Problemów.
	4. System musi umożliwiać rejestrację Zadań i łączenie ich (tworzenie relacji) z Incydentami
	z poziomu obsługi Zadania.
	5. System musi umożliwiać zapis dla każdego Zadania co najmniej:
		1. unikalnego numeru Zadania;
		2. daty i godziny rejestracji;
		3. daty i godziny wpłynięcia;
		4. danych identyfikacyjnych osoby zgłaszającej;
		5. danych identyfikacyjnych Użytkownika;
		6. jednostki organizacyjnej Użytkownika;
		7. lokalizacji Użytkownika;
		8. nazwy Zadania;
		9. opisu Użytkownika;
		10. opisu Agenta;
		11. kanału Zadania;
		12. grupy usług i usług, której Zadanie dotyczy;
		13. pilności Zadania;
		14. wpływu Zadania;
		15. priorytetu Zadania;
		16. kategorii Zadania;
		17. statusu Zadania;
		18. osób (grup) obsługujących Zadanie;
		19. wymaganego czasu reakcji (na podstawie warunków SLA);
		20. daty i godziny reakcji;
		21. opis rozwiązania;
		22. wymaganego czasu realizacji (na podstawie warunków SLA);
		23. daty i godziny zrealizowania;
		24. daty i godziny zamknięcia;
		25. powiązanych Incydentów;
		26. powiązanych Problemów.
	6. System musi umożliwiać automatyczne wyznaczanie oczekiwanego czasu rozwiązania Zadania na podstawie wymagań SLA z możliwością modyfikacji przez Agenta.
	7. System musi umożliwiać wstrzymanie (zamrożenie) naliczania czasu realizacji Zadania w sposób bezpośredni przez Agenta lub pośrednio na podstawie ustawionego statusu, przy czym zapewniona musi być automatyczna aktualizacja oczekiwanego czasu rozwiązania.
	8. System musi umożliwiać tworzenie zleceń związanych z danym Zadaniem do realizacji przez Agentów, przy czym dla każdego zlecenia musi być możliwe wskazanie co najmniej:
		1. zakresu prac;
		2. terminu realizacji;
		3. priorytetu Zadania;
		4. osoby realizującej.
	9. System musi umożliwiać wyliczanie czasu realizacji Zadania i zleceń powiązanych z danym Zadaniem przez poszczególnych Agentów oraz Grupy Agentów, obejmujące co najmniej:
		1. wyliczenie maksymalnego czasu realizacji;
		2. wyliczenie sumarycznego czasu realizacji.
	10. System musi umożliwiać automatyczne powiadamianie Agenta poprzez wiadomość e-mail
	o zdarzeniach w Systemie, co najmniej o:
		1. przypisaniu Zadania lub zlecenia;
		2. zagrożeniu przeterminowania i przeterminowaniu Zadania;
		3. modyfikacjach w zapisach Zadania przypisanych do danego Agenta

przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania przez Administratora.

* 1. System musi posiadać możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania Agenta o zdarzeniach w Systemie.
	2. System musi umożliwiać automatyczną eskalację hierarchiczną (pionową w ramach struktury organizacyjnej), według kryteriów konfigurowanych przez Administratora, przy czym kryterium to powinno obejmować co najmniej upływ czasu realizacji Zadania w stosunku do czasu oczekiwanego. Eskalacja powinna polegać na przekazaniu zdefiniowanym osobom określonego zakresu informacji o Zadaniu, przy czym lista osób i zakres informacji musi być możliwy do zdefiniowania przez Administratora.
	3. System musi umożliwiać definiowanie przez Administratora określonej grupy Użytkowników posiadających dostęp do wskazanych informacji o Zadaniach. Informacje udostępniane powinny obejmować co najmniej:
		1. listę zarejestrowanych Zadań;
		2. historię Zadań.
	4. System musi umożliwiać rejestrację Zapytania o usługę i łączenie ich (tworzenie relacji) ze Zdarzeniami z poziomu obsługi Zapytania o usługę.
	5. System musi umożliwiać zapis dla każdego Zapytania o usługę co najmniej:
		1. unikalnego numeru Zapytania o usługę;
		2. daty i godziny rejestracji;
		3. daty i godziny wpłynięcia;
		4. danych identyfikacyjnych osoby zgłaszającej;
		5. danych identyfikacyjnych Użytkownika;
		6. jednostki organizacyjnej Użytkownika;
		7. lokalizacji Użytkownika;
		8. nazwy Zapytania o usługę;
		9. opisu Użytkownika;
		10. opisu Agenta;
		11. kanału Zapytania o usługę;
		12. grupy usług i usług, której Zapytania o usługę dotyczy;
		13. pilności Zapytania o usługę;
		14. wpływu Zapytania o usługę;
		15. priorytetu Zapytania o usługę;
		16. kategorii Zapytania o usługę;
		17. statusu Zapytania o usługę;
		18. osób (grup) obsługujących Zapytania o usługę;
		19. wymaganego czasu reakcji (na podstawie warunków SLA);
		20. daty i godziny reakcji;
		21. opis rozwiązania;
		22. wymaganego czasu realizacji (na podstawie warunków SLA);
		23. daty i godziny zrealizowania;
		24. daty i godziny zamknięcia;
		25. powiązanych Zdarzeń;
		26. powiązanych Problemów.
		27. powiązanych Zadań.
	6. System musi umożliwiać automatyczne wyznaczanie oczekiwanego czasu rozwiązania Zapytania
	o usługę na podstawie wymagań SLA z możliwością modyfikacji przez Agenta.
	7. System musi umożliwiać wstrzymanie (zamrożenie) naliczania czasu realizacji Zapytania o usługę
	w sposób bezpośredni przez Agenta lub pośrednio na podstawie ustawionego statusu, przy czym zapewniona musi być automatyczna aktualizacja oczekiwanego czasu rozwiązania.
	8. System musi umożliwiać tworzenie zleceń związanych z danym Zapytaniem o usługę do realizacji przez Agentów, przy czym dla każdego zlecenia musi być możliwe wskazanie co najmniej:
		1. zakresu prac;
		2. terminu realizacji;
		3. priorytetu Zapytania o usługę;
		4. osoby realizującej.
	9. System musi umożliwiać wyliczanie czasu realizacji Zapytania o usługę i zleceń powiązanych
	z danym Zadaniem przez poszczególnych Agentów oraz Grupy Agentów, obejmujące co najmniej:
		1. wyliczenie maksymalnego czasu realizacji;
		2. wyliczenie sumarycznego czasu realizacji.
	10. System musi umożliwiać automatyczne powiadamianie Agenta poprzez wiadomość e-mail
	o zdarzeniach w Systemie, co najmniej o:
		1. przypisaniu Zapytania o usługę lub zlecenia;
		2. zagrożeniu przeterminowania i przeterminowaniu Zapytania o usługę;
		3. modyfikacjach w zapisach Pytania przypisanych do danego Agenta

przy czym musi istnieć możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania przez Administratora.

* 1. System musi posiadać możliwość konfigurowania kryteriów powiadamiania Agenta o zdarzeniach w Systemie.
	2. System musi umożliwiać automatyczną eskalację hierarchiczną (pionową w ramach struktury organizacyjnej), według kryteriów konfigurowanych przez Administratora, przy czym kryterium to powinno obejmować co najmniej upływ czasu realizacji Zapytania o usługę w stosunku do czasu oczekiwanego. Eskalacja powinna polegać na przekazaniu zdefiniowanym osobom określonego zakresu informacji o Zapytania o usługę, przy czym lista osób i zakres informacji musi być możliwy do zdefiniowania przez Administratora.
	3. System musi umożliwiać definiowanie przez Administratora określonej grupy Użytkowników posiadających dostęp do wskazanych informacji o Zadaniach. Informacje udostępniane powinny obejmować co najmniej:
		1. listę zarejestrowanych Zapytań o usługę;
		2. historię Zapytań o usługę.
	4. System musi udostępniać bazę wiedzy oraz repozytorium plików.
	5. System musi umożliwiać publikację informacji w bazie wiedzy w formie artykułów.
	6. System musi umożliwiać w ramach bazy wiedzy dołączanie załączników (co najmniej formaty PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, GIF, JPG, BMP, TXT, ZIP), udostępniać możliwość zarządzania ich kolejnością oraz możliwość ich archiwizacji przez Redaktora, Agenta i Administratora.
	7. System musi zapewnić możliwość łączenia (tworzenia relacji) pomiędzy zapisami w bazie wiedzy
	a zapisami Incydentu, Problemu, Zadania oraz Zapytania o usługę.
	8. System musi umożliwiać dla każdego z artykułów Bazy Wiedz zapis co najmniej:
		1. tematu;
		2. opisu;
		3. słów kluczowych (tagów);
		4. typu;
		5. kategorii;
		6. trybu udostępnienia (dla wszystkich, dla Użytkowników, dla Agentów, dla Agentów wspierających)
	9. System musi umożliwiać określanie różnych typów zapisów w bazie wiedzy, obejmujących co najmniej:
		1. Incydent;
		2. Problem;
		3. Zadanie;
		4. Zapytanie o usługę;
		5. znany błąd;
		6. rozwiązanie tymczasowe;
		7. rozwiązanie docelowe;
		8. instrukcja postępowania;
		9. instrukcja dla Użytkownika (systemy dziedzinowe PFRON);
		10. instrukcja dla Administratora (systemy dziedzinowe PFRON);
		11. instrukcja dla Administratora Merytorycznego (systemy dziedzinowe PFRON);
		12. instrukcja dla innego systemu;
		13. instrukcja dla oprogramowania biurowego;
		14. instrukcja obsługi urządzenia/urządzeń peryferyjnych;
		15. informacja ogólna;
		16. komunikaty i ogłoszenia Departamentu ds. Teleinformatyki.
	10. System musi umożliwiać tworzenie artykułów w bazie wiedzy z poziomu Incydentu, Problemu, Zadania oraz Zapytania o usługę.
	11. System musi umożliwiać grupowanie artykułów w bazie wiedzy z użyciem kategorii.
	12. System musi umożliwiać Agentom i Agentom wspierającym publikację artykułów w bazie wiedzy zgodnie z przyznawanymi przez Administratora prawami.
	13. System musi umożliwiać niezależną publikację poszczególnych artykułów dla Użytkowników oraz dla Agentów i Agentów wspierających.
	14. System musi umożliwiać rozdzielenie roli tworzącego artykuł od roli zatwierdzającego i publikującego artykuł.
	15. System musi umożliwiać tworzenie repozytorium plików, zapewniającego następujące funkcjonalności:
		1. możliwość umieszczania plików co najmniej w formatach DOC, DOCX, XLS, XLSX, PDF);
		2. możliwość oddzielenia roli tworzącego (umieszczającego) plik od zatwierdzającego plik;
		3. możliwość stworzenia drzewiastej struktury katalogów (kategorii) plików;
		4. możliwość określania statusu pliku;
		5. możliwość wersjonowania plików;
		6. możliwość archiwizacji plików;
		7. możliwość usuwania plików przez Administratorów.
1. Szkolenia:
	1. W przypadku zaoferowanie rozwiązania równoważnego Wykonawca na swój koszt musi przeprowadzić szkolenie dla administratorów, agentów i agentów wspierających będących pracownikami Zamawiającego. Łączna liczba osób biorących udział w szkoleniu dla administratorów, agentów i agentów wspierających nie przekroczy 140 osób.
	2. Szkolenie z wdrożonego rozwiązania równoważnego, dla jednej grupy administratorów, agentów
	i agentów wspierających składającej się maksymalnie 10 osób, w ośrodku szkoleniowym producenta lub Wykonawcy lub w siedzibie Zamawiającego w Warszawie. W szczególnych okolicznościach za zgodą Zamawiającego szkolenie może się odbyć w warunkach zdalnych wykorzystując platformę Microsoft Teams. Jeżeli szkolenia odbędą się poza siedzibą Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z organizacją i przebiegiem szkolenia, w tym koszty przejazdu, zakwaterowania, materiałów i wyżywienia.
	3. W przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego Wykonawca na swój koszt musi przeprowadzić szkolenie użytkowników, będących pracownikami Zamawiającego. Łączna liczba osób biorących udział w szkoleniu nie przekroczy 1000 osób.
	4. Szkolenia o których mowa powyżej, Wykonawca zrealizuje za pomocą platformy Microsoft Teams w grupach 50 osobowych w terminie nieprzekraczającym 30 dni od momentu zakończenia wdrożenia rozwiązania równoważnego. Jeżeli szkolenia odbędą się w formie stacjonarnej poza siedzibą Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z organizacją i przebiegiem szkolenia, w tym koszty przejazdu, zakwaterowania, materiałów i wyżywienia.
	5. Termin i miejsce szkoleń, o których mowa powyżej zostaną uzgodnione z Zamawiającym z co najmniej dwutygodniowym wyprzedzeniem.
	6. Szkolenia muszą trwać minimum 3 Dni Robocze, 6 godzin dziennie efektywnych zajęć prowadzonych w języku polskim.
	7. Szkolenia muszą być prowadzone przez inżyniera Wykonawcy lub producenta zaoferowanego rozwiązania równoważnego posiadającego kwalifikacje i umiejętności potwierdzone certyfikatem producenta.
	8. W ramach szkoleń Wykonawca zapewni materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika, adekwatnie do zakresu szkolenia.
	9. Program szkoleń musi być zgodny z zaoferowaną przez Wykonawcę wersją oraz konfiguracją rozwiązania równoważnego oraz obejmować całość zagadnień związanych z czynnościami administracyjnymi zaoferowanego rozwiązania, w tym:
		1. konfiguracją systemu;
		2. zarządzaniem modułami;
		3. monitorowaniem systemu;
		4. raportowaniem.
	10. Szczegółowy zakres tematyczny szkolenia Strony uzgodnią w trybie roboczym.
	11. Wykonawca zapewni wszystkim uczestnikom szkolenia certyfikaty potwierdzające nabytą wiedzę
	i umiejętności.
2. Zobowiązania Wykonawcy w przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego:
	1. Wykonawca będzie zobowiązany przedstawić wraz z ofertą odpowiednie specyfikacje i opisy oraz udowodnić, że oferowany produkt spełnia wszystkie wymagania, o których mowa w pkt 5 – 7 OPZ powyżej, a także wykazać, że oferowany model licencyjny jest równoważny z modelem licencyjnym wyspecyfikowanym przez Zamawiającego w OPZ.
	2. Na etapie wykonywania Umowy, w przypadku, gdy zaoferowane przez Wykonawcę rozwiązania równoważne nie będą właściwie współdziałać ze środowiskiem informatycznym oraz platformą sprzętową Zamawiającego lub spowodują zakłócenia w funkcjonowaniu pracy środowiska sprzętowo-programowego u Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane
	z przywróceniem i sprawnym działaniem infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego oraz na własny koszt dokona niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska sprzętowo-programowego Zamawiającego również po odinstalowaniu produktów równoważnych.
3. Weryfikacja równoważności dla zaoferowanego rozwiązania równoważnego:
	1. Weryfikacja równoważności dla zaoferowanego rozwiązania równoważnego będzie przebiegała na podstawie oferty oraz dołączonych do niej dokumentów/opisów. W przypadku, gdy przedstawione dokumenty, opisy budzą wątpliwości Zamawiającego czy oferowane rozwiązanie równoważne spełnia kryteria równoważności lub w innych uzasadnionych przypadkach Zamawiający może zastosować poniższą procedurę:
	2. Instalacja lub udostępnienie w modelu SaaS rozwiązania równoważnego wersji zaoferowanej
	z wykorzystaniem infrastruktury Zamawiającego w siedzibie Zamawiającego w terminie 5 Dni Roboczych od daty wezwania do wykonania instalacji/udostępnienia w modelu SaaS. Jeżeli potrzeby oferowanego rozwiązania równoważnego będą wymagały stosowania dodatkowych licencji lub innych technologii niż oprogramowanie posiadane przez Zamawiającego, Wykonawca na potrzeby badania spełniania warunków równoważności zaoferowanego rozwiązania równoważnego dostarczy na własny koszt niezbędną infrastrukturę sprzętową wraz ze wszystkimi licencjami wymaganymi w celu prawidłowego funkcjonowania oferowanego rozwiązania równoważnego.
	3. Wykonawca w obecności Zamawiającego wykaże spełnienie warunków równoważności
	w przeciągu 7 dni kalendarzowych od daty zakończenia instalacji.
4. Wykonawca poniesie wszystkie koszty związane z wdrożeniem zaoferowanego rozwiązania równoważnego, a w szczególności:
	1. Wykonawca przeprowadzi na swój koszt (uwzględniony w cenie oferty) szkolenie, o którym mowa w pkt 5 OPZ zakresie zaawansowanej obsługi oprogramowania i implementacji funkcjonalności rozwiązania równoważnego. Pozostałe wymagania odnośnie do szkoleń zawiera pkt 8 OPZ.
	2. Jeżeli potrzeby oferowanego rozwiązania równoważnego będą przekraczały wymagania środowiska opartego na oprogramowaniu posiadanym przez Zamawiającego lub w jakikolwiek sposób będą wymagały stosowania dodatkowych licencji lub innych technologii niż posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie, Wykonawca dostarczy na własny koszt (uwzględniony w cenie oferty) niezbędną infrastrukturę sprzętową wraz ze wszystkimi licencjami wymaganymi w celu prawidłowego wdrożenia i dalszego funkcjonowania oferowanego projektu równoważnego.
	3. W przypadku, gdy zaoferowane przez Wykonawcę rozwiązanie równoważne – w trakcie wykonywania Umowy - nie będzie właściwie współdziałać ze sprzętem i oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego lub spowoduje zakłócenia w funkcjonowaniu pracy środowiska sprzętowo-programowego u Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane
	z przywróceniem i sprawnym działaniem infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego oraz na własny koszt dokona niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska sprzętowo-programowego Zamawiającego również po odinstalowaniu produktu równoważnego związanych z usunięciem oferowanego produktu równoważnego i zastąpieniem go przez oprogramowanie narzędziowe posiadane przez Zamawiającego, chyba że Zamawiający wykonana powyższe czynności na koszt Wykonawcy.

**DOKUMENT NALEŻY ZŁOŻYĆ W FORMIE ELEKTRONICZNEJ LUB POSTACI ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ PODPISEM ZAUFANYM LUB PODPISEM OSOBISTYM**

# Załącznik nr 2 do SWZ

**ZP/03/24**

......................................................., dnia ..............................

## FORMULARZ OFERTY

**OFERTA**

* + 1. **Dane Wykonawcy/Wykonawców:**

(w przypadku Oferty wspólnej, proszę wskazać pełnomocnika)

* + - 1. Pełna nazwa: ..................................................................................................................................

Adres: .............................................................................................................................................

REGON: ...........................................................................................................................................

adres e-mail (do kontaktu): ............................................................................................................

nr telefonu (do kontaktu): ..............................................................................................................

KRS / CEIDG można pobrać pod adresem …………………………………………………………………………………..

* + - 1. Pełna nazwa: ..................................................................................................................................

Adres: .............................................................................................................................................

REGON: ...........................................................................................................................................

adres e-mail (do kontaktu): ............................................................................................................

nr telefonu (do kontaktu): ..............................................................................................................

KRS / CEIDG można pobrać pod adresem …………………………………………………………………………………..

**II. Dotyczy Oferty Wykonawcy:**

1. Nawiązując do ogłoszenia dotyczącego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonego w trybie podstawowym zgodnie z art. 275 pkt 1 pzp na usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON” nr referencyjny ZP/03/24, oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia określonego w SWZ za cenę brutto:
2. **Kryterium - Cena oferty brutto „C” (zamówienie gwarantowane + opcja)**

 **zł,**

Cena brutto zamówienia gwarantowanego

 zł,

Cena brutto zamówienia w ramach Opcji

 zł,

**Uwaga: W sytuacji zaoferowania różnej ceny brutto w ramach zamówienia gwarantowanego
w stosunku do ceny brutto w ramach Opcji, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy PZP, jako oferta której treść jest niezgodna z warunkami zamówienia.**

* 1. **Podkryterium „CA” – cena brutto za subskrypcje 40 licencji na oprogramowanie (zamówienie gwarantowane + opcja)**

 **zł**

Cena brutto zamówienia gwarantowanego w ramach podkryterium „CA”

 zł,

Cena brutto zamówienia w ramach Opcji w ramach podkryterium „CA”

 zł,

**Uwaga: W sytuacji zaoferowania różnej ceny brutto w ramach zamówienia gwarantowanego
w stosunku do ceny brutto w ramach Opcji, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy PZP, jako oferta której treść jest niezgodna z warunkami zamówienia.**

* 1. **Podkryterium „CR” – Cena brutto za świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres obowiązywania 40 licencji (zamówienie gwarantowane + opcja)**

 **zł**

Cena brutto zamówienia gwarantowanego w ramach podkryterium „CR”

 zł,

Cena brutto zamówienia w ramach Opcji w ramach podkryterium „CR”

 zł,

**Uwaga: W sytuacji zaoferowania różnej ceny brutto w ramach zamówienia gwarantowanego
w stosunku do ceny brutto w ramach Opcji, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy PZP, jako oferta której treść jest niezgodna z warunkami zamówienia.**

1. **Kryterium – Członkostwo/Partner producenta oprogramowania „CP” (poniżej niepotrzebne skreślić)**

Członkostwo/Partner producenta oprogramowania – TAK

Członkostwo/Partner producenta oprogramowania – NIE

1. **Kryterium – Kompleksowa obsługa zgłoszeń w ramach usługi wsparcia technicznego realizowanej przez Wykonawcę w języku polskim „OZ” (poniżej niepotrzebne skreślić)**

Kompleksowa obsługa zgłoszeń w języku polskim – TAK

Kompleksowa obsługa zgłoszeń w języku polskim – NIE

1. **Kryterium – Czas reakcji „SLA”** **(poniżej niepotrzebne skreślić)**

Czas reakcji – poniżej 8h

Czas reakcji – od 8h do 16h

Czas reakcji – powyżej 16h

**III. Oświadczenia:**

1. Oświadczamy, że zaoferowany przez nas przedmiot zamówienia spełnia wszystkie wymagania w określone w Załączniku nr 1 do SWZ oraz Załączniku nr 7 do SWZ.
2. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z SWZ i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz uzyskaliśmy konieczne informacje i wyjaśnienia do przygotowania Oferty.
3. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą Ofertą na czas wskazany w SWZ.
4. Cena oferty uwzględnia wszystkie należne nam elementy wynagrodzenia wynikające z tytułu przygotowania, realizacji i rozliczenia przedmiotu zamówienia.
5. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z Projektowanymi Postanowieniami Umowy i akceptujemy je bez zastrzeżeń. Zobowiązujemy się w wypadku wyboru naszej Oferty do zawarcia Umowy
w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
6. Oświadczamy, że przed zawarciem umowy wniesiemy zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 5% ceny całkowitej brutto (zamówienie gwarantowane + opcja) podanej w ofercie.
7. Oświadczam/y, że następujące części zamówienia zamierzam/y powierzyć do realizacji przez Podwykonawców (należy podać nazwy firm jeżeli są znane)\*:

Tabela 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Część zamówienia, której wykonanie Wykonawca zamierza powierzyć Podwykonawcy | Nazwa (firma) Podwykonawcy |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |

1. Oświadczam/my, że w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu wskazanych przez Zamawiającego, polegamy na zdolnościach następujących podmiotów udostępniających zasoby:

Tabela 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa i adres podmiotu udostępniającego zasoby | Zakres udostępnianych zasobów |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie, stosownie do postanowień art. 117 ust. 3 ustawy Pzp, oświadczamy, że warunek dotyczący doświadczenia, o którym mowa w Rozdziale IX pkt. 2 ppkt 2.4. Specyfikacji Warunków Zamówienia spełnia w naszym imieniu wykonawca, który wykona usługi, do realizacji których to doświadczenie jest wymagane:

Tabela 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp.  | Nazwa i adres wykonawcy  | Zakres dostaw lub usług, które będą realizowane przez tego wykonawcę |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Wykonawca informuje, że: **\***
* wybór Oferty **nie  będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego**,**

albo

* wybór Oferty **będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego
(dotyczy Wykonawców, których oferty będą generować obowiązek doliczania wartości podatku VAT do wartości netto oferty, tj. w przypadku: wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów; mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w ustawie o podatku od towarów i usług; importu usług lub importu towarów, z którymi wiąże się obowiązek doliczenia przez Zamawiającego przy porównywaniu cen ofertowych podatku VAT).

W tabeli 4 należy wpisać nazwę i wartość netto usługi,której świadczenie będzie prowadzić do powstania obowiązku podatkowego u Zamawiającego.

Tabela 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa towaru/usługi | Wartość jednostkowa netto towaru/usługi(PLN netto) | Ilość  | Wartość ogółem netto towaru/usługi(PLN netto) | Stawka podatku VAT w %, wg której Zamawiający powinien obliczyć wartość powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

1. Oświadczany, że jesteśmy (odpowiednie zaznaczyć X):

¨ mikroprzedsiębiorstwem;

¨ małym przedsiębiorstwem;

¨ średnim przedsiębiorstwem;

¨ nie jest mikroprzedsiębiorcą lub małym lub średnim przedsiębiorcą

w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców, zgodnie z poniższą definicją:

* Mikroprzedsiębiorstwo to przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 mln EUR;
* Małe przedsiębiorstwo to przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub suma bilansowa nie przekracza 10 mln EUR;
* Średnie przedsiębiorstwo to przedsiębiorstwo, które nie jest mikro przedsiębiorcami ani małymi przedsiębiorcami, które zatrudnia mniej niż 250 osób i którego roczny obrót nie przekracza 50 mln EUR lub suma bilansowa nie przekracza 43 mln EUR.
1. Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu jak również oświadczam, że dane te zostały zebrane i są przetwarzane zgodnie z RODO.

**UWAGA:** Wykonawca nie składa oświadczenia (należy skreślić) w przypadku gdy 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 (odpowiednio wykreślić treść oświadczenia).W przypadku gdy Wykonawca stosuje wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego jest on zobowiązany do wskazania na jakiej podstawie prawnej opiera możliwość zastosowania wyłączenia wraz z uzasadnieniem.

\* – niepotrzebne skreślić.

# Załącznik nr 3 do SWZ

**DOKUMENT NALEŻY ZŁOŻYĆ W FORMIE ELEKTRONICZNEJ LUB POSTACI ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ PODPISEM ZAUFANYM LUB PODPISEM OSOBISTYM**

......................................................., dnia ..............................

## OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

**składane na podstawie art. 125 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 t.j.), zwana dalej jako ustawa Pzp**

(składane przez Wykonawcę/ Podmiot udostępniający zasoby na wezwanie Zamawiającego)

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON” nr referencyjny ZP/03/24

**Wykonawca :**

pełna nazwa/firma …………………………………………………………………………………………………..

adres ………………………………………………………………………………………………………………………..

w zależności od podmiotu: NIP/PESEL ………………………………………………………………………

w zależności od podmiotu: KRS/CEiDG ……………………………………………………………………..

reprezentowany przez:

……………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………..

(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

1. **OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O NIEPODLEGANIU WYKLUCZENIU**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON” nr referencyjny ZP/03/24,** prowadzonego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), z siedzibą w Warszawie*,* oświadczam, co następuje:

1. Mając na uwadze przesłanki wykluczenia zawarte w art. 108 ust. 1 pkt 1-6 ustawy Pzp, z zastrzeżeniem art. 110 ust. 2 ustawy Pzp tj.:

„Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się wykonawcę:

1) będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za przestępstwo:

a) udziału w zorganizowanej grupie przestępczej albo związku mającym na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego, o którym mowa w art. 258 Kodeksu karnego,

b) handlu ludźmi, o którym mowa w art. 189a Kodeksu karnego,

c) 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 2020 r. poz. 1133 oraz z 2021 r. poz. 2054 i 2142) 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 2022 r. poz. 463, 583 i 974),

d) 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,

e) o charakterze terrorystycznym, o którym mowa w art. 115 § 20 Kodeksu karnego, lub mające na celu popełnienie tego przestępstwa,

f) 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),

g) 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,

h) 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.

2) jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika 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;

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;

4) wobec którego prawomocnie orzeczono zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne;

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;

6) jeżeli, w przypadkach, o których mowa w art. 85 ust. 1, 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”.

1. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 108 ust 1 pkt 1-6 ustawy Pzp.
2. Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. ……………… ustawy Pzp *(podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród art. 108 ust. 1 pkt 1, 2, 5* ustawy Pzp*.* Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 110 ust. 2 ustawy Pzp podjąłem następujące czynności (procedura sanacyjna – samooczyszczenie): …………………………………………………………………………....………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Na potwierdzenie powyższego przedkładam następujące środki dowodowe:

1. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
2. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
3. …………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
4. Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. Z U.2024 r. poz. 507).
5. **OŚWIADCZENIE WYKONAWCY DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:**

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w przedmiotowym postępowaniu określone przez Zamawiającego PFRON, w Rozdziale IX pkt. 2 ppkt 2.4 Specyfikacji Warunków Zamówienia.

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY** (dotyczy wykonawcy/ wykonawcy wspólnie ubiegającego się o zamówienie), który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostepniających zasoby, a jednocześnie samodzielnie w pewnym zakresie wykazuje spełnianie warunków).

Oświadczam, że w przedmiotowym postępowaniu będę wykonywał następujące usługi w zakresie:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…

Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia dołączają do oferty oświadczenie, z którego wynika, które usługi wykonają poszczególni wykonawcy.

1. **INFORMACJA W ZWIĄZKU Z POLEGANIEM NA ZDOLNOŚCIACH LUB SYTUACJI PODMIOTOW UDOSTĘPNIAJĄCYCH ZASOBY**

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez Zamawiającego w Rozdziale IX pkt. 2 ppkt 2.4 Specyfikacji Warunków Zamówienia polegam na zdolnościach lub sytuacji następującego/ych podmiotu/ów udostępniających zasoby ………………………..………………………………………………………………………………………………………… w następującym zakresie: ……………………………………………………………………………………………

1. **OŚWIADCZENIE WYKONAWCY DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia Zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

**Załącznik nr 3A do SWZ**

**DOKUMENT NALEŻY ZŁOŻYĆ W FORMIE ELEKTRONICZNEJ LUB POSTACI ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ PODPISEM ZAUFANYM LUB PODPISEM OSOBISTYM**

**ZP/03/24**

......................................................., dnia ..............................

**PODMIOT:**

pełna nazwa/firma ………………………………………………………………………………………………………………

adres ……………………………………………………………………………………………………………………………………

w zależności od podmiotu: NIP/PESEL …………………………………………………………………………………

w zależności od podmiotu: KRS/CEiDG ………………………………………………………………………………..

reprezentowany przez:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………….

(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

**OŚWIADCZENIA PODMIOTU UDOSTĘPNIAJĄCEGO ZASOBY**

**UWZGLĘDNIAJĄCE PRZESŁANKI WYKLUCZENIA Z ART. 7 UST. 1 USTAWY o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego**

**składane na podstawie art. 125 ust. 5 ustawy Pzp**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON” nr referencyjny ZP/03/24** prowadzonego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych oświadczam, co następuje:

* + - * 1. **OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODSTAW WYKLUCZENIA**
1. Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie art. 108 ust 1 ustawy Pzp.
2. Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie art. 109 ust. 1 pkt 1, pkt 4, pkt 8 i pkt 10 ustawy Pzp.
3. Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r.o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U z 2024 r. poz. 507).
	* + - 1. **OŚWIADCZENIE WYKONAWCY DOTYCZĄCE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego PFRON, w Rozdziale IX pkt. 2 ppkt 2.4 Specyfikacji Warunków Zamówienia. w następującym zakresie: ……………………………………………………………………………………………………………………………….

* + - * 1. **OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne
i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

* + - * 1. **INFORMACJA DOTYCZACA DOSTEPU DO PODMIOTOWYCH ŚRODKÓW DOWODOWYCH**

Wskazuję następujące podmiotowe środki dowodowe, które można uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, oraz dane umożliwiające dostęp do tych środków:

* 1. .............................................................................................................................................
	2. .............................................................................................................................................

*(wskazać podmiotowy środek dowodowy, adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji)*

**Załącznik nr 4 do SWZ**

**DOKUMENT NALEŻY ZŁOŻYĆ W FORMIE ELEKTRONICZNEJ LUB POSTACI ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ PODPISEM ZAUFANYM LUB PODPISEM OSOBISTYM**

**ZP/03/24**

......................................................., dnia ..............................

**OŚWIADCZENIE**

**o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w artykule 125 ustęp 1 ustawy z dnia 11 września 2019 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 t.j.), zwanej dalej „ustawą Pzp”**

**(składane przez Wykonawcę/ Podmiot udostępniający zasoby na wezwanie Zamawiającego)**

**WYKONAWCA/PODMIOT UDOSTĘPNIAJĄCY ZASOBY**[[1]](#footnote-2)

pełna nazwa/firma ………………………………………………………………………………………………………………...

adres ……………………………………………………………………………………………………………………………………..

w zależności od podmiotu: NIP/PESEL ……………………………………………………………………………………

w zależności od podmiotu: KRS/CEiDG …………………………………………………………………………………..

reprezentowany przez:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………….

………………………………………………………………………………………………………………………………………………

(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON” nr referencyjny ZP/03/24**, prowadzonego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), z siedzibą w Warszawie w celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia określonych w:

* + - 1. artykule 108 ustęp 1 ustawy Pzp,
			2. artykule 109 ustęp 1 pkt 1, pkt 4, pkt 8 i pkt 10 ustawy Pzp,
			3. art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2024 r. poz. 507) dalej jako „ustawa sankcyjna”,

oświadczam, że wszystkie informacje zawarte w oświadczeniu Wykonawcy/oświadczeniu podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w artykule 125 ustęp 1 ustawy Pzp, złożonym przez Wykonawcę/podmiot udostępniający zasoby[[2]](#footnote-3), którego reprezentuję, w zakresie podstaw wykluczenia wskazanych w artykule 108 ustęp 1[[3]](#footnote-4) ustawy Pzp, artykule 109 ustęp 1 pkt 1 i pkt 4 ustawy Pzp oraz art. 7 ust. 1 ustawy sankcyjnej są aktualne i zgodne ze stanem faktycznym.

**Załącznik nr 5 do SWZ**

**DOKUMENT NALEŻY ZŁOŻYĆ W FORMIE ELEKTRONICZNEJ LUB POSTACI ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ PODPISEM ZAUFANYM LUB PODPISEM OSOBISTYM**

**ZP/03/24**

......................................................., dnia ..............................

**OŚWIADCZENIE O GRUPIE KAPITAŁOWEJ**

**Informacja o tym, że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej z innymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębne Oferty w przedmiotowym postępowaniu \*.**

Nazwa Wykonawcy ……………………………………………………………………………

Adres Wykonawcy: ……………………………………………………………………………

Składając Ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na **usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON”, nr referencyjny ZP/03/24**,zgodnie z art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 t.j.) zwanej dalej ustawą Pzp, oświadczam, że nie przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów z Wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty w przedmiotowym postępowaniu.

*=============================================================*

**Informacja o tym, że Wykonawca należy do grupy kapitałowej z innymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębne Oferty w przedmiotowym postępowaniu \*.**

Składając Ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na **usługi „Przedłużenia wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON”, nr referencyjny ZP/03/24**, zgodnie z art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp, oświadczam, że przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów z niżej wymienionymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębne Oferty w przedmiotowym postępowaniu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| L.p. | Nazwa podmiotu | Adres podmiotu |
| 1 |   |   |
| 2 |   |   |

(Należy wypełnić jeżeli dotyczy)

Jednocześnie informujemy, że istniejące między nami powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia wykazując to w następujący sposób: …………………………………………………………………………

\* Niepotrzebne skreślić

**Załącznik nr 6 do SWZ**

**DOKUMENT NALEŻY ZŁOŻYĆ W FORMIE ELEKTRONICZNEJ LUB POSTACI ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ PODPISEM ZAUFANYM LUB PODPISEM OSOBISTYM**

**ZP/03/24**

**Wykaz usług**

Wykaz dostaw o charakterze określonym w Rozdziale IX pkt 2. ppkt 2.4. SWZ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Przedmiot dostawy (Na potwierdzenie spełniania warunku udziału w postępowaniu dotyczące zdolności technicznej lub zawodowej - Rozdział IX pkt 2 ppkt 2.4. SWZ) (należy podać zakres zrealizowanej dostawy ) | Podmiot, na rzecz których usługa została wykonana(pełna nazwa i adres) | Wartośćusługi (PLN brutto) | Data wykonania usługi(dd/mm/rrrr ) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

UWAGA:

Do wykazu należy załączyć dowody potwierdzające, że wymienione dostawy zostały wykonane należycie, w szczególności referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest
w stanie uzyskać wymienionych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. W przypadku usług będących w trakcie wykonywania, wymagania odnośnie zakresu i wartości (150 000,00 złotych brutto), dotyczą części kontraktu / umowy już zrealizowanej (to jest od dnia rozpoczęcia wykonywania usługi do upływu terminu składania ofert) i te parametry (zakres i wartość) Wykonawca zobowiązany jest podać w wykazie usług.

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 przed upływem terminu składania ofert.

# Załącznik nr 7 do SWZ

Projektowane Postanowienia Umowy, które zostaną wprowadzone do treści Umowy w sprawie zamówienia publicznego

Umowa została zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania o zamówienie publiczne w trybie podstawowym zgodnie z art. 275 pkt 1) ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605 t.j.), zwanej dalej „ustawą Pzp”.

## Paragraf 1. [DEFINICJE]

* 1. Strony nadają terminom używanym w dalszej treści Umowy następujące znaczenie:

|  |  |
| --- | --- |
| **Termin** | **Definicja** |
| **Aplikacja/Oprogramowanie**  | Zendesk Suite Professional usługa świadczona w modelu SaaS. |
| **Dzień Roboczy** | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej. |
| **Godziny Robocze** | Godziny od 8:00 do 17:00 w Dni Robocze. |
| **Incydent** | Incydent – nieplanowana przerwa w usłudze informatycznej lub obniżenie jej jakości. Awaria elementu konfiguracji, która nie wpłynęła jeszcze negatywnie na usługę, również jest incydentem. |
| **Informacje Poufne** | Wszelkie informacje, dokumenty oraz materiały dotyczące działalności jednej ze Stron, do których druga Strona Umowy uzyskała dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy. Informacjami Poufnymi są w szczególności dane zawarte w dokumentach przekazywanych lub przetwarzanych za pośrednictwem Systemu, wszelkie informacje finansowe, organizacyjne, technologiczne, dane osobowe oraz inne informacje o działalności jednej ze Stron, które posiadają wartość gospodarczą lub zostały udostępnione drugiej Stronie z zastrzeżeniem poufności. |
| **Model SaaS** | Model SaaS (z ang. Software-as-a-Service) — model dostarczania oprogramowania w chmurze, które hostowane jest przez dostawcę i udostępniane klientom za pośrednictwem Internetu, bez konieczności instalowania i aktualizowania aplikacji na lokalnym sprzęcie (telefonie, komputerze czy serwerze). |
| **Modyfikacja** | Przekazanie Wykonawcy zapotrzebowania na wykonanie określonych Produktów lub innych prac w ramach Rozwoju. |
| **Odbiór** | Czynności mające na celu potwierdzenie dostarczenia Zamawiającemu usług i Produktów, powstałych w wyniku zobowiązań wynikających z przedmiotu Zamówienia. |
| **Pracownik Zamawiającego****(Agent/Agent wspierający/****Administrator)** | Osoba korzystająca z Systemu |
| **Problem** | Problem – przyczyna jednego lub wielu incydentów. Przyczyna nie zawsze jest znana w chwili rejestrowania (zapisu) problemu. |
| **Protokół Odbioru** | Dokument przedstawiony przez Wykonawcę i zaakceptowany przez Zamawiającego, potwierdzający prawidłowość i zakres wykonania konkretnych usług i Produktów. |
| **Sprzęt** | Urządzenia, w szczególności sprzęt komputerowy i infrastruktura teleinformatyczna znajdująca się w posiadaniu Zamawiającego, na których działa System w okresie realizacji Umowy. |
| **System / Aplikacja** | Produkt programowy, z którego korzystanie (lub wdrożenie i korzystanie w przypadku rozwiązania równoważnego) jest celem realizacji Przedmiotu Zamówienia. |
| **Systemy Zewnętrzne** | Systemy Zamawiającego oraz systemy utrzymywane przez inne podmioty, z którymi System zapewnia dwustronną komunikacje.  |
| **Umowa** | Umowa zawarta między Zamawiającym, a Wykonawcą wraz ze wszystkimi aneksami i Załącznikami do Umowy. |

## Paragraf 2. [PRZEDMIOT UMOWY]

1. w ramach zamówienia gwarantowanego - Świadczenie usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS, na okres 12 miesięcy od dnia ich aktywacji, zgodnie z wymaganiami OPZ. Rozliczenie usługi dokonywane będzie przez Wykonawcę działającego jako autoryzowany pośrednik sprzedaży usługi.
2. w ramach Opcji - Świadczenie usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS - przez kolejne 12 miesięcy.
3. w ramach zamówienia gwarantowanego - Świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.
4. w ramach Opcji -Świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres kolejnych 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę
e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.

### [Opcja]

1. Zamawiający działając na podstawie art. 441 ustawy Pzp zastrzega sobie prawo do zastosowania opcji, uprawiającej Zamawiającego do:
	1. wydłużenia terminu świadczenia usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS przez kolejne 12 miesięcy, o czym mowa w pkt 1 ust. 2 powyżej;
	2. wydłużenia terminu świadczenia usługi wsparcia technicznego przez okres kolejnych 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy, o czym mowa
	w pkt 1 ust. 4 powyżej.
2. W przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego Wykonawca dostarczy licencje na Oprogramowanie obecnie używane, tzn. 25 sztuk licencji na oprogramowanie Zendesk Professional Suite na własny koszt. Licencje będą aktywne od dnia 17.11.2024 r. do momentu odebrania przez Zamawiającego działającej produkcyjnie instancji oprogramowania równoważnego. W przypadku gdy odbiór nastąpi przed dniem 17.11.2024 r., Wykonawca nie będzie zobowiązany do zapewnienia aktywnych licencji oprogramowania Zendesk.
3. W przypadku rozwiązania równoważnego, Wykonawca po podpisaniu umowy, przystąpi niezwłocznie do wdrożenia zaoferowanego oprogramowania oraz migracji zadań automatycznych i integracji z systemami zewnętrznymi zaimplementowanych w oprogramowaniu Zendesk
4. Specyfikacja zamówionych usług dostępna jest pod adresem: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
Warunki dostępu i korzystania z Usług określa szczegółowo dokument \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Aktualna wersja dokumentu jest każdorazowo dostępna pod adresem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. Zamawiający niniejszym akceptuje bez żadnych zastrzeżeń i zobowiązuje się do przestrzegania warunków dostępu i korzystania z Usług.
6. Zamawiający oświadcza, że Wykonawca może przekazywać do producenta Aplikacji dane Klienta zawierające wszelkie istotne informacje dotyczące subskrybowania przez Zamawiającego Usług, w tym bez ograniczeń dane firmowe Zamawiającego, dane administratorów oraz agentów Zamawiającego korzystających z Usług, liczbę udzielonych subskrypcji, planów usług, adres firmowy, numery telefonów, odpowiednie adresy e-mail, informacje na temat płatności oraz inne informacje żądane przez Wykonawcę dotyczące subskrypcji Usług.

## Paragraf 3. [TERMIN REALIZACJI UMOWY]

1. Wykonawca dostarczy licencje na Oprogramowanie o których mowa w Rozdziale IV pkt 1
i dokona ich aktywacji w dniu 17.11.2024 r.
2. Licencje oraz wsparcie producenta Oprogramowania będą obowiązywały przez okres
12 miesięcy od dnia ich aktywacji (z opcją przedłużenia o kolejne 12 miesięcy).
3. W przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego Wykonawca dostarczy licencje na Oprogramowanie obecnie używane, tzn. 25 sztuk licencji na oprogramowanie Zendesk Professional Suite na własny koszt. Licencje będą aktywne od dnia 17.11.2024 r. do momentu odebrania przez Zamawiającego działającej produkcyjnie instancji oprogramowania równoważnego. W przypadku gdy odbiór nastąpi przed dniem 17.11.2024 r., Wykonawca nie będzie zobowiązany do zapewnienia aktywnych licencji oprogramowania Zendesk.
4. W przypadku rozwiązania równoważnego, Wykonawca po podpisaniu umowy, przystąpi niezwłocznie do wdrożenia zaoferowanego oprogramowania oraz migracji zadań automatycznych i integracji z systemami zewnętrznymi zaimplementowanych
w oprogramowaniu Zendesk.

## Paragraf 4. [WYNAGRODZENIE WYKONAWCY I ZASADY PŁATNOŚCI]

1. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy nie przekroczy kwoty brutto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **zł brutto** (słownie: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ złoty \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ groszy), zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 3 do Umowy.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu zakupu przez Zamawiającego 40 licencji na korzystanie z \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ na okres 12 miesięcy **(zamówienie gwarantowane)**, usługa świadczona w modelu SaaS, kwota brutto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **zł** (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ złote \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ groszy).
3. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu zakupu przez Zamawiającego 40 licencji na korzystanie z \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ na okres kolejnych 12 miesięcy **(opcja)**, usługa świadczona w modelu SaaS, kwota brutto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**zł** (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_złote \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_groszy)
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 płatne jest z góry, za okres 12 miesięcy, w terminie do 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 3 płatne jest z góry, za okres 12 miesięcy, w terminie do 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze.
6. Wynagrodzenie Wykonawcy za świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres ważności 40 licencji **(zamówienie gwarantowane)**, kwota brutto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **zł** (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_złotych \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.groszy).
7. Wynagrodzenie Wykonawcy za świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres ważności 40 licencji **(opcja),** kwota brutto: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **zł** (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_złotych \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_groszy).
8. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 6, płatne jest z góry, za okres 12 miesięcy, w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze.
9. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 7, płatne jest z góry, za okres 12 miesięcy, w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze.
10. W przypadku zgłoszenia konsultacji technicznych lub zgłoszenia przez Zamawiającego dodatkowych prac, wycena prac zostanie dokonana przez Wykonawcę w oparciu o stawkę \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ złotych netto za 1 godzinę pracy. Wykonawca jest zobowiązany każdorazowo informować Zamawiającego, jeżeli jakiekolwiek z podejmowanych przez Zamawiającego działań może się wiązać z naliczaniem dodatkowych opłat.
11. Za dzień zapłaty wynagrodzenia strony uznają dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. W przypadku przekroczenia terminu płatności, o którym mowa w ust. 2 Wykonawca może naliczyć Zamawiającemu odsetki za opóźnienie w wysokości odsetek ustawowych.
13. Zamawiającemu przysługuje prawo do potrącania z wynagrodzenia należnego na podstawie faktury, o której mowa w ust. 8 i 9 wszelkich roszczeń nadających się do potrącenia
i wynikających z niniejszej Umowy, w tym w szczególności roszczeń z tytułu należnych Zamawiającemu kar umownych zastrzeżonych w niniejszej Umowie.
14. Zamawiający dopuszcza następujące formy faktur (zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług – niepotrzebne skreślić), tj.:
	1. Papierowa, która musi być dostarczona do siedziby Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w oryginale (Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa);
	2. Elektroniczna:

- przesłana za pomocą poczty elektronicznej, tzn. tylko i wyłącznie poprzez e-mail:
e-faktury@pfron.org.pl, musi zawierać podpis kwalifikowany, podpis osoby wystawiającej fakturę;

- za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF) na skrzynkę w postaci ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego. Precyzując: skrzynka PEPPOL adres strony: www.efaktura.gov.pl, wybranie Brokera PEF – Broker Infinite IT Solutions i przy wystawianiu nowego dokumentu podanie numeru NIP PFRON 5251000810. Rekomendowaną przeglądarką do obsługi PEF jest Google Chrome.

1. Fakturę należy wystawić na następujące dane nabywcy:
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych 00-828 Warszawa, al. Jana Pawła II 13, NIP: 5251000810.

## Paragraf 5. [OŚWIADCZENIA]

1. Wykonawca oświadcza, że niezależnie od zakresu wiedzy informatycznej i organizacyjnej, którą dysponuje Zamawiający, nie będzie on traktowany jak profesjonalista, w zakresie przedmiotu Umowy, na poziomie porównywalnym do Wykonawcy.
2. Ponadto Wykonawca oświadcza, że:
	1. Posiada fachową wiedzę i dysponuje wszelkimi niezbędnymi informacjami oraz pozwoleniami wymaganymi przez przepisy prawa w dziedzinach związanych z wykonaniem przedmiotu Umowy.
	2. Dysponuje odpowiednim doświadczeniem, wiedzą fachową, środkami techniczno-organizacyjnymi oraz zasobami ludzkimi niezbędnymi do prawidłowego wykonania Umowy oraz gwarantującymi profesjonalną realizację Umowy.
	3. Nie znajduje się w stanie likwidacji oraz że nie toczy się wobec niego postępowanie upadłościowe lub naprawcze, jak również nie jest zagrożony niewypłacalnością ani nie jest wobec niego prowadzone postępowanie egzekucyjne.
3. Wykonawca oświadcza, że nie był karany sądownie i że nie toczy się przeciwko niemu postępowanie karne lub karne skarbowe o przestępstwa umyślne lub przestępstwa skarbowe umyślne ścigane z oskarżenia publicznego (w przypadku osoby prawnej dotyczy to osób wchodzących w  skład organu zarządzającego).
4. Wykonawca zobowiązany jest zawiadamiać Zamawiającego o każdym przypadku wszczęcia przeciwko niemu postępowania karnego lub karnego skarbowego o przestępstwa umyślne lub przestępstwa skarbowe umyślne ścigane z oskarżenia publicznego (w przypadku osoby prawnej dotyczy to osób wchodzących w skład organu zarządzającego). Zawiadomienie powinno nastąpić w  terminie 7 dni od przedstawienia zarzutów i mieć formę pisemną lub formę elektroniczną opatrzoną podpisem kwalifikowanym.
5. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednimi środkami finansowymi umożliwiającymi wykonanie przedmiotu Umowy.
6. W razie powstania w trakcie wykonywania Umowy lub po wykonaniu Umowy jakichkolwiek roszczeń osób trzecich wynikłych z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę lub Podwykonawców, Wykonawca oświadcza, że bierze na siebie wszelką odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich z tytułu szkód materialnych wynikłych z  niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę lub Podwykonawców.
7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku nieprawidłowego funkcjonowania wdrożonych funkcjonalności \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ spowodowanych:
	1. błędnym lub nieprawidłowym funkcjonowaniem usług systemu, za które odpowiada producent,
	2. przeprowadzaniem integracji z innymi systemami przez podmioty nieupoważnione.
8. Wykonawca ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy na zasadach ogólnych wynikających z kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem zasad opisanych odmiennie w Umowie.
9. Odpowiedzialność Wykonawcy jest ograniczona do:
	1. wysokości wynagrodzenia określonego w Paragrafie 4 ust. 1 Umowy należnego Wykonawcy na podstawie Umowy. Ograniczenie nie ma zastosowania w przypadku zastosowania art. 473 Paragraf 2 kodeksu cywilnego
	2. rzeczywistej szkody poniesionej przez Zamawiającego i nie obejmuje utraconych korzyści.
10. Wykonawca oświadcza, że przyjmuje do wiadomości, że świadczenie usług w ramach Umowy odbywać się będzie zdalnie lub w przypadkach szczególnych u Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia prac w ramach Umowy w taki sposób, aby zminimalizować zakłócenie właściwego funkcjonowania Zamawiającego oraz w sposób pozwalający na zachowanie ciągłości pracy Zamawiającego.
11. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy tego, że realizacja Umowy wymaga jego współpracy z  Wykonawcą. Zamawiający zapewni współdziałanie w takim zakresie, w jakim jest to faktycznie niezbędne do wykonania przez Wykonawcę Umowy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający będzie zobowiązany przekazać Wykonawcy wyłącznie informacje i dokumenty znajdujące się w posiadaniu oraz kompetencji Zamawiającego.
12. Zamawiający zobowiązuje się do:
	1. przekazania Wykonawcy dostępów do usługi \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, które są konieczne do świadczenia usługi wsparcia technicznego przez Wykonawcę,
	2. współdziałania z Wykonawcą w zakresie i terminach wskazanych w Umowie, szczególnie poprzez aktywne komunikowanie się z Wykonawcą oraz uczestniczenie w spotkaniach roboczych,
	3. przekazywania prawidłowych i kompletnych informacji,
	4. Zamawiający nie będzie podejmował w czasie obowiązywania Umowy działań, które mogą zakłócać pracę Wykonawcy.
13. O wszelkich zgłoszonych roszczeniach osób trzecich Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę.
14. Zamawiający oświadcza, że na potrzeby świadczenia usług udostępni Wykonawcy dostęp do Sprzętu i Oprogramowania Zamawiającego w zakresie, w jakim będzie to niezbędne do świadczenia przez Wykonawcę usług w zakresie i na zasadach określonych w Umowie, a także zgodne z przepisami prawa oraz odpowiednimi postanowieniami licencyjnymi.

## Paragraf 6. [OGÓLNE ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG I PRZYGOTOWANIE DO ŚWIADCZENIA USŁUG]

**[****Ogólne zasady świadczenia usług w ramach Umowy]**

* 1. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać Umowę z zachowaniem należytej profesjonalnej staranności, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
	2. Strony zobowiązują się dołożyć wszelkich starań celem najkorzystniejszej realizacji Umowy, w szczególności polegających na niezwłocznym przekazywaniu drugiej ze Stron informacji mających znaczenie dla realizacji podjętych Umową zobowiązań.
	3. W toku realizacji prac objętych przedmiotem Umowy, Strony zobowiązane są na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich ewentualnych zagrożeniach, trudnościach, czy przeszkodach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także znanych Zamawiającemu okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego lub po stronie osób trzecich, które mają wpływ, na jakość, termin wykonania bądź zakres prac. Informacje te powinny być przekazywane pisemnie (np. e-mail, list polecony).
	4. Wykonawca bezzwłocznie tj. nie później niż w terminie 2 Dni Roboczych udzieli wyczerpującej odpowiedzi na każde pytanie Zamawiającego dotyczące szczegółów wszelkich działań podejmowanych w ramach realizacji Umowy.
	5. Strony zobowiązane są również na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich znanych im przypadkach naruszania postanowień Umowy. Informacje te powinny być przekazywane w formie pisemnej.
	6. Usługi będące przedmiotem Umowy świadczone będą przez Wykonawcę za pośrednictwem bezpiecznych, szyfrowanych kanałów komunikacji.
	7. Zamawiający zapewnia udział swoich Pracowników do współpracy z Wykonawcą oraz Podwykonawcami w okresie realizacji Umowy, zapewniając zaangażowanie Pracowników w stopniu umożliwiającym Wykonawcy terminową realizację Umowy.
	8. Niezależnie od postanowień wskazanych powyżej, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłową organizację wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności w odniesieniu do wskazywania koniecznego zaangażowania Pracowników Zamawiającego i ich wymaganej dyspozycyjności, o ile zasady realizacji tych zobowiązań nie wynikają wprost z Umowy. W razie nienależytego wykonania zobowiązań przez Zamawiającego, mogących mieć wpływ na terminowość lub jakość wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca niezwłocznie powiadomi o  tym fakcie Zamawiającego pisemnie (np. e-mail, list polecony), wskazując jednocześnie szczegółowo stwierdzone nieprawidłowości.

**[Konsultacje]**

* 1. Usługa konsultacji realizowana jest do wyczerpania puli 30 roboczogodzin lub do zakończenia niniejszej umowy, zależnie od tego, co nastąpi pierwsze.
	2. Konsultacje będą realizowane na podstawie Zgłoszeń przekazywanych Wykonawcy przez Zamawiającego.
	3. Wykonawca udziela odpowiedzi na pytanie lub realizuje prace określone w Zgłoszeniu,
	w terminie nie dłuższym niż 16 Godzin Roboczych lub w przypadku prac nie będących odpowiedzią na pytanie, w terminie określonym przez Strony.
	4. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w punkcie powyżej, Zamawiający może wydłużyć termin realizacji Zgłoszenia, po przedstawieniu przez Wykonawcę uzasadnienia i jego zaakceptowaniu przez Zamawiającego lub naliczy karę umowną.

**[Dokumentacja]**

* 1. W ramach Umowy Wykonawca dostarczy dokumentację dla ATiK, rozwiązania równoważnego [jeżeli zostało zaoferowane] w języku polskim, w formacie i na zasadach ustalonych w OPZ oraz uzgodnionych pomiędzy Stronami. W przypadku, gdy dany dokument występuje wyłącznie w innym języku jako obowiązujący, Zamawiający dopuszcza za jego zgodą dostarczenie takiego dokumentu w języku angielskim, nie dotyczy to dokumentów wytworzonych przez Wykonawcę.

## Paragraf 7. [ORGANIZACJA WYKONANIA UMOWY]

* 1. Bieżące zarządzanie realizacją Umowy odbywa się poprzez wzajemne uzgodnienia osób wskazanych w ust. 6 i 7 Umowy (dalej: Osoby odpowiedzialne).
	2. Osoby odpowiedzialne odpowiadają za stałą współpracę Stron.
	3. Osoby odpowiedzialne są upoważnione do podejmowania decyzji w imieniu Stron we wszystkich sprawach dotyczących realizacji Umowy, a  także do podpisania protokołu odbioru oraz do udzielania pisemnego pełnomocnictwa substytucyjnego, jednakże bez prawa do zmiany postanowień Umowy.
	4. Osoby odpowiedzialne są upoważnione do obsługi wszelkich Zgłoszeń, zapytań, wniosków.
	5. Każda ze Stron ma prawo do zmiany osób upoważnionych za pisemnym powiadomieniem drugiej Strony, pod rygorem nieważności (np. e-mail, list polecony). Powiadomienie będzie
	w każdym przypadku doręczone drugiej Stronie przed rozpoczęciem wykonywania obowiązków przez nową osobę. Do czasu doręczenia powiadomienia wszelkie czynności wykonane przez dotychczasową osobę w granicach kompetencji określonych Umową, uważa się za skuteczne.
	6. Osobą uprawnioną do bieżących kontaktów z Wykonawcą ze strony Zamawiającego jest Pani/Pan\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
	7. Osobą uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy we wszelkich czynnościach związanych z realizacją Umowy jest Pani/Pan\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, tel.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
	8. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany osób wskazanych w ust. 6. O dokonaniu zmiany Zamawiający bezzwłocznie powiadomi Wykonawcę.
	9. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie zawiadomić Zamawiającego o zmianie osoby wskazanej w ust. 7.
	10. Zmiana osoby/osób, o których mowa w ust. 6 i 7 nie stanowi zmiany Umowy i może być dokonana w każdym czasie na podstawie pisemnego upoważnienia każdej ze Stron.

## Paragraf 8. [POUFNOŚĆ I OCHRONA INFORMACJI]

* 1. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w ścisłej tajemnicy Informacji Poufnych, w czasie obowiązywania Umowy oraz przez okres 5 lat od dnia jej wykonania, wygaśnięcia, odstąpienia lub rozwiązania.
	2. Strony zobowiązują się do wykorzystywania Informacji Poufnych wyłącznie w celu realizacji Umowy.
	3. Strony zobowiązane są w szczególności do:
		1. nieujawniania i nierozpowszechniania Informacji Poufnych;
		2. niewykorzystywania Informacji Poufnych do celów innych niż realizacja przedmiotu Umowy;
		3. przechowywania Informacji Poufnych w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym oraz zabezpieczenia Informacji Poufnych drugiej Strony w taki sposób, w  jaki Strona zabezpiecza własne informacje tego rodzaju.
	4. Informacje Poufne nie będą przez żadną ze Stron ujawniane, rozpowszechniane i udostępniane w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez wyraźnej, uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem ust. 5 i 6 poniżej.
	5. Wykonawca uprawniony jest do przekazywania Informacji Poufnych swoim Pracownikom oraz Podwykonawcom, wyłącznie, gdy jest to konieczne do wykonania Umowy. W takim przypadku Wykonawca ponosi odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez Podwykonawców jak za własne działania bądź zaniechania.
	6. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub materiałów:
1. których ujawnienie jest wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa;
2. których ujawnienie następuje na żądanie podmiotu uprawnionego do kontroli, pod warunkiem, że podmiot ten został poinformowany o poufnym charakterze informacji;
3. które są powszechnie znane;
4. które Strona uzyskała lub uzyska od osoby trzeciej, jeżeli przepisy obowiązującego prawa lub zobowiązanie umowne wiążące tę osobę nie zakazują ujawniania przez nią tych informacji i o ile Strona nie zobowiązała się do zachowania ich poufności;
5. w których posiadanie Strona weszła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed dniem uzyskania takich informacji na podstawie Umowy.
	1. Jakiekolwiek postanowienia Umowy nie wyłączają dalej idących zobowiązań dotyczących ochrony Informacji Poufnych przewidzianych w przepisach prawa.
	2. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu administracji państwowej do ujawnienia informacji lub materiałów albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę informacji lub materiałów o ich poufnym charakterze.
	3. Za każdy przypadek ujawnienia Informacji Poufnych wbrew postanowieniom niniejszego paragrafu, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną na zasadach opisanych
	w Paragrafie 9 Umowy.
	4. Zamawiający, jako administrator danych, powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w celu wykonania zobowiązań przewidzianych w Umowie. Szczegółowe uregulowanie dotyczące powierzenia danych osobowych zawiera Załącznik nr 4 do Umowy.

## Paragraf 9. [KARY UMOWNE]

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach opisanych w Umowie oraz na zasadach ogólnych.
2. Jeżeli w toku realizacji usług w ramach Umowy,
	1. w wyniku działania lub zaniechania Wykonawcy lub osób, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność,
	2. dojdzie do utraty danych z Systemu, co spowoduje konieczność wykonania przez Zamawiającego odtworzenia danych Systemu, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2 500 zł za każdy taki przypadek.
3. Ponadto, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
	1. w przypadku odstąpienia od Umowy w części dotyczącej usług wskazanych w Paragrafie 2 ust. 3 Umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Wykonawcy, karę
	w wysokości 20% łącznego maksymalnego wynagrodzenia należnego Wykonawcy
	z tytułu realizacji Umowy, o którym mowa w Paragrafie 4 ust. 1 Umowy,
	2. za każdy przypadek ujawnienia Informacji Poufnych wbrew postanowieniom Paragrafie 8 Umowy karę umowną w wysokości 50 000 zł.,
	3. karę umowną w wysokości 100 zł za każdy dzień zwłoki w realizacji usługi Konsultacji
	w odniesieniu do terminu określonego w Paragrafie 6 ust. 11.
	4. W razie niedotrzymania terminów określony w harmonogramie, o którym mowa w pkt 5.1 OPZ [wdrożenia rozwiązania równoważnego] - w wysokości 3 % wynagrodzenia brutto wskazanego w Paragrafie 4 ust. 1 Umowy - każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
	5. W przypadku nieprzeprowadzenia szkolenia w związku z zaoferowaniem oprogramowania równoważnego w terminie ustalonym z Zamawiającym zgodnie z OPZ – w wysokości 1500 zł brutto za każdy dzień zwłoki w przeprowadzeniu szkolenia.
	6. W razie niedotrzymania innych terminów na dokonanie czynności lub uchybienia innym zobowiązaniom określonym w OPZ i Umowie – w wysokości 1000 zł brutto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki dla każdego uchybienia osobno;
4. Zamawiający jest uprawiony do dochodzenia poszczególnych kar umownych niezależnie, kary te podlegają sumowaniu, przy czym w razie, gdy Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczania kar umownych (kary umownej) wyłącznie z tego tytułu.
5. Kary umowne będą płatne przez Wykonawcę w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej.
6. Obowiązek zapłaty przez Wykonawcę kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego ustalone powyżej kary umowne na zasadach ogólnych, uregulowanych w Kodeksie cywilnym.
7. Łączna suma kar umownych, o których mowa powyżej, nie może przekroczyć 25% wysokości wynagrodzenia, o którym mowa w Paragrafie 4 ust. 1 Umowy – nie dotyczy kar umownych za przypadki ujawnienia Informacji Poufnych wbrew postanowieniom Paragrafu 8 Umowy.

## Paragraf 10. [LICENCJE ORAZ PRAWA AUTORSKIE]

1. Wykonawca najpóźniej z chwilą podpisania przez Strony Protokołu odbioru danej usługi, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do dokumentacji będącej utworem powstałej w wyniku realizacji Umowy w tym usług ATiK lub usług wdrożenia rozwiązania równoważnego [jeżeli zaoferowane].
2. Przeniesienie praw do dokumentacji, o której mowa w ust. 1 dotyczy następujących pól eksploatacji:
3. utrwalania i zwielokrotniania utworów — dowolną techniką, w tym drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego, cyfrową;
4. rozpowszechniania, w tym publicznego udostępniania, także w sposób umożliwiający dostęp nieograniczonego kręgu odbiorców, w szczególności w sieci Internet, publicznego wykonywania, wystawiania, wyświetlania, odtwarzania, nadawania, reemitowania, użyczania, najmu;
5. wprowadzenia do pamięci komputera;
6. tłumaczenia, przystosowania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian (modyfikacji) przez Zamawiającego we własnym zakresie jak i przez osobę trzecią.
7. Z chwilą przeniesienia praw autorskich lub udzielenia licencji Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których są zmaterializowane utwory, do których prawa są przekazywane.
8. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia wskazanego w paragrafie 4 ust 1 Umowy, zapewni Zamawiającemu w ramach subskrypcji licencje Oprogramowania udzielone przez Producenta lub podmiot przez niego upoważniony obejmujące prawo do korzystania niewyłącznego korzystania z oprogramowania na terenie Polski na czas określony w Umowie, na warunkach na których Producent lub podmiot przez niego upoważniony dołączył do Oprogramowania na co najmniej polach eksploatacji:
9. wykorzystanie w zakresie wszystkich funkcjonalności zgodnie ze standardowymi warunkami licencyjnymi producenta,
10. wprowadzenie i zapisywanie w pamięci komputerów, odtwarzanie, utrwalanie, przekazywanie, przechowywanie, wyświetlanie i stosowanie,
11. instalowanie i deinstalowanie pod warunkiem zachowania liczby udzielonych licencji,
12. sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa),
13. publikacja i wyświetlanie w Internecie i innych mediach oraz publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w celu wykorzystania w miejscu

i czasie przez siebie wybranym.

1. Licencje udzielone zostaną na standardowych warunkach producenta Oprogramowania, o ile Umowa nie stanowi inaczej, w szczególności warunki te nie mogą być sprzeczne
z postanowieniami niniejszego paragrafu oraz OPZ.
2. Strony zgodnie postanowiły, iż wypowiedzenie licencji ze strony Wykonawcy może nastąpić wyłącznie w związku z rażącym naruszeniem przez Zamawiającego warunków licencji. W przypadku wypowiedzenia licencji pomimo braku istotnego naruszenia warunków licencji przez Zamawiającego, Wykonawca odpowiadać będzie za wynikłą z tego tytułu szkodę oraz w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w paragrafie 4 ust. 1, dostarczy odpowiednie licencje odpowiadające warunkom zawartym w Umowie.
3. Uprawnienie z licencji na korzystanie z Oprogramowania Zamawiający nabywa z chwilą aktywacji Oprogramowania/Wdrożenia oprogramowania [w sytuacji zaoferowania Oprogramowania równoważnego].
4. Wykonawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie roszczenia osób trzecich
z tytułu naruszenia przez niego praw autorskich, które powinny być przeniesione
na Zamawiającego w związku z realizacją niniejszej Umowy.

## Paragraf 11. [ODSTĄPIENIE OD UMOWY]

1. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od niniejszej Umowy w części dotyczącej usług wskazanych w Paragrafie 2 Umowy w następujących przypadkach:

1.1. niedostarczenia potwierdzenia wykupienia subskrypcji licencji wskazanych w Paragrafie 2 ust. 1 w ciągu 4 dni od dnia podpisania Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;

1.2. zaprzestania realizacji usług wskazanych w Paragrafie 2 ust. 2 Umowy, pomimo wezwania i wyznaczenia przez Zamawiającego terminu 2 Dni Roboczych na podjęcie działań, przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;

1.3. niewypłacalności Wykonawcy;

1.4. rozwiązania, likwidacji lub zaprzestania prowadzenia działalności przez Wykonawcę;

1. W przypadku, gdy Zamawiający odstąpi od Umowy z powodu zaistnienia przesłanek, o których mowa w ustępie 1.1 powyżej, Wykonawca nie otrzyma wynagrodzenia od Zamawiającego za wykupienie licencji na oprogramowanie.
2. W przypadku, gdy Zamawiający odstąpi od Umowy z powodu zaistnienia przesłanek, o których mowa w ustępie 1.2 powyżej, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie od Zamawiającego za prace wykonane do dnia odstąpienia od Umowy.
3. Odstąpienie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i musi zawierać uzasadnienie.

## Paragraf 12. [ZMIANY UMOWY]

1. W przypadkach przewidzianych w Umowie dopuszcza się wprowadzanie do Umowy zmian za zgodą Stron Umowy.
2. Zmiany Umowy, o których mowa w ust. 1 muszą być dokonywane zgodnie z przepisem art. 455 ustawy Pzp.
3. W zawartej Umowie zmianie mogą ulec zapisy w następujących przypadkach:
	1. zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy;
	2. jeśli wystąpi konieczność rezygnacji z realizacji części lub całości zamówienia podyktowana zaistnieniem siły wyższej lub okoliczności, których nie można było przewidzieć w momencie zawarcia Umowy;
	3. zmniejszenia wynagrodzenia na skutek zmniejszenia zakresu przedmiotu Umowy, z powodu rezygnacji z części przedmiotu Umowy z przyczyn których nie można było przewidzieć w momencie zawarcia Umowy lub z powodu odstąpienia od niej. W takim przypadku Wykonawca otrzyma wyłącznie wynagrodzenie należne z tytułu wykonania części Umowy;
	4. z przyczyn organizacyjnych ze strony Zamawiającego;
	5. zmiany zakresu podwykonawstwa;
	6. jeśli wystąpi konieczność w zakresie terminów realizacji Umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub jest konieczna w celu prawidłowej realizacji Umowy.
4. Warunkiem dokonania zmian, o których mowa w ust. 3 jest złożenie wniosku przez stronę inicjującą zmianę zawierającego:

4.1 opis propozycji zmiany;

4.2 uzasadnienie zmiany;

4.3 opis wpływu zmiany na termin wykonania umowy.

1. Dokonanie zmian, o których mowa w ust. 3 wymaga podpisania sporządzenia aneksu do Umowy.
2. Strony postanawiają, że dokonają w formie pisemnego aneksu zmiany wynagrodzenia w przypadku wystąpienia jednej ze zmian przepisów wskazanych w art. 436 pkt 4) lit b ustawy Pzp, tj.:
	1. stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego;
	2. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
	3. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
	4. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych
	(Dz. U. z 2020 r. poz. 1342 oraz z 2022 r. poz. 1079)

- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

1. Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 6 pkt 6.2 i pkt 6.3.
2. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 6 pkt 6.1 wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie zmieni się, a określona w aneksie wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 6 pkt 6.2 wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienie do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia.
4. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 6 pkt 6.3 wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, jaką będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących zamówienie na rzecz Zamawiającego.
5. Za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w ust. 6 pkt 6.1, wprowadzenie zmian wysokości wynagrodzenia wymaga uprzedniego złożenia przez Wykonawcę oświadczenia o wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 6 pkt 6.2 - 6.4. Do oświadczenia należy dołączyć uzasadnienie oraz analizę kosztów.
6. Zgodnie z art. 439 ustawy Pzp, wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy może podlegać waloryzacji w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją Przedmiotu. Przez zmianę ceny materiałów lub kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, jak i ich obniżenie, względem ceny lub kosztu przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w Ofercie.
7. Przy ustalaniu wysokości zmiany wynagrodzenia należnego Wykonawcy w okolicznościach wskazanych w ust. 12, Strony będą stosować wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych opublikowany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w miesiącu, w którym został złożony wniosek o waloryzację wynagrodzenia w porównaniu do takiego samego wskaźnika miesiącu złożeniu oferty - ogłaszanych w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego (dalej: „wskaźnik”).
8. Strony uprawnione są do złożenia wniosku o zmianę wynagrodzenia w okolicznościach wskazanych w ust. 12 jedynie w sytuacji, gdy poziom zmiany wskaźnika wyniesie co najmniej 5%.
9. Wykonawca zobowiązany jest do wykazania wpływu zmiany wskaźnika na wykonanie Przedmiotu Umowy. Wniosek, o którym mowa w ust. 14 powinien zawierać opis propozycji zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia wraz z jej uzasadnieniem oraz dokumenty niezbędne do oceny, czy proponowane zmiany wynikają ze zmiany cen lub kosztów związanych z realizacją Umowy względem cen lub kosztów przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w Ofercie, a w szczególności:
	1. szczegółową kalkulację proponowanej, zmienionej wysokości wynagrodzenia Wykonawcy oraz wykazanie adekwatności propozycji do zmiany wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę, przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w Ofercie, których zmiana może uzasadniać wystąpienie z wnioskiem o jego zmianę oraz sposób obliczania ich zmiany i prezentacji obliczeń;
	2. dokumenty potwierdzające zasadność wystąpienia z wnioskiem (w szczególności, jego zgodność z zasadami zmiany wynagrodzenia określonymi w niniejszej Umowie) oraz prawidłowość obliczeń w zakresie zmiany wysokości kosztów wykonania Umowy oraz wnioskowanej zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy.
10. Zmiana wysokości wynagrodzenia w okolicznościach wskazanych ust. 12, może nastąpić nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, przy czym Strony nie przewidują zmiany wynagrodzenia na podstawie ust. 12, w pierwszych 6 miesiącach obowiązywania Umowy.
11. Zmiana wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, o której mowa w ust. 12, może nastąpić wyłącznie w zakresie kwoty płatności częściowych wynagrodzenia Wykonawcy, jeszcze niezapłaconego.
12. (jeżeli dotyczy) Każdorazowo dokonując waloryzacji wynagrodzenia Wykonawcy zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy/Podwykonawcom, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym dokonanym zmianom na podstawie niniejszej Umowy. Postanowienia art. 439 ust. 5 ustawy Pzp stosuje się odpowiednio.
13. (jeżeli dotyczy) Zmiana wynagrodzenia, o której mowa w ust. 18 powinna nastąpić w terminie 14 dni od dnia zawarcia aneksu do Umowy zmieniającego wynagrodzenie należne Wykonawcy.
14. (jeżeli dotyczy) Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o wykonaniu zobowiązania określonego w ust. 18, w terminie 14 dni od dnia zawarcia aneksu do Umowy oraz na każde żądanie Zamawiającego, udzieli niezwłocznie wszelkich informacji i wyjaśnień oraz przedłoży kopie aneksów do umów lub innych dokumentów potwierdzających wykonanie tego zobowiązania, poświadczenie przez osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy.
15. Maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, o której mowa w ust. 6 i ust. 12, wyniesie łącznie nie więcej niż 10% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w Paragrafie 6 ust. 1 Umowy.
16. Dokonanie zmian, o których mowa w ust. 12 wymaga podpisania sporządzenia aneksu do Umowy.
17. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw lub określeń Stron oraz siedziby Stron.

**Paragraf 13. [SIŁA WYŻSZA]**

1. W każdym przypadku Strona nie jest odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli udowodni, że niewykonanie zostało spowodowane okolicznością Siły Wyższej.
2. Przez siłę wyższą Strony rozumieją zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Stron i niemożliwe do przewidzenia, w szczególności takie jak wojna, pożar, epidemia, powódź lub kataklizm.
3. W przypadku wystąpienia siły wyższej, Strona, która uzyskała o niej informację niezwłocznie poinformuje drugą stronę o niemożności wykonania swoich zobowiązań oraz uzgodni z drugą Stroną środki niezbędne do usunięcia skutków siły wyższej, które umożliwią realizację Umowy.
4. Strona powołująca się na Siłę Wyższą przekaże drugiej Stronie powiadomienie o zaistnieniu Siły Wyższej w możliwie najszybszym czasie, nie później jednak niż terminie 72 (siedemdziesięciu dwóch) godzin od wystąpienia Siły Wyższej, w tym rozpoczęcia działania Siły Wyższej.
5. Strona powołująca się na Siłę Wyższą przekaże drugiej Stronie wraz z powiadomieniem o zaistnieniu Siły Wyższej informację o:
6. spodziewanych skutkach działania Siły Wyższej dla możliwości prawidłowego wykonywania Umowy;
7. czasie rozpoczęcia i spodziewanym czasie zakończenia Siły Wyższej;
8. proponowanych działaniach, które mogą zminimalizować wpływ Siły Wyższej na wykonywanie Umowy.
9. Strona, która nie zawiadomi o zaistnieniu Siły Wyższej zgodnie z niniejszym paragrafem jest odpowiedzialna za szkody poniesione przez drugą Stronę, których można było uniknąć w przypadku terminowego zawiadomienia.
10. W razie zaistnienia okoliczności Siły Wyższej terminy realizacji Umowy przedłużają się o okres jej trwania.
11. Strony zobowiązują się do współpracy w celu zminimalizowania wpływu Siły Wyższej dla wykonywania Zamówienia.

## Paragraf 14. [PODWYKONAWSTWO]

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części przedmiotu umowy Podwykonawcom, jednak kluczowa część zamówienia, taka jak koordynacja realizacji umowy podlega osobistemu wykonaniu przez Wykonawcę.
2. W trakcie realizacji Umowy Wykonawca może zmieniać/wprowadzać Podwykonawców pod warunkiem uzyskania zgody Zamawiającego.
3. Zmiany, o której mowa w ust. 2 nie wymagają aneksu do Umowy, a jedynie zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej lub elektronicznej pod rygorem nieważności.
4. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę Podwykonawców, z którymi będzie współpracował podczas realizacji Umowy w dniu zawarcia Umowy.
5. Powierzenie wykonania części zamówienia Podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie Umowy. Wykonawca nie może zwolnić się od odpowiedzialności względem Zamawiającego z powodu tego, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez niego Umowy było następstwem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wobec Wykonawcy przez jego Podwykonawców.
6. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, uchybienia i zaniedbania Podwykonawcy (zawinione i niezawinione), a także za negatywne skutki ich działalności, w takim stopniu jakby to były działania, względnie uchybienia własne.
7. Jakakolwiek przerwa w realizacji przedmiotu Umowy wynikająca z braku Podwykonawcy będzie traktowana jako przerwa wynikła z przyczyn zależnych od Wykonawcy.
8. Umowa o Podwykonawstwo nie może zawierać postanowień kształtujących prawa i obowiązki Podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki Wykonawcy, ukształtowane postanowieniami Umowy zawartej między Zamawiającym a Wykonawcą.
9. W przypadku powierzenia Podwykonawcy przez Wykonawcę realizacji przedmiotu Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do dokonania we własnym zakresie zapłaty wynagrodzenia należnego Podwykonawcy.

## Paragraf 15. [OBOWIĄZEK ZACHOWANIA POUFNOŚCI]

1. Wykonawca wypełni zobowiązania wynikające z tej umowy z należytą starannością zawodową. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji finansowych,
z wyłączeniem informacji, które będą ujawnione nieograniczonej liczbie osób przez Zamawiającego lub inne podmioty, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
2. Wykonawca oraz osoby badające sprawozdanie finansowe w jego imieniu zobowiązani są
do zachowania w tajemnicy wszelkich faktów, informacji i dokumentów uzyskanych w związku
z wykonywaniem niniejszej umowy, również przez członków zespołu wykonującego badanie, chyba, że obowiązek ich ujawnienia wynika z powszechnie obowiązujących przepisów, przy czym obowiązek zachowania tajemnicy nie jest ograniczony w czasie.
3. Nie stanowi naruszenia Umowy ujawnienie informacji lub dokumentu na żądanie sądu, prokuratury lub innego organu zgodnie z obowiązującym prawem.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy informacji określonych przez Zamawiającego jako poufne [dalej: Informacja Poufna] i do nieujawniania ich jakimkolwiek podmiotom z wyjątkiem sytuacji, gdy otrzyma na to pisemną zgodę Zamawiającego lub gdy jest do tego zobowiązany na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Obowiązek zachowania tajemnicy oznacza w szczególności, iż Wykonawca nie będzie przekazywać, ujawniać ani wykorzystywać informacji poufnych w ramach swojej wewnętrznej organizacji lub w stosunkach z jakąkolwiek osobą trzecią. Obowiązek i zasady zachowania w tajemnicy informacji poufnych, określone w niniejszym paragrafie, pozostają w mocy także po wygaśnięciu Umowy.
5. Wykonawca ma prawo wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie dla należytej realizacji niniejszej Umowy.
6. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy Informacji:
7. których obowiązek ujawnienia wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, prawomocnego orzeczenia sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej;
8. które są powszechnie dostępne;
9. w których posiadanie Wykonawca wszedł zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa przed dniem zawarcia umowy;
10. co do których Wykonawca uzyskał uprzednią, pisemną pod rygorem nieważności zgodę Zamawiającego na ich ujawnienie.
11. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań w celu zachowania poufności otrzymywanych informacji poufnych w ramach swojej wewnętrznej organizacji, stosując odpowiednie i co najmniej takie same zabezpieczenia jak przy zachowaniu poufności własnych prawem chronionych tajemnic.
12. W przypadku wystąpienia incydentu naruszenia bezpieczeństwa informacji Wykonawca zgłosi zdarzenie na adres: sratajczyk@pfron.org.pl lub osobiście lub telefonicznie do Pełnomocnika
do spraw bezpieczeństwa informacji, a jeżeli sytuacja dotyczy danych osobowych powiadomi
o zdarzeniu inspektora ochrony danych osobowych na adres: iod@pfron.org.pl lub osobiście/telefonicznie.
13. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy Wykonawca usunie dane otrzymane od Zamawiającego lub wytworzone w związku z realizacją umowy, za wyjątkiem danych oznaczonych klauzulą „DO ZWROTU”, które Wykonawca niezwłocznie zwróci Zamawiającemu. Usunięcie oraz zwrot danych zostanie potwierdzone protokołem.

**Paragraf 16. [INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH]**

1. Działając na podstawie art. 13 i 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), dalej „RODO”, w związku z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia na Zajęcia sportowo-rekreacyjne dla pracowników Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (dalej: Postępowanie”), Zamawiający przekazuje poniżej informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.
2. Tożsamość administratora

Administratorem danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) z siedzibą w Warszawie (00-828), przy al. Jana Pawła II 13.

1. Dane kontaktowe administratora

Z administratorem można skontaktować się poprzez adres e-mail: kancelaria@pfron.org.pl, telefonicznie pod numerem +48 22 50 55 500 lub pisemnie na adres siedziby administratora.

1. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: iod@pfron.org.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych
z przetwarzaniem.
2. Cele przetwarzania

Celem przetwarzania danych osobowych jest przeprowadzenie Postępowania oraz archiwizacja dokumentacji zgromadzonej w jego wyniku. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu realizacji przez administratora jego uzasadnionego interesu, w tym ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

1. Podstawa prawna przetwarzania

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO (realizacja przez administratora obowiązku prawnego). W przypadku przetwarzania danych osobowych
w celu realizacji przez administratora jest prawnie uzasadnionego interesu podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

1. Źródło danych osobowych

Administrator może pozyskiwać dane osobowe przedstawicieli Wykonawcy za jego pośrednictwem.

1. Kategorie danych osobowych

Zakres danych dotyczących przedstawicieli Wykonawcy obejmuje dane osobowe przedstawione w ofercie, w szczególności imię, nazwisko, stanowisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.

1. Okres, przez który dane będą przechowywane

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, zgodnie z przepisami o zamówieniach publicznych oraz zasadami archiwizacji dokumentacji obowiązującymi u administratora.

1. Podmioty, którym będą udostępniane dane osobowe

Dostęp do danych osobowych mogą mieć podmioty świadczące na rzecz administratora usługę publikacji ogłoszeń o zamówieniach publicznych, usługi doradcze, z zakresu pomocy prawnej, pocztowe, dostawy lub utrzymania systemów informatycznych. Dane osobowe mogą być udostępniane przez administratora podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów, np. organom publicznym. Niezależnie od powyższego odbiorcami danych osobowych mogą być wszyscy zainteresowani przebiegiem Postępowania, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 Pzp.

1. Prawa podmiotów danych

Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo:

* 1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii;
	2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych, z zastrzeżeniem, że skorzystania z tego prawa nie może naruszać integralności protokołu Postępowania oraz jego załączników oraz nie może skutkować zmianą wyniku Postępowania ani zmianą postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego w zakresie niezgodnym z Pzp;
	3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w art. 17 ust. 3 lit. b, d oraz e RODO;
	4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych, z zastrzeżeniem, że zgłoszenie tego żądania nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia Postępowania;
	5. na podstawie art. 21 RODO – prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
1. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Osobom fizycznym, które dane osobowe przetwarza administrator, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa, na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez administratora.

1. Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych oraz o ewentualnych konsekwencjach niepodania danych. Podanie danych osobowych jest obowiązkowe (konsekwencją niepodania danych w zakresie wynikającym z SWZ będzie odrzucenie oferty na zasadach wynikających z Pzp).
2. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji

Administrator nie będzie podejmował decyzji opartych na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych.

1. Informacja o możliwości przekazania danych osobowych do państwa trzeciego

W związku z jawnością Postępowania dane osobowe mogą być przekazywane poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy Pzp.

1. Realizacja obowiązku informacyjnego w imieniu administratora

Wykonawca jest zobowiązany do przekazania informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez administratora osobom, których dane zawarte są w ofercie.

1. W przypadku konieczności powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych w ramach realizacji umowy zamawiający przeprowadzi weryfikację wdrożenia przez Wykonawcę odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgodnych z przepisami
o ochronie danych osobowych i chroniących prawa osób, których dane dotyczą.

**Paragraf 17. [ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY]**

1. Wykonawca oświadcza, iż przed zawarciem Umowy wniósł skutecznie Zabezpieczenie Należytego Wykonania Umowy w wysokości 5 % (pięć procent) wynagrodzenia całkowitego brutto wskazanego w Paragrafie 4 ust. 1 Umowy, tj. wniósł Zabezpieczenie Należytego Wykonania Umowy na kwotę zł \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(słownie: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 00/100).
2. Kopia dowodu ustanowienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy stanowi Załącznik nr 5 do niniejszej Umowy.
3. Zamawiający dokona zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy określonego
w ust. 1 w terminie do 30 dni od dnia wykonania całości Przedmiotu Umowy oraz odebrania
i uznania go przez Zamawiającego za należycie wykonane.
4. Zwrot zabezpieczenia określony w ust. 3 powyżej nastąpi w sposób odpowiadający formie zabezpieczenia. Jeżeli zabezpieczenie zostało wniesione w pieniądzu, Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie w tej samej formie. W przypadku, gdy Wykonawca wniesie zabezpieczenie w pieniądzu, Zamawiający zobowiązuje się do zwrotu zabezpieczenia wraz
z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszonego o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.
5. W przypadku wniesienia zabezpieczenia w formie gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych, Wykonawca zobowiązuje się, że gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na pierwsze żądanie Zamawiającego.
6. Zabezpieczenie służy pokryciu wszelkich roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym kar umownych oraz roszczeń odszkodowawczych.
7. Ustanowienie zabezpieczenia, o którym mowa w niniejszym paragrafie, nie ogranicza Zamawiającego w dochodzeniu roszczeń, w tym odszkodowawczych, od Wykonawcy na zasadach ogólnych.
8. W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego w innej formie niż w pieniądzu, Zamawiający zmienia formę na zabezpieczenie w pieniądzu, poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia. Wypłata, o której mowa w niniejszym ustępie, następuje nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia.
9. W przypadku przedstawienia przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy przez instytucję zagraniczną, zabezpieczenie to będzie objęte klauzulą,
iż wszelkie prawa i obowiązki wynikające z wystawionych dokumentów podlegają ustawodawstwu polskiemu. Ponadto wszelkie dokumenty wystawione powinny być
w języku polskim.
10. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie innej niż pieniężna Wykonawca co najmniej na 7 dni przed terminem wniesienia zabezpieczenia lub jego zmiany przedstawi Zamawiającemu do akceptacji projekt dokumentu wyrażającego zabezpieczenie, który musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego.

**Paragraf 18. [ZAŚWIADCZENIA]**

1. Strony mogą doręczać określone powiadomienia oraz przekazywać sobie informacje związane z realizacją Umowy, które nie stanowią oświadczeń woli o znaczeniu prawnym (np. nie stanowią wezwań do zaniechania naruszeń, oświadczeń o odstąpieniu od Umowy, itp.) oraz
w sytuacjach, w których Umowa nie wymaga zachowania formy pisemnej, wyznaczonym Osobom odpowiedzialnym wskazanym w Umowie.
2. W przypadku przekazania informacji faksem lub za pośrednictwem poczty elektronicznej
(e-mail) nadawca winien dysponować potwierdzeniem ich nadania pod właściwy numer lub adres elektroniczny odbiorcy. Powiadomienie uznaje się za doręczone z chwilą wygenerowania informacji o jej dostarczeniu.
3. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Umowy wszelkie oświadczenia o znaczeniu prawnym, związane z obowiązywaniem lub realizacją Umowy, a w szczególności oświadczenia o odstąpieniu od Umowy dokonywane będą przez odpowiednio do tego umocowane osoby na piśmie za potwierdzeniem odbioru, listem poleconym lub przesyłką kurierską na poniższe adresy:
	1. Adres do doręczeń dla Zamawiającego:

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**

**al. Jana Pawła II 13,**

**00-828 Warszawa**

* 1. Adres do doręczeń dla Wykonawcy:

1. Zmiana danych, o których mowa w niniejszym paragrafie, może być dokonywana w toku obowiązywania Umowy za uprzednim poinformowaniem drugiej Strony. Każda ze Stron zobowiązana jest poinformować drugą Stronę o każdorazowej zmianie adresów wskazanych w niniejszym paragrafie niezwłocznie po dokonaniu takiej zmiany. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu w sposób, o którym mowa powyżej, wszelkie zawiadomienia dokonane na poprzednio wskazany przez Stronę adres, w sposób określony w zdaniu poprzedzającym, uznane będą za skutecznie doręczone. Zmiana danych, o których mowa w niniejszym paragrafie nie stanowi zmiany Umowy.

## Paragraf 19. [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Strony zobowiązują się do traktowania wszystkich danych i informacji, które zostały
im udostępnione podczas realizacji Umowy, jako poufnych i nieprzekazywania ich osobom trzecim zarówno w trakcie Umowy jak i po jej wygaśnięciu, bez uprzedniej pisemnej zgody Strony, która je udostępniła.
2. Jakikolwiek dokument, poza samą Umową, otrzymany przez Wykonawcę od Zamawiającego
w związku z realizacją umowy, pozostaje własnością Zamawiającego i zostanie zwrócony (wszystkie egzemplarze) na żądanie Zamawiającego po zakończeniu przez Wykonawcę realizacji zobowiązań wynikających z treści Umowy. Wykonawca, bez wcześniejszej pisemnej zgody Zamawiającego, nie wykorzysta żadnego dokumentu lub informacji, do celów innych niż wykonanie Umowy.
3. W przypadku konieczności powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych w ramach realizacji Umowy Zamawiający przeprowadzi weryfikację wdrożenia przez Wykonawcę odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgodnych z przepisami o ochronie danych osobowych i chroniących prawa osób, których dane dotyczą.
4. Wszelkie zmiany do niniejszej Umowy będą dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem Paragrafu 12 i Paragrafu 13.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych z późn. zm.
6. Strony zgodnie ustanawiają bezwzględny zakaz przenoszenia wierzytelności i praw wynikających z niniejszej umowy na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody drugiej Strony.
7. Strony ustalają, że ewentualne spory wynikłe na tle niniejszej umowy, rozstrzygane będą polubownie, a w przypadkach braku możliwości zawarcia ugody – przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
8. W przypadku podpisywania Umowy w formie papierowej z podpisem własnoręcznym przez przynajmniej jedną ze Stron, Strona ta sporządzi Umowę w trzech jednobrzmiących egzemplarzach (jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego) i każdy z nich opatrzny własnoręcznym podpisem.
9. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że każda ze Stron może podpisać Umowę, według swojego wyboru, zarówno poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na papierowym egzemplarzu obejmującym treść Umowy, jak również poprzez naniesienie kwalifikowanego podpisu elektronicznego na pliku cyfrowym w formacie pdf, obejmującym treść niniejszej Umowy, niezależnie od formy podpisu drugiej Strony.
10. Umowa zostaje zawarta z dniem złożenia ostatniego z podpisów osób uprawnionych do złożenia oświadczeń woli w imieniu Stron.
11. Każda ze Stron potwierdza, że używany przez nią podpis elektroniczny jest kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu kodeksu cywilnego, wydanym przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania oraz spełnia wymogi dla kwalifikowanego podpisu elektronicznego zawarte w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (eIDAS).
12. Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:

Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia.

Załącznik nr 2 – Kopia oferty Wykonawcy (Formularz ofertowy).

Załącznik nr 3 – Wzór protokołu odbioru.

Załącznik nr 4 – Umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

Załącznik nr 5 – Potwierdzenie wpłaty Zabezpieczenia Należytego Wykonania Umowy.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

podpis Wykonawcy podpis Zamawiającego

# Załącznik nr 3 do umowy nr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Protokół zdawczo - odbiorczy**

Podpisany ................... w …………………….. przez Strony Umowy z dnia ................. nr ...................

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych** z siedzibą w Warszawie,
Al. Jana Pawła II 13 jako Zamawiający

oraz

**..............................................................................................** jako Wykonawca.

Przedmiotem odbioru ilościowego przeprowadzonego w ramach przedmiotowej Umowy jest:

40 sztuk licencji systemu zarządzania incydentami ……………………………………………………..

Przedstawiciel Zamawiającego przeprowadził czynności kontrolne i potwierdza/nie potwierdza\* kompletność dostarczonych licencji.

Uwagi: …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

\**Niepotrzebne skreślić*

**Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.**

W imieniu Wykonawcy W imieniu Zamawiającego

\*niepotrzebne skreślić

# Załącznik nr 4 do Umowy nr

**UMOWA O POWIERZENIU PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH NR 2024/\_/\_**

Zawarta w dniu jej podpisania przez ostatnią ze stron pomiędzy:

**Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**, al. Jana Pawła II 13,
00-828 Warszawa, zwanym dalej „**Zleceniodawcą**” lub „**Administratorem**”,

reprezentowanym przez:

a

zwanym dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowanym przez:

W związku z podpisaniem przez Zleceniodawcę i Wykonawcę umowy nr
w sprawie:
zwaną dalej „Umową Główną”, Strony zawierają niniejszą Umowę o następującej treści:

**Paragraf 1. Postanowienia ogólne**

1. Zleceniodawca oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu artykułu 4 punkt 7 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, zwanego dalej „RODO”) w stosunku do danych osobowych powierzonych Wykonawcy.
2. Zleceniodawca powierza, w rozumieniu artykule 28 ustępie 3 RODO, Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w Umowie.
3. W ramach realizacji niniejszej Umowy Wykonawca uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych, w szczególności ich przechowywania, a także innych czynności, o ile jest to konieczne do zrealizowania celu, o którym mowa w ustępie 5 punkt 3.
4. Strony niniejszej Umowy określają następujący zakres powierzenia:
	1. czas trwania przetwarzania: w okresie obowiązywania Umowy Głównej;
	2. charakter przetwarzania: ciągły;
	3. cel przetwarzania: realizacja przedmiotu Umowy Głównej;
	4. sposób przetwarzania: zautomatyzowany i niezautomatyzowany;
	5. rodzaj danych osobowych: dane zwykłe (w szczególności imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu, adres zamieszkania, przedmiot wniosku, wysokość dofinansowania oraz inne dane zebrane we wniosku o dofinansowanie), szczególnych kategorii (dane osobowe dotyczące niepełnosprawności);
	6. kategorie osób, których dane dotyczą: pracownicy Administratora, beneficjenci, pracownicy jednostek samorządu terytorialnego oraz inne osoby, których dane osobowe mogą znajdować się w sprawozdaniach finansowych.

**Paragraf 2. Zasady przetwarzania danych osobowych**

1. Wykonawca oświadcza, że przed rozpoczęciem przetwarzania powierzonych danych wdrożył

i monitoruje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu spełnienie wymogów określonych w RODO oraz ochronę praw osób, których dane dotyczą.

1. Wykonawca w szczególności zobowiązuje się:
2. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania powierzonych danych osobowych zachowały je w tajemnicy lub podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
3. do przeszkolenia osób, o których mowa w punkt 1, z zakresu ochrony danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem charakteru, kontekstu, zakresu oraz celu powierzenia danych osobowych przez Zleceniodawcę;
4. prowadzić rejestr kategorii czynności przetwarzania;
5. zastosować środki określone w artykule 32 RODO;
6. pomagać Administratorowi poprzez zastosowanie odpowiednich środków technicznych
i organizacyjnych, wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,

w szczególności niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych od dnia wezwania przez Administratora, informować Administratora o tym, iż osoba, której dane dotyczą, skierowała do Wykonawcy korespondencję zawierającą żądanie w zakresie wykonywania praw osoby określonych w rozdziale III RODO, jak również udostępniać treść tej korespondencji; Wykonawca nie jest uprawniony do samodzielnego udzielania jakichkolwiek informacji osobie w związku ze złożonym żądaniem;

1. uwzględniając charakter przetwarzania i dostępne informacje, pomagać Administratorowi, w terminie nie krótszym niż 5 Dni Roboczych od dnia wezwania przez Administratora, wywiązywać się z obowiązków określonych w artykule 33-36 RODO;
2. udostępniać Administratorowi na jego żądanie i w terminie nie krótszym niż 3 Dni Robocze od dnia wezwania przez Administratora, wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w artykule 28 RODO;
3. umożliwić Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora do przeprowadzania audytów, w tym inspekcji, i przyczyniać się do nich;
4. informować Administratora, jeśli jego zdaniem, wydane mu przez Administratora polecenie narusza postanowienia RODO lub inne przepisy Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych, pod rygorem utraty możliwości dochodzenia roszczeń przeciwko Zleceniodawcy z tytułu realizacji polecenia Administratora;
5. informować Administratora, jeśli w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy stanie się on współadministratorem w rozumieniu artykułu 26 ustęp 1 RODO;
6. korzystać z usług innego podmiotu, zwanego dalej „Podwykonawcą”, wyłącznie za pisemną zgodą Administratora;
7. jeśli punkt 11 ma zastosowanie, korzystać z usług Podwykonawcy, który zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych
i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
8. Wykonawca jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych wyłącznie na udokumentowane polecenie Zleceniodawcy.
9. Za polecenie zgodne z ustępem 3 uznaje się Umowę oraz każde kolejne polecenie przekazane przez Zleceniodawcę w postaci pisemnej lub elektronicznej.
10. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania danych osobowych bądź rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy zobowiązuje się, zgodnie z decyzją Administratora, do zwrotu Administratorowi lub usunięcia wszelkich powierzonych danych osobowych oraz trwałego usunięcia wszelkich istniejących i będących w jego posiadaniu kopii powierzonych danych. Poprzez trwałe usunięcie danych należy rozumieć takie zniszczenie tych danych lub taką ich modyfikację, która nie pozwoli na ustalenie tożsamości osoby, której dane dotyczą.
11. Usunięcie danych, o którym mowa w ustępie 5, zostanie potwierdzone przez Wykonawcę Protokołem usunięcia danych przekazanym na adres Administratora lub elektronicznie na adres: kancelaria@pfron.org.pl w ciągu 7 dni od daty usunięcia danych, lecz nie później niż 14 dni od zakończenia przetwarzania danych osobowych.
12. W przypadku, gdyby w toku realizacji niniejszej Umowy doszło do zmian wymagań prawnych związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w szczególności wymagań dotyczących zabezpieczenia danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przetwarzania danych osobowych, w tym ich zabezpieczenia, w sposób zgodny z aktualnymi przepisami o ochronie danych osobowych.
13. Wykonawca może przetwarzać dane osobowe wyłącznie na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, zwanego dalej „EOG”. W skład EOG wchodzą następujące państwa: wszystkie państwa członkowskie Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia, Liechtenstein.
14. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w stosunku do Podwykonawcy, o których mowa w paragrafie 4 niniejszej Umowy.

**Paragraf 3 Kontrola przetwarzania danych osobowych**

1. Niezależnie od pozostałych postanowień niniejszej Umowy, Wykonawca podczas realizacji niniejszej Umowy, zobowiązany jest do informowania Zleceniodawcy o wszelkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo powierzonych danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania, na każde pisemne żądanie Zleceniodawcy
i w terminie przez niego wyznaczonym, nie krótszym niż 3 Dni Robocze od dnia wezwania przez Administratora, wszelkich informacji dotyczących przetwarzania powierzonych danych osobowych, w tym sposobów realizacji obowiązku zabezpieczenia danych osobowych oraz wszelkich danych niezbędnych do wykonania zobowiązań wynikających
z odpowiedzialności za powierzone dane osobowe. W szczególności zobowiązuje się do przedstawienia, na pisemne żądanie Zleceniodawcy, dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych objętych Umową oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, a także informacji dotyczących implementacji rozwiązań opisanych w powyżej wskazanej dokumentacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się na każde pisemne żądanie Zleceniodawcy i w terminie przez niego wyznaczonym, nie wcześniej niż 7 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem audytu, poddać się audytowi w zakresie realizacji obowiązków wynikających z niniejszej Umowy oraz przepisów o ochronie danych osobowych. W ramach audytu Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia osobom działającym w imieniu Zleceniodawcy wstępu do pomieszczeń, w których przetwarzane są powierzone dane osobowe, oraz udzielania informacji dotyczących przebiegu przetwarzania powierzonych danych osobowych, zapewnienia wglądu w dokumentację wymaganą przepisami RODO i odrębnymi przepisami, umożliwienia przeprowadzania oględzin nośników i systemów teleinformatycznych służących do przetwarzania powierzonych danych osobowych. Wykonawca zobowiązuje się usunąć wszelkie nieprawidłowości lub niezgodności
z przepisami RODO stwierdzone w trakcie audytu w terminie uzgodnionym przez Strony.
4. Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia przeprowadzenia przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, zwanego dalej „Organem nadzorczym”, kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa na zasadach opisanych w RODO.
5. Do prowadzenia audytu w sposób opisany w niniejszym paragrafie ze strony Zleceniobiorcy uprawnionym będzie osoba wskazana imiennie i pisemnie upoważniona przez Zleceniodawcę.
6. Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Administratora o każdym naruszeniu lub podejrzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, zwanym dalej „Incydentem”, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od wystąpienia Incydentu.
7. Wykonawca umożliwi Administratorowi uczestnictwo w czynnościach mających na celu ustalenie okoliczności wystąpienia Incydentu oraz jego skutków.
8. Realizując obowiązek określony w ustępie 6, Wykonawca informuje Administratora w szczególności o:
9. dacie, czasie trwania i miejscu Incydentu oraz dacie stwierdzenia Incydentu;
10. charakterze naruszenia ochrony danych osobowych;
11. kategorii i liczbie podmiotów danych osobowych, których dotyczy Incydent;
12. kategorii i liczbie wpisów danych osobowych, których dotyczy Incydent;
13. możliwych skutkach Incydentu;
14. środkach zastosowanych w celu zaradzenia skutkom, o którym mowa w punkcie 4, lub ich zminimalizowania.
15. Wykonawca zobowiązuje się dokumentować wszelkie Incydenty, w tym okoliczności Incydentu, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze, jak również udostępniać tę dokumentację Administratorowi na jego żądanie.
16. Wykonawca nie jest uprawniony do przekazywania informacji o Incydencie jakimkolwiek innym podmiotom, w szczególności podmiotom danych osobowych lub Organowi nadzorczemu.
17. Ustępie 3 i 5 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do Podwykonawcy.

**Paragraf 4 Korzystanie z Podwykonawców**

1. Wykonawca może dalej powierzyć przetwarzanie danych osobowych Podwykonawcy, jeśli wynika to z zakresu Umowy Głównej, po uprzednim poinformowaniu Zleceniodawcy
o powierzeniu Podwykonawcy przetwarzania danych osobowych w określonym celu i zakresie. W celu dalszego powierzenia Podwykonawcy przetwarzania danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć z Podwykonawcą pisemną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych o treści i zakresie jak najbardziej zbliżonym do niniejszej Umowy.
2. W przypadku skorzystania z usług Podwykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia, iż Podwykonawca nie będzie przetwarzał danych osobowych powierzonych przez Zleceniodawcę w celu i zakresie szerszym niż wynikający z niniejszej Umowy
i zobowiązany będzie do zachowania wszelkich wymagań określonych w paragrafie 2 niniejszej Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się nie korzystać z Podwykonawców w celu realizacji Umowy Głównej lub niniejszej Umowy w sytuacji, gdy dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych Podwykonawcy będzie wiązało się transferem danych osobowych poza EOG.
4. Wykonawca oświadcza, że przyjmuje na siebie pełną odpowiedzialność wobec Zleceniodawcy za działania i zaniechania Podwykonawcy.

**Paragraf 5 Odpowiedzialność i oświadczenia podmiotu przetwarzającego**

1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów RODO oraz odrębnych przepisów
o ochronie danych osobowych.
2. Wykonawca będzie przetwarzał powierzone dane wyłącznie w sposób określony przez Zleceniodawcę.
3. Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe w pomieszczeniach/obszarach i przy użyciu systemów informatycznych zabezpieczonych przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Wykonawca, w tym w szczególności jego pracownicy/współpracownicy, którzy przetwarzają dane osobowe powierzone przez Zleceniodawcę, zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych osobowych powierzonych mu w czasie obowiązywania niniejszej Umowy lub uzyskanych w związku z jej wykonywaniem. Obowiązek wskazany w zdaniu poprzedzającym obowiązuje bezterminowo, mimo rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni roboczych, powiadomić Zleceniodawcę na adres: kancelaria@pfron.org.pl, jeśli nie zabraniają tego inne przepisy prawa, o fakcie:
	1. wszczęcia kontroli lub postępowania administracyjnego przez Organ nadzorczy,
	w rozumieniu artykułu 4 punkt 21 RODO, w odniesieniu do danych osobowych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy;
	2. wydanych przez Organ nadzorczy decyzjach administracyjnych i rozpatrywanych skargach
	w zakresie wykonywania przez Podmiot przetwarzający przepisów o ochronie danych osobowych dotyczących powierzonych danych;
	3. innych działaniach uprawnionych organów wobec powierzonych danych osobowych;
	4. innych zdarzeniach mających lub mogących mieć wpływ na przetwarzanie powierzonych danych osobowych;
	5. złożenia do Wykonawcy jakiejkolwiek skargi, żądania, pytania oraz innych oświadczeń osób fizycznych, których dane osobowe przetwarza na podstawie niniejszej Umowy.
6. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych w związku z realizacją przez Wykonawcę niniejszej Umowy, gdy w następstwie tego Zleceniodawca jako administrator, zostanie zobowiązany w szczególności do wypłaty odszkodowania lub ukarany grzywną, Wykonawca zobowiązuje się, o ile zażąda tego pisemnie Zleceniodawca, do przystąpienia do każdego sporu, którego wytoczenie nastąpi i pokrycia roszczeń kierowanych do Zleceniodawcy w każdym przypadku, gdy roszczenia te na podstawie dostępnych dowodów obiektywnie uznane zostały za zasadne, w szczególności, gdy roszczenia te zostaną zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub nałożone na podstawie orzeczenia lub decyzji innego uprawnionego organu. W takim wypadku Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zleceniodawcy wszelkich poniesionych przez niego kosztów związanych z wyżej wymienionymi postępowaniami, w tym kosztów zastępstwa procesowego.
7. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej z tytułu nienależytego wykonania Umowy w wysokości:
	* + 1. 300,00 zł za każdy dzień naruszenia terminu, o którym mowa w paragrafie 2 ustęp 2 punkt 5 – 7, paragrafie 3 ustępie 2 i 3 oraz w paragrafie 5 ustępie 5;
			2. 200,00 zł za każdą godzinę naruszenia terminu, o którym mowa w paragrafie 3 ustępie 6;
			3. 5.000,00 zł za każdy przypadek niepoinformowania Zleceniodawcy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych Podwykonawcy, o czym mowa w paragrafie 4 ustęp 1 niniejszej Umowy;
			4. 10.000,00 zł za przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych poza EOG;
			5. 30.000,00 zł za każdy zawiniony przez Wykonawcę przypadek naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.
8. Za naruszenie ochrony danych osobowych rozumie się zdarzenie, w ramach którego dochodzi do naruszenia bezpieczeństwa prowadzącego do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych, bez względu na liczbę osób fizycznych, których dotyczą dane osobowe objęte naruszeniem, liczbę tych danych oraz czas trwania naruszenia.
9. Kary umowne płatne są w terminie 10 dni od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany
w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej. W przypadku niedokonania zapłaty kary umownej we wskazanym terminie może być ona również potrącona z odsetkami ustawowymi z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zleceniodawcę bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
10. Niezależnie od postanowień ustępie 6 i 7, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z przetwarzaniem powierzonych mu danych osobowych niezgodnie
z niniejszą Umową i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności naliczenie kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zleceniodawcę od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

**Paragraf 6. Inspektor Ochrony Danych**

1. Zleceniodawca wyznaczył Inspektora Ochrony Danych.
2. Inspektorem Ochrony Danych Zleceniodawcy jest \_\_\_\_\_\_\_\_\_, adres e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Wykonawca wyznaczył Inspektora Ochrony Danych/Koordynatora Umowy Powierzenia.
4. Inspektorem Ochrony Danych/Koordynatorem Umowy Powierzenia ze strony Podmiotu przetwarzającego jest Pani \_\_\_\_\_\_\_\_\_, adres email: \_\_\_\_\_\_\_\_\_.
5. Inspektor Ochrony Danych Wykonawcy będzie współpracował z Inspektorem Ochrony Danych Administratora w celu zapewnienia przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i Umową.

**Paragraf 7 Obowiązywanie umowy**

1. Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas określony, tożsamy z okresem obowiązywania Umowy Głównej.
2. Niniejsza Umowa wygasa lub ulega rozwiązaniu z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Głównej.
3. Zleceniodawca jest uprawniony do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nienależytego wykonywania zobowiązań wynikających
z niniejszej Umowy przez Wykonawcę.

**Paragraf 8 Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy mogą nastąpić tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowania właściwe przepisy prawa, w tym w szczególności RODO.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją postanowień niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniodawcy.
4. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że każda ze Stron może podpisać Umowę według swojego wyboru, zarówno poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na papierowym egzemplarzu obejmującym treść Umowy, jak również poprzez naniesienie kwalifikowanego podpisu elektronicznego na pliku cyfrowym w formacie pdf, obejmującym treść niniejszej Umowy, niezależnie od formy podpisu drugiej Strony. W przypadku, gdy niniejsza Umowa zostanie podpisana w postaci elektronicznej przez którąkolwiek ze Stron, podpisany w ten sposób plik cyfrowy obejmujący treść Umowy zostanie dostarczony Zamawiającemu na adres zamowienia.ipfronplus@pfron.org.pl. Umowa zostaje zawarta z dniem złożenia ostatniego
z podpisów osób uprawnionych do złożenia oświadczeń woli w imieniu Stron.
5. Integralną część Umowy stanowi następujący załącznik:
* Załącznik nr 1 - Protokół usunięcia danych osobowych

Za Wykonawcę Za Zleceniodawcę

# Załącznik nr 1 do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych

**Protokół usunięcia danych osobowych**

Oświadczam, iż dane osobowe przetwarzane przez na zlecenie Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, na podstawie umowy z dnia/nr , zostały w dniu trwale usunięte.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| imię i nazwisko, stanowisko |  | data, podpis osobisty |

Podpisany protokół należy przesłać na adres:

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

al. Jana Pawła II 13
00-828 Warszawa

lub skan dokumentu na adres: kancelaria@pfron.org.pl

**ZP/03/24**

**Załącznik nr 8 do SWZ ANKIETA DLA PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO**

ANKIETA DLA PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO załączona została jako oddzielny plik

1. Niewłaściwe skreślić [↑](#footnote-ref-2)
2. Niewłaściwe skreślić [↑](#footnote-ref-3)
3. W przypadku oświadczenia dot. podmiotu udostępniającego zasoby, oświadczenie to nie dotyczy podstawy wykluczenia określonej w artykule 108 ustęp 1 punkt 5 ustawy Pzp. [↑](#footnote-ref-4)