

ZAMAWIAJĄCY: URZĄD PATENTOWY RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ
00-950 Warszawa, al. Niepodległości 188/192

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SIWZ)

w postępowaniu w trybie przetargu nieograniczonego

**pn. „Serwis pogwarancyjny oraz usługi dedykowanej asysty
technicznej dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta
wraz z Rejestratorem Rozmów w okresie 36 miesięcy”**

Zatwierdzam
DYREKTOR GENERALNY
Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej
Marcin Dobruk

Warszawa, 30 grudnia 2020 r.

I. ZAMAWIAJĄCY

Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej
al. Niepodległości 188/192
00-950 Warszawa

adres strony internetowej Zamawiającego: <https://uprp.gov.pl>

adres strony internetowej, na której prowadzone jest postępowanie:
<https://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>

II. OZNACZENIE POSTĘPOWANIA

Postępowanie oznaczone jest znakiem: **BG-II.211.38.2020**

Nazwa postępowania: **Serwis pogwarancyjny oraz usługi dedykowanej asysty technicznej dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów w okresie 36 miesięcy**

Wykonawcy powinni we wszelkich kontaktach z Zamawiającym powoływać się na wyżej podane oznaczenie.

III. TRYB POSTĘPOWANIA

Postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.) zwanej dalej „ustawą Pzp”.

IV. ŹRÓDŁA FINANSOWANIA

Zamówienie jest finansowane ze środków budżetowych.

V. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie serwisu pogwarancyjnego oraz usług dedykowanej asysty technicznej w liczbie 720 roboczogodzin dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów (CRM, Contact Center i TRX) w okresie 36 miesięcy od dnia zgłoszenia gotowości do świadczenia usługi.

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia określony został w Załączniku nr 1 do SIWZ.

CPV (Wspólny Słownik Zamówień):

72250000-2 – Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

VI. OPIS CZĘŚCI ZAMÓWIENIA, JEŻELI ZAMAWIAJĄCY MOŻE ZŁOŻYĆ OFERTĘ LUB MAKSYMALNĄ LICZBĘ CZĘŚCI, NA KTÓRE ZAMÓWIENIE MOŻE ZOSTAĆ UDZIELONE TEMU SAMEMU WYKONAWCY, ORAZ KRYTERIA LUB ZASADY, KTÓRE BĘDĄ MIAŁY ZASTOSOWANIE DO USTALENIA, KTÓRE ZAMÓWIENIA ZOSTANĄ UDZIELONE JEDNEMU WYKONAWCY, W PRZYPADKU WYBORU JEGO OFERTY W WIĘKSZEJ NIŻ MAKSYMALNA LICZBIE CZĘŚCI DOPUSZCZA SKŁADANIE OFERT CZĘŚCIOWYCH/ LICZBA CZĘŚCI ZAMÓWIENIA, NA KTÓRĄ WYKONAWCA

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

VII. INFORMACJA O PRZEWIDYWANYCH ZAMÓWIENIACH, O KTÓRYCH MOWA W ART. 67 UST. 1 PKT 6 I 7 LUB ART. 134 UST. 6 PKT 3, JEŻELI ZAMAWIAJĄCY PRZEWIDUJE UDZIELENIE TAKICH ZAMÓWIEŃ

Zamawiający nie przewiduje zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 i 7 ustawy Pzp.

VIII. OPIS SPOSOBU PRZEDSTAWIANIA OFERT WARIANTOWYCH ORAZ MINIMALNE WARUNKI, JAKIM MUSZĄ ODPOWIADAĆ OFERTY WARIANTOWE WRAZ Z WYBRANYMI KRYTERIAMI OCENY, JEŻELI ZAMAWIAJĄCY DOPUSZCZA ICH SKŁADANIE

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

IX. PODWYKONAWSTWO

1. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez wykonawcę kluczowych części zamówienia.
2. Zamawiający żąda wskazania przez wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podania przez wykonawcę firm podwykonawców.

X. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Przez okres 36 miesięcy od dnia zgłoszenia gotowości do świadczenia usług.

XI. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
 - 1) nie podlegają wykluczeniu,
 - 2) spełniają określone przez Zamawiającego warunki udziału w postępowaniu dotyczące zdolności technicznej lub zawodowej. Wykonawca spełni warunek, jeśli wykaże, że
 - a) w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie należycie zrealizował lub realizuje, przy czym część zrealizowana obejmuje co najmniej 1 usługę wsparcia technicznego lub serwisu gwarancyjnego lub serwisu pogwarancyjnego lub serwisu technicznego dla systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta oraz usługi rejestratora rozmów, realizowaną nieustannie przez okres minimum 12 miesięcy, o łącznej wartości nie mniejszej niż 200 000 zł brutto.
 - b) skierował do realizacji zamówienia zespół osób zdolnych do realizacji zamówienia o następujących, minimalnych kwalifikacjach:

Kierownik Projektu - 1 osoba, która:

posiada aktualny certyfikat Agile Practitioner lub Prince2 Practitioner lub równoważny;

Inżynier - co najmniej 2 osoby posiadające łącznie następujące certyfikaty:

- Certyfikat „Certified Implementation &Support Expert OpenScape 4000” lub równoważny
- Certyfikat „Certified Implementation &Support Expert OpenScape Contact Center” lub równoważny
- Certyfikat „Managing Microsoft Dynamics Implementations” lub równoważny
- Certyfikat „Microsoft Dynamics CRM Customization and Configuration” lub równoważny
- Certyfikat „Microsoft Dynamics CRM Installation and Deployment” lub równoważny
- Certyfikat „Administering Microsoft SQL Server Databases” lub równoważny
- Certyfikat poziomu III Niebieski Certyfikat Intelix w zakresie obsługi systemów iTar lub równoważny
- Certyfikat „ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management” lub równoważny
- Certyfikat Master Atos Unify OpenScape 4000 lub równoważny
- Certyfikat Master Atos Unify OpenScape Contact Center lub równoważny

Jako certyfikat równoważny Zamawiający rozumie certyfikat analogiczny co do zakresu wskazanego certyfikatu, co jest rozumiane jako:

- analogiczna dziedzina merytoryczna wynikająca z wiedzy, której dotyczy certyfikat (np. kompetencje związane z zarządzaniem projektami),
- analogiczny stopień poziomu kompetencji (np. podstawowy, zaawansowany, ekspert),

- analogiczny poziom doświadczenia zawodowego wymagany dla otrzymania danego certyfikatu (np.: konieczność wykazania się uczestnictwem w określonej liczbie projektów w danej roli, etc.),
- uzyskanie certyfikatu potwierdzone jest egzaminem.

Certyfikat równoważny nie może być wystawiony przez Wykonawcę lub podmiot zależny od Wykonawcy lub należący do tej samej grupy kapitałowej co Wykonawca (tj. wymagane jest uzyskanie certyfikatu od podmiotu niezależnego od Wykonawcy).

2. Zamawiający może, na każdym etapie postępowania, uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.
3. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach zawodowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
4. Wykonawca, który polega na zdolnościach innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
5. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności zawodowe, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w pkt XII poniżej.
6. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
7. Jeżeli zdolności zawodowe, podmiotu, na którego zdolnościach polega Wykonawca, nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający zażąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:
 - 1) zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub
 - 2) zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności zawodowe, o których mowa w ust. 1 pkt 2).

XII. PODSTAWY WYKLUCZENIA

1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się wykonawcę, w stosunku do którego zachodzi którakolwiek z okoliczności, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 12 – 23 ustawy Pzp.
2. Dodatkowo zamawiający wykluczy wykonawcę:
 - 1) w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015r. – Prawo restrukturyzacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 615. 1508 i z 2018 r. poz. 149, 398) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 615. 1508 i z 2018 r. poz. 149, 398);
 - 2) który w sposób zawiniony poważnie naruszył obowiązki zawodowe, co podważa jego uczciwość, w szczególności gdy wykonawca w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa nie wykonał lub nienależycie wykonał zamówienie, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych;

- 3) jeżeli wykonawca lub osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 14 ustawy Pzp, uprawnione do reprezentowania wykonawcy pozostają w relacjach określonych w art. 17 ust. 1 pkt 2–4 ustawy Pzp z:
 - a) zamawiającym,
 - b) osobami uprawnionymi do reprezentowania zamawiającego, tj.: Marcin Dobruk, Marcin Brzozowski.
 - c) członkami komisji przetargowej, tj.: Justyn Łojko, Maria Sznuk-Olewczyńska, Agnieszka Dudzińska, Błażej Dyjeciński, Jakub Fomin, Krzysztof Lorenc, Jarosław Korzeniowski,, Beata Sokołowska-Odeh
 - d) osobami, które złożyły oświadczenie, o którym mowa w art. 17 ust. 2a,
 - chyba że jest możliwe zapewnienie bezstronności po stronie zamawiającego w inny sposób niż przez wykluczenie wykonawcy z udziału w postępowaniu;
 - 4) który, z przyczyn leżących po jego stronie, nie wykonał albo nienależycie wykonał w istotnym stopniu wcześniejszą umowę w sprawie zamówienia publicznego lub umowę koncesji, zawartą z zamawiającym, o którym mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1–4 ustawy Pzp, co doprowadziło do rozwiązania umowy lub zasądzenia odszkodowania;
 - 5) będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za wykroczenie przeciwko prawom pracownika lub wykroczenie przeciwko środowisku, jeżeli za jego popełnienie wymierzono karę aresztu, ograniczenia wolności lub karę grzywny nie niższą niż 3000 złotych;
 - 6) 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 wykroczenie, o którym mowa w pkt 5 powyżej;
 - 7) wobec którego wydano ostateczną decyzję administracyjną o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym, jeżeli wymierzono tą decyzją karę pieniężną nie niższą niż 3000 złotych;
 - 8) który naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w art. 24 ust. 1 pkt 15 ustawy Pzp, chyba że wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności.
3. Wykluczenie wykonawcy następuje zgodnie z art. 24 ust. 7 ustawy Pzp.
 4. Wykonawca, który podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13 i 14 oraz 16–20 ustawy Pzp lub pkt 2 powyżej, może przedstawić dowody na to, że podjęte przez niego środki są wystarczające do wykazania jego rzetelności, w szczególności udowodnić naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem lub przestępstwem skarbowym, zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę lub naprawienie szkody, wyczerpujące wyjaśnienie stanu faktycznego oraz współpracę z organami ścigania oraz podjęcie konkretnych środków technicznych, organizacyjnych i kadrowych, które są odpowiednie dla zapobiegania dalszym przestępstwom lub przestępstwom skarbowym lub nieprawidłowemu postępowaniu wykonawcy. Regulacji, o której mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się, jeżeli wobec wykonawcy, będącego podmiotem zbiorowym, orzeczono prawomocnym wyrokiem sądu zakaz ubiegania się o udzielenie zamówienia oraz nie upłynął określony w tym wyroku okres obowiązywania tego zakazu.
 5. Wykonawca nie podlega wykluczeniu, jeżeli zamawiający, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu wykonawcy, uzna za wystarczające dowody przedstawione na podstawie pkt. 4 powyżej.
 6. Zamawiający może wykluczyć wykonawcę na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.

XIII. OŚWIADCZENIA I DOKUMENTY, JAKIE ZOBOWIĄZANI SĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU WYKAZANIA BRAKU PODSTAW WYKLUCZENIA ORAZ POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. Do oferty Wykonawca zobowiązany jest dołączyć aktualne na dzień składania ofert oświadczenie stanowiące wstępne potwierdzenie, że Wykonawca:
 - a) nie podlega wykluczeniu,
 - b) spełnia warunki udziału w postępowaniu.

2. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej Wykonawca zobowiązany jest złożyć w formie jednolitego dokumentu sporządzonego zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE, zwanego dalej „jednolitym dokumentem” lub „JEDZ”

Wykonawca może pobrać jednolity dokument ze strony: <https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=pl> lub innych dostępnych narzędzi lub oprogramowania, które umożliwiają wypełnienie JEDZ i utworzenie dokumentu elektronicznego, w jednym z formatów określonych w pkt XVII ust. 8 SIWZ. Instrukcja wypełniania JEDZ dostępna jest na stronie internetowej Urzędu Zamówień Publicznych: <https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/prawo-zamowien-publicznych-regulacje/prawo-krajowe/jednolity-europejski-dokument-zamowienia>

Jednolity dokument w zakresie Części I wypełniony przez Zamawiającego został zamieszczony w Systemie, o którym mowa w pkt XVI ust. 1 SIWZ pod adresem <https://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>

Instrukcja wypełniania i składania jednolitego dokumentu jest dostępna w Systemie.

Wymagany zakres wypełniania JEDZ:

- 1) Obowiązkowo wypełnić należy następujące rubryki JEDZ:
 - a. część II, sekcja A: Informacje na temat Wykonawcy – w całości;
 - b. część II, sekcja B: Informacje na temat przedstawicieli Wykonawcy – w całości;
 - c. część II, sekcja C: Informacje na temat polegania na zdolności innych podmiotów – w całości;
 - d. część II, sekcja D: Informacje dotyczące podwykonawców, na których zdolności wykonawca nie polega;
 - e. część III, sekcja A: Podstawy związane z wyrokami skazującymi za przestępstwo – w całości;
 - f. część III, sekcja B: Podstawy związane z płatnością podatków lub składek na ubezpieczenie społeczne – w całości;
 - g. część III, sekcja C: Podstawy związane z niewypłacalnością, konfliktem interesów lub wykroczeniami zawodowymi – w całości;
 - h. część III, sekcja D: Podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym – w całości;
 - i. część IV: tylko sekcja α (alfa).
 - j. część VI: Oświadczenia końcowe – w całości.

Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu, składa także elektronicznie JEDZ dotyczące tych podmiotów. Jeżeli wykonawca polega na zasobach lub sytuacji innych podmiotów - załącza do oferty zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie dokument JEDZ składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokument JEDZ ma potwierdzać spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

Wykonawca, który zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcom nie załącza dokumentu JEDZ dotyczącego tych podwykonawców (o ile nie polega na zdolności tych podwykonawców). Pkt IX SIWZ stosuje się.

3. Wykonawca, w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp, przekazuje Zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp. Wraz ze złożeniem oświadczenia, wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia. (Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 6 do SIWZ)
4. Zamawiający, zgodnie z art. 24aa ustawy Pzp, w pierwszej kolejności dokona oceny ofert, a następnie zbada czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.
5. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została oceniona najwyżej, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów, potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp.
6. 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 oraz 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.
7. Na wezwanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest złożyć następujące oświadczenia lub dokumenty:
 - 1) W celu potwierdzenia spełniania przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu:
 - a) wykaz usług i dostaw wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 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 zostały wykonane, z załączeniem dowodów określających, czy te usługi i dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie. Dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi i dostawy były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane. Jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy. W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert. (Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 3 do SIWZ)

Jeżeli wykaz, oświadczenia lub inne złożone przez wykonawcę dokumenty budzą wątpliwości zamawiającego, może on zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego usługi i dostawy były wykonane, o dodatkowe informacje lub dokumenty w tym zakresie.

- b) wykaz osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości, wraz z informacjami odpowiednio na temat ich kwalifikacji zawodowych i doświadczenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami. (Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 4 do SIWZ).

Jeżeli w dokumentach potwierdzających spełnianie warunku udziału w postępowaniu wartości podane będą w walutach obcych, przeliczone zostaną na złotówki wg średniego kursu walut Narodowego Banku Polskiego z dnia, w którym opublikowano ogłoszenie o zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. Jeżeli dniem publikacji ogłoszenia będzie sobota lub dzień wolny od pracy, wówczas jako kurs przeliczeniowy waluty przyjęty zostanie średni kurs Narodowego Banku Polskiego z pierwszego dnia roboczego po dniu publikacji ogłoszenia o zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

W przypadku wskazania przez Wykonawcę oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w ust. 10, które znajdują się w posiadaniu Zamawiającego, Zamawiający w celu potwierdzenia okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 i 3 ustawy Pzp, korzysta z posiadanych oświadczeń lub dokumentów, o ile są one aktualne.

2) W celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia wykonawcy z udziału w postępowaniu:

- a) informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 ustawy Pzp oraz, odnośnie skazania za wykroczenie na karę aresztu, w zakresie określonym przez zamawiającego na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 5 i 6 ustawy Pzp, wystawionej nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
- b) zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
- c) zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo inny dokument potwierdzający, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert lub inny dokument potwierdzający, że wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
- d) odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp;
- e) oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne albo - w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji - dokumentów potwierdzających dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności;
- f) oświadczenie wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne;
- g) oświadczenie wykonawcy o braku wydania prawomocnego wyroku sądu skazującego za wykroczenie na karę ograniczenia wolności lub grzywny w zakresie określonym przez zamawiającego w oparciu o art. 24 ust. 5 pkt 5 i 6 ustawy Pzp;
- h) oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego ostatecznej decyzji administracyjnej o naruszeniu obowiązków wynikających z przepisów prawa pracy, prawa ochrony środowiska lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym w zakresie określonym przez zamawiającego w oparciu o art. 24 ust. 5 pkt 7 ustawy Pzp;

- i) oświadczenie Wykonawcy o niezaleganiu z opłaceniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz.U. z 2016 r. poz. 716 z późn. zm.).
- 8. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 7.2 powyżej:
 - 1) pkt 1 – składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21 oraz ust. 5 pkt 5 i 6 ustawy Pzp;
 - 2) pkt 2-4 – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
 - a) nie zalega z opłacaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo że zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
 - b) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości;
- 9. Dokumenty, o których mowa w pkt 8 pkt 1 i pkt 8 pkt 2 lit. b, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokument, o którym mowa w pkt 8 pkt 2 lit. a, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem tego terminu.
- 10. Jeżeli w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 8, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Pkt 9 stosuje się.
- 11. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez wykonawcę, zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu
- 12. Wykonawca mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w odniesieniu do osoby mającej miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, której dotyczy dokument wskazany w pkt 7.2 pkt 1, składa dokument, o którym mowa w pkt 8 pkt 1, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 14 i 21 oraz ust. 5 pkt 6 ustawy Pzp. Jeżeli w kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument miał dotyczyć, nie wydaje się takich dokumentów, zastępuje się go dokumentem zawierającym oświadczenie tej osoby złożonym przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby. Dokument powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 13. 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.
- 14. Wykonawca nie jest obowiązany do złożenia oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 i 3 tj. potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia, jeżeli zamawiający posiada oświadczenia lub dokumenty dotyczące tego

wykonawcy lub może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych.

XIV. INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW POLEGAJĄCYCH NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW, NA ZASADACH OKREŚLONYCH W ART. 22A USTAWY PZP ORAZ ZAMIERZAJĄCYCH POWIERZYĆ WYKONANIE CZĘŚCI ZAMÓWIENIA PODWYKONAWCOM

1. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
2. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
3. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13–22 ustawy Pzp oraz, o których mowa w pkt XII.2
4. W celu oceny, czy wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy, 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 może żądać dokumentów, które określają w szczególności:
 - 1) zakres dostępnych wykonawcy zasobów innego podmiotu;
 - 2) sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
 - 3) zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
 - 4) czy podmiot, na zdolnościach którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących doświadczenia, zrealizuje dostawy, których wskazane zdolności dotyczą.
5. Zamawiający żąda od wykonawcy, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp, przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w pkt. XIII. 7.2.
6. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu składa także jednolite dokumenty dotyczące tych podmiotów.
7. Wzór oświadczenia o udostępnieniu zasobów przez podmiot trzeci stanowi Załącznik nr 5 do SIWZ.

XV. INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW WSPÓLNIE UBIEGAJĄCYCH SIĘ O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA (SPÓŁKI CYWILNE/ KONSORCJA)

1. Wykonawcy, którzy wspólnie dysponują osobą, o której mowa w pkt. XI.3 mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
2. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, żaden z nich nie może podlegać wykluczeniu z powodu niespełniania warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, oraz o których mowa w pkt. XII.2, natomiast spełnianie warunków udziału w postępowaniu Wykonawcy wykazują zgodnie z pkt. XI.

3. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców, jednolity dokument, o którym mowa w pkt. XIII.2 składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.
4. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców oświadczenie o przynależności braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o którym mowa w pkt. XIII.3 składa każdy z Wykonawców.

XVI. SPOSÓB KOMUNIKACJI ORAZ WYMAGANIA FORMALNE DOTYCZĄCE SKŁADANYCH OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW

W postępowaniu o udzielenie zamówienia komunikacja między Zamawiającym, a Wykonawcami, w szczególności składanie ofert oraz oświadczeń, odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej zapewnionych za pośrednictwem Platformy przez system Marketplanet („System” lub „Platforma”). System jest dostępny pod adresem: <https://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>

Komunikacja w pozostałym zakresie niż wymieniony w ust. 1, w szczególności składanie wniosków o wyjaśnienie treści SIWZ w trybie art. 38 ust. 1 ustawy Pzp może odbywać się przy użyciu Systemu, o którym mowa w ust. 1 lub przy użyciu poczty elektronicznej na adres: wzp3820@uprp.gov.pl

1. Ogólne zasady korzystania z Platformy:
 - 1.1. zgłoszenie do postępowania wymaga zalogowania Wykonawcy do Systemu na subdomenie Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej; <https://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl> lub <https://oneplace.marketplanet.pl>.
 - 1.2. Wykonawca po wybraniu opcji „przystęp do postępowania” zostanie przekierowany do strony <https://oneplace.marketplanet.pl>, gdzie zostanie powiadomiony o możliwości zalogowania lub do założenia bezpłatnego konta. Wykonawca zakłada konto wykonując kroki procesu rejestracyjnego; podaje adres e-mail, ustanawia hasło, następnie powtarza hasło, wpisuje kod z obrazka, akceptuje regulamin, klika polecenie „zarejestruj się”.
 - 1.3. **Rejestracja Wykonawcy trwa maksymalnie do 2 dni roboczych. W związku z tym Zamawiający zaleca Wykonawcom uwzględnienie czasu niezbędnego na rejestrację w procesie złożenia Oferty w postaci elektronicznej.** Wykonawca wraz z potwierdzeniem złożenia wniosku rejestracyjnego otrzyma informacje, o możliwości przyspieszenia procedury założenia konta, wówczas należy skontaktować się pod numerem telefonu podanym w ww. potwierdzeniu.
 - 1.4. Po założeniu konta Wykonawca ma możliwość złożenia Oferty w postępowaniu. Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami, w szczególności zawiadomienia oraz informacje, przekazywane są w formie elektronicznej za pośrednictwem Platformy Zakupowej. Za datę przekazania zaświadczeń oraz informacji przyjmuje się datę ich wysłania za pośrednictwem zakładki „Korespondencja”.
2. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ. Wniosek należy przesłać za pośrednictwem Platformy Zakupowej Przez opcję „zadaj pytanie lub przy użyciu zakładki „Korespondencja”: w celu zadania pytania Zamawiającemu, Wykonawca klika lewym przyciskiem myszy klawisz ZADAJ PYTANIE. Powoduje to otwarcie okna, w którym należy uzupełnić dane Wykonawcy, temat i treść/przedmiot pytania, po wypełnieniu wskazanych pól wraz z wymaganym kodem weryfikującym z obrazka Wykonawca klika klawisz POTWIERDŹ, wykonawca uzyskuje potwierdzenie wysłania pytania poprzez komunikat systemowy "pytanie wysłane". Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na xx dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego

terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie po upływie terminu, o którym mowa powyżej, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie treści SIWZ.

3. Treść pytań (bez ujawniania źródła zapytania) wraz z wyjaśnieniami bądź informacje o dokonaniu modyfikacji SIWZ, Zamawiający opublikuje na stronie internetowej <https://uprp.gov.pl> oraz przekaże Wykonawcom za pośrednictwem Platformy Zakupowej.
4. Zamawiający informuje, iż w przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z zasadami korzystania z Platformy, Wykonawca winien skontaktować się z dostawcą rozwiązania teleinformatycznego Platforma zakupowa Nazwa Jednostki tel. +48 22 576 87 90 (infolinia dostępna w dni robocze, w godzinach 9.00-17.00) e-mail: oneplace@marketplanet.pl
5. Zamawiający zgodnie z § 4 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie użycia środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oraz udostępnienia i przechowywania dokumentów elektronicznych (Dz. U. z 2019r.) - zwane dalej „Rozporządzeniem” określa dopuszczalny format kwalifikowanego podpisu elektronicznego, jako:
 - 5.1. dokumenty w formacie „pdf” zaleca się podpisywać formatem PAdES,
 - 5.2. dopuszcza się podpisanie dokumentów w formacie innym niż „pdf”, wtedy będzie wymagany oddzielny plik z podpisem. W związku z tym Wykonawca będzie zobowiązany załączyć prócz podpisanego dokumentu oddzielny plik z podpisem.
6. Zamawiający, zgodnie z § 3 ust. 3 ww. Rozporządzenia określa niezbędne wymagania sprzętowo- aplikacyjne umożliwiające pracę na Platformie Zakupowej tj.:
 - 6.1. Podłączenie do Internetu: min 512 Kb/s na komputer (zalecane szerokopasmowe łącze internetowe);
 - 6.2. Komputer PC/MAC z aktualnym systemem operacyjnym wspieranym przez producenta;
 - 6.3. Wybrana przeglądarka wspierana przez producenta: MS Internet Explorer, Firefox, Google Chrome lub MS Edge;
7. Zamawiający zgodnie z § 3 ust. 3 ww. Rozporządzenia, określa dopuszczalne formaty przesyłanych danych tj. plików o wielkości do 100 MB w txt, rtf, pdf, xps, odt, ods, odp, doc, xls, ppt, docx, xlsx, pptx, csv, jpg, jpeg, tif, tiff, geotiff, png, svg, wav, mp3, avi, mpg, mpeg, mp4, m4a, mpeg4, ogg, ogv, zip, tar, gz, gzip, 7z, html, xhtml, css, xml, xsd, gml, rng, xsl, xslt, TSL, XMLsig, XAdES, CAdES, ASIC, XMLenc.
8. Zamawiający zgodnie z § 3 ust. 3 ww. Rozporządzenia określa informacje na temat kodowania i czasu odbioru danych tj.:
 - 8.1. Plik załączony przez Wykonawcę na Platformie Zakupowej i zapisany, widoczny jest w Systemie, jako zaszyfrowany – format kodowania UTF8. Możliwość otwarcia pliku dostępna jest dopiero po odszyfrowaniu przez Zamawiającego po upływie terminu otwarcia ofert.
9. Oznaczenie czasu odbioru danych przez Platformę stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego odpowiednim źródłem czasu.
10. Osobą wyznaczoną do kontaktu w sprawie postępowania jest Beata Sokołowska-Odeh, tel. + 48 22 57 90 349, e-mail: wzp3820@uprp.gov.pl
11. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

XVII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Treść oferty musi odpowiadać treści SIWZ.

3. Ofertę stanowi wypełniony „**Formularz Ofertowy**” (według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do SIWZ)
4. Wraz z ofertą muszą być złożone:
 - 1) **Oświadczenie wymagane postanowieniami pkt. XIII ust. 1 i 2 (w formie jednolitego dokumentu);**
 - 2) Pełnomocnictwo do reprezentowania wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, ewentualnie umowa o współdziałaniu, z której będzie wynikać przedmiotowe pełnomocnictwo. Pełnomocnik może być ustanowiony do reprezentowania Wykonawców w postępowaniu albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy (jeżeli dotyczy);
 - 3) Dokumenty, z których wynika prawo do podpisania oferty względnie do podpisania innych dokumentów składanych wraz z ofertą, chyba, że zamawiający może je uzyskać w szczególności 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 (Dz.U. z 2017 r. poz. 570), a Wykonawca wskazał to wraz ze złożeniem oferty (jeżeli dotyczy);
 - 4) Gwarancja lub poręczenie, jeśli wadium wnoszone jest w innej formie niż pieniędzy /oryginał lub elektronicznie poświadczona za zgodność z oryginałem kopia dowodu wniesienia wadium (dokonania przelewu bankowego) jeśli wadium wnoszone jest w pieniądzu;
 - 5) Zobowiązanie, o którym mowa w pkt. XIV ust. 2. (jeżeli dotyczy).
5. Ofertę (z załącznikami) należy złożyć w języku polskim, sporządzoną pod rygorem nieważności, w postaci elektronicznej **opatrzoną kwalifikowanym podpisem elektronicznym**, wystawionym przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne – podpis elektroniczny, spełniające wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.
6. Ofertę elektroniczną należy złożyć (wyłącznie) za pośrednictwem Systemu (Platformy zakupowej) dostępnego pod adresem: <https://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>
7. W przypadku podpisywania oferty (odnosi się także do JEDZ i innych załączników) podpisem zewnętrznym Wykonawca spakuje pliki w jedno archiwum i spakowany plik umieści w Systemie wskazanym w ust. 2.
8. Ofertę należy sporządzić w w formacie danych txt, .rtf, .pdf, .odt, .ods, .doc, .docx, .xls, .xlsx, .xps, i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Sposób złożenia oferty, w tym zaszyfrowania oferty opisany został w Instrukcji dla Wykonawców korzystających z Platformy (w zakładce: „Regulacje i procedury procesu zakupowego/deklaracja dostępności”) oraz w ust. 6 i 7 poniżej. Zamawiający zaleca stosowanie formatu pdf. Do kompresji dokumentów Zamawiający dopuszcza formaty .zip i .zip7.
9. Oferta musi być podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Po prawidłowym przekazaniu plików oferty wyświetlana jest informacja o pozytywnym przyjęciu oferty do Systemu.
10. Instrukcja składania oferty:

Ofertę należy złożyć w następujący sposób:

 - 10.1 Po zalogowaniu w Systemie i przejściu do postępowania wykonawca przechodzi do zakładki „Oferty”. Następnie wykonawca wypełnia poszczególne sekcje formularza elektronicznego oferty. Dokument JEDZ wykonawca zamieszcza w sekcji „załączniki JEDZ”;

Wykonawca wypełnia Formularz Oferty wybierając Formularz Ofertowy udostępniony przez Zamawiającego (informacje zawarte w SIWZ).

Wykonawca dodaje w zakładce „OFERTY” dokumenty (załączniki) określone w niniejszej SIWZ, - podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby umocowane. Należy wybrać polecenie „dodaj dokument” i wybrać docelowy plik, który ma zostać wczytany.

- 10.2 Wykonawca winien opisać załącznik nazwą umożliwiającą jego identyfikację.
- 10.3 Wykonawca załączając dokument oznacza czy jest on: „Tajny” – dokument stanowi „tajemnicę przedsiębiorstwa” lub opcję „Jawny” – niestanowiący tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- 10.4 Złożenie oferty wraz z załącznikami następuje poprzez polecenie „Złóż ofertę”.
- 10.5 Potwierdzeniem prawidłowo złożonej Oferty jest komunikat systemowy „Oferta złożona poprawie” oraz wygenerowany raport ofert z zakładki „Oferty”
- 10.6 O terminie złożenia Oferty decyduje czas pełnego przeprocesowania transakcji na Platformie.
- 10.7 Po zapisaniu, plik jest w Systemie zaszyfrowany. Jeśli Wykonawca zamieścił niewłaściwy plik, może go usunąć zaznaczając plik i klikając polecenie „usuń”.
- 10.8 Wykonawca może samodzielnie wycofać złożoną przez siebie ofertę. W tym celu w zakładce „OFERTY” należy zaznaczyć ofertę, a następnie wybrać polecenie „wycofaj ofertę”.
- 10.9 Po upływie terminu składania ofert, złożenie Oferty (załączników) nie będzie możliwe.
11. Zastrzeżenie dotyczące informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca zobowiązany jest złożyć w ofercie w sposób wyraźnie określający wolę ich utajnienia.
W przypadku składania oferty w postaci elektronicznej na Platformie dokumenty „stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa” powinny zostać załączone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem polecenia „Tajne”. Wczytanie załącznika następuje poprzez polecenie „Dodaj”.
12. Złożenie oferty wraz z dokumentami w postaci elektronicznej zapisanej na nośniku danych (np. CD, pendrive) jest niedopuszczalne, gdyż w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, forma ta nie jest uznawana jako złożenie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
13. Możliwość otwarcia plików zawierających ofertę dostępna jest dopiero po upływie terminu składania ofert.
14. Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Stosowne pełnomocnictwo powinno być dołączone do oferty w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem notarialnie.

XVIII. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY OFERTY

1. Cenę oferty stanowić będzie łączna kwota wynagrodzenia brutto za wykonanie całości przedmiotu zamówienia, o którym mowa w załączniku nr 1 do SIWZ, wskazana w pozycji „RAZEM” w formularzu ofertowym.
2. Cena oferty brutto musi być wyrażona w złotych polskich i podana z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
3. Podana cena oferty brutto musi obejmować wszystkie koszty realizacji przedmiotu zamówienia określonego w Opisie przedmiotu Zamówienia (OPZ) oraz wynagrodzenie za wykonanie wszystkich prac i czynności świadczonych na warunkach określonych w ofercie i wzorze umowy oraz inne koszty, które Wykonawca będzie musiał ponieść w celu należytego wykonania przedmiotu zamówienia (w tym należne podatki/opłaty). Do wyliczenia łącznej ceny oferty brutto, Wykonawca zastosuje właściwą stawkę podatku od towarów i usług (VAT), w wysokości procentowej obowiązującej w dniu składania ofert.
4. Zaoferowana przez Wykonawcę cena brutto nie ulegnie zmianie w okresie obowiązywania umowy.
5. 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 doliczy 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 zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

XIX. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

1. Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia wadium **w wysokości 12 000 zł** (słownie: dwanaście tysięcy złotych).
2. Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej lub kilku następujących formach, w zależności od wyboru Wykonawcy:
 - 1) w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy;
 - 2) w Banku Gospodarstwa Krajowego BP I o/W-wa; nr konta 14 1130 1017 0200 0000 0013 7216.
- 3) (w tytule przelewu należy wpisać znak postępowania: **BG-II.211.38.2020** i/lub nazwę postępowania;
- 4) poręczeniach bankowych lub poręczeniach pieniężnych spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych;
- 5) gwarancjach bankowych;
- 6) gwarancjach ubezpieczeniowych;
- 7) poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 roku o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2018 r. poz. 110, 650, 1000 i 1669).
3. Wadium wnoszone w formie poręczeń lub gwarancji powinno być złożone w postaci elektronicznej, w oryginale, podpisanym kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Wykonawca powinien przekazać dokument wadium poprzez dołączenie do oferty.
4. W przypadku wniesienia wadium w pieniądzu oryginał lub elektronicznie poświadczona za zgodność z oryginałem kopia dowodu wniesienia wadium (dokonania przelewu bankowego) powinny być złożone wraz z ofertą.
5. W przypadku wniesienia wadium w formie gwarancji lub poręczenia, koniecznym jest, aby gwarancja lub poręczenie obejmowały odpowiedzialność za wszystkie przypadki powodujące utratę wadium przez Wykonawcę, określone w art. 46 ust. 4a i 5 ustawy Pzp.
Gwarancja lub poręczenie musi zawierać w swojej treści nieodwołalne i bezwarunkowe zobowiązanie wystawcy dokumentu do zapłaty na rzecz Zamawiającego kwoty wadium.
6. Wadium wniesione w formie gwarancji (bankowej lub ubezpieczeniowej) musi obejmować cały okres związania ofertą i musi mieć taką samą płynność jak wadium wniesione w pieniądzu – dochodzenie roszczenia z tytułu wadium wniesionego w tej formie nie może być utrudnione. Dlatego w treści gwarancji powinna znaleźć się klauzula stanowiąca, iż wszystkie spory odnośnie gwarancji będą rozstrzygane zgodnie z prawem polskim i poddane jurysdykcji sądów polskich, chyba, że wynika to z przepisów prawa.
7. Wadium wniesione w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy musi wpłynąć na wskazany powyżej w ust. 2 pkt. 1 rachunek bankowy Zamawiającego, najpóźniej przed upływem terminu składania ofert.
- Ze względu na ryzyko związane z czasem trwania okresu rozliczeń międzybankowych Zamawiający zaleca dokonanie przelewu ze stosownym wyprzedzeniem.
8. Zamawiający dokona zwrotu wadium na zasadach określonych w art. 46 ust. 1-4 ustawy Pzp.

XX. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Ofertę należy złożyć do **8 lutego 2021 r. do godz. 11:00**.

2. Otwarcie ofert nastąpi w dniu 8 lutego 2021 r. o godzinie 11:30 przez upublicznienie wczytanych w Systemie (Platformie zakupowej) ofert w dniu ich otwarcia, w siedzibie Urzędu Patentowego RP, w pok. 205. Otwarcie ofert jest jawne.
3. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieści w Systemie oraz na stronie internetowej informację z otwarcia ofert zawierającą elementy, o których mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp.

XXI. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

Termin związania ofertą wynosi **60** dni od dnia upływu terminu składania ofert.

XXII KRYTERIA WYBORU I SPOSÓB OCENY OFERT ORAZ UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszych ofert Zamawiający stosować będzie następujące kryteria oceny ofert:

Kryterium	Waga w %
Cena brutto	60
Termin rozpoczęcia świadczenia usługi	40

Cena brutto oferty za realizację całego zamówienia (Pc) – wg następującego wzoru

$$Pc = 60 \times (Cena \text{ min}/C) [\text{pkt}]$$

gdzie:

Pc - liczba punktów przyznanych ofercie w kryterium „Cena”,

Cena min - najniższa cena oferty brutto spośród ofert podlegających ocenie,

C - cena brutto ocenianej oferty.

Dla kryterium „Cena” przyjmuje się, że 1 % = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów.

Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym kryterium wynosi 60 pkt.

Termin rozpoczęcia świadczenia usługi (Pt)

Przez „Termin rozpoczęcia świadczenia usług” zamawiający rozumie termin osiągnięcia przez wykonawcę gotowości do pełnego świadczenia usług liczony w dniach od podpisania umowy:

Termin realizacji w dniach	Liczba punktów
7 dni	40
8-10 dni	20
11-13 dni	10
14 dni	0

Oferta z terminem dłuższym niż 14 dni zostanie odrzucona na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy Pzp jako oferta, której treść nie odpowiada treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

Łączna ocena punktowa (P) będzie stanowiła sumę punktów uzyskanych we wszystkich wyżej wymienionych kryteriach i zostanie obliczona zgodnie z poniższym wzorem

$$P = Pc + Pt$$

Gdzie:

P- łączna ocena punktów przyznana ofercie,

Pc - liczba punktów przyznanych ofercie w kryterium „Cena”,

Pt - liczba punktów przyznanych ofercie w kryterium „Termin rozpoczęcia świadczenia usługi”

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska łącznie najwyższą liczbę punktów.

XXIII. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKICH NALEŻY DOPEŁNIĆ PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY

1. W przypadku, gdy zostanie wybrana jako najkorzystniejsza oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Wykonawca przed podpisaniem umowy na wezwanie Zamawiającego przedłoży umowę regulującą współpracę Wykonawców, w której m.in. zostanie określony pełnomocnik uprawniony do kontaktów z Zamawiającym oraz do wystawiania dokumentów związanych z płatnościami.
2. O terminie złożenia dokumentu, o którym mowa w pkt 1 powyżej Zamawiający powiadomi Wykonawcę odrębnym pismem.

XXIV. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Przed zawarciem umowy wykonawca zobowiązany jest do wniesienia na rzecz zamawiającego zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 5% ceny całkowitej podanej w ofercie (ceny oferty brutto). Zabezpieczenie będzie wniesione w jednej z następujących form:
 - 1) w pieniądzu;
 - 2) w poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
 - 3) w gwarancjach bankowych;
 - 4) w gwarancjach ubezpieczeniowych;
 - 5) w poręczeniach, o których mowa w art. 148 ust. 1 pkt 5 ustawy.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wnoszone w pieniądzu wykonawca wpłaca przelewem na rachunek bankowy zamawiającego:
Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej,
00-950 Warszawa al. Niepodległości 188/192
Bank Gospodarstwa Krajowego BP I o/W-wa,
Nr 14 1130 1017 0200 0000 0013 7216
z adnotacją: „Zabezpieczenie należytego wykonania umowy na „Serwis pogwarancyjny oraz usługi asysty technicznej dla systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z rejestratorem rozmów” nr sprawy BG-II.211.38.2020
3. Zwrot wniesionego przez wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania umowy, jeżeli zabezpieczenie to nie zostanie zarachowane na pokrycie roszczeń zamawiającego, nastąpi w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez zamawiającego za należyte wykonane.
4. W przypadku ustanowienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, zwanej dalej „gwarancją,” warunki gwarancji oraz bank/ubezpieczyciel powinny być uprzednio zaakceptowane przez zamawiającego.
5. Gwarancję stanowić powinno nieodwołalne zobowiązanie banku/ ubezpieczyciela, do bezwarunkowej zapłaty zamawiającemu na jego pierwsze pisemne żądanie kwot kar umownych lub odszkodowań, należnych od wykonawcy w związku z niewykonaniem lub niewłaściwym wykonaniem całości lub części obowiązków wynikających z Umowy. Zobowiązanie wynikające dla banku / ubezpieczyciela udzielającego takiej gwarancji pozostaje dla niego wiążące przez okres wykonywania Umowy, przedłużony o czas, przez który służyć będą zamawiającemu przeciwko wykonawcy uprawnienia z tytułu rękojmi za wady.
6. W trakcie realizacji umowy wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka form wymienionych w pkt 1, przy czym zmiana ta może być dokonana wyłącznie z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

XXV. ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI ZAWIERANEJ UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO, OGÓLNE WARUNKI UMOWY ALBO WZÓR UMOWY, JEŻELI ZAMAWIAJĄCY WYMAGA OD WYKONAWCY, ABY ZAWARŁ Z NIM UMOWĘ W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO NA TAKICH WARUNKACH

Wzór umowy stanowi Załącznik nr 7 do SIWZ :

XXVI. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ

1. Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp, przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Pzp. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz specyfikacji istotnych warunków zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 ustawy Pzp.
2. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy Pzp czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy Pzp.
3. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy Pzp, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania.
4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej, opatrzone odpowiednio własnoręcznym podpisem albo kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
Odwołujący przesyła kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
5. Terminy wniesienia odwołania:
 - 1) Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 180 ust. 5 ustawy Pzp zdanie drugie albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.
 - 2) Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a także wobec postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej.
 - 3) Odwołanie wobec czynności innych niż określone w ust. 5 pkt. 1 i 2 powyżej wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
 - 4) Jeżeli Zamawiający nie przesłał Wykonawcy zawiadomienia o wyborze oferty najkorzystniejszej odwołanie wnosi się nie później niż w terminie:
 - a. 30 dni od dnia publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia;
 - b. 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jeżeli Zamawiający nie opublikował w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia.
6. Szczegółowe zasady postępowania po wniesieniu odwołania, określają stosowne przepisy Działu VI ustawy Pzp.
7. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
8. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby Zamawiającego, za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Krajowej Izby Odwoławczej, 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.

XXVII. KLAUZULA INFORMACYJNA ZGODNIE Z ART. 13 UST. 1 I 2 ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 Z DNIA 27 KWIEŚNIA 2016 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), „RODO”

Na podstawie powołanych regulacji informuję, że:

- Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnieni pracownicy Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej oraz spółka Otwarty Rynek Elektroniczny S.A. siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 49, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000041441, REGON: 017282436, NIP: 526-25-35-153, jako właściciel Platformy Zakupowej, na której Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej prowadzi postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, działającą pod adresem: <https://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>
- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej 00-950 Warszawa, al. Niepodległości 188/192;
- kontakt do Inspektora ochrony danych - adres e-mailowy: iod@uprp.gov.pl tel. 22 57 90 025, fax 22 57 90 001.
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO oraz ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2018 poz. 1986 z późn. zm.) w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Serwis pogwarancyjny oraz usługi dedykowanej asysty technicznej dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów w okresie 36 miesięcy” prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy Pzp;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
- obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- posiada Pani/Pan:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych[1];
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO [2];
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Pani/Panu:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

- [1] skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.
- [2] prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

ZAŁĄCZNIKI DO SIWZ

1. Opis przedmiotu zamówienia (OPZ);
2. Formularz ofertowy;
3. Wzór wykazu należycie zrealizowanych zamówień;
4. Wzór wykazu osób;
5. Wzór oświadczenia o udostępnieniu zasobów;
6. Oświadczenie dotyczące grupy kapitałowej;
7. Wzór umowy.

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie serwisu pogwarancyjnego oraz usług dedykowanej asysty technicznej w liczbie 720 roboczogodzin dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów (CRM, Contact Center i TRX) w okresie 36 miesięcy od dnia zgłoszenia gotowości do świadczenia usługi.

Usługi świadczone w ramach zamówienia mają na celu utrzymanie funkcjonalności Systemu, zapobieganie utracie danych, nieprawidłowościom w przechowywaniu lub przetwarzaniu danych, przerwom w łączności między Systemem a użytkownikami.

I. Definicje pojęć i skróty

Tabela 1. Definicje

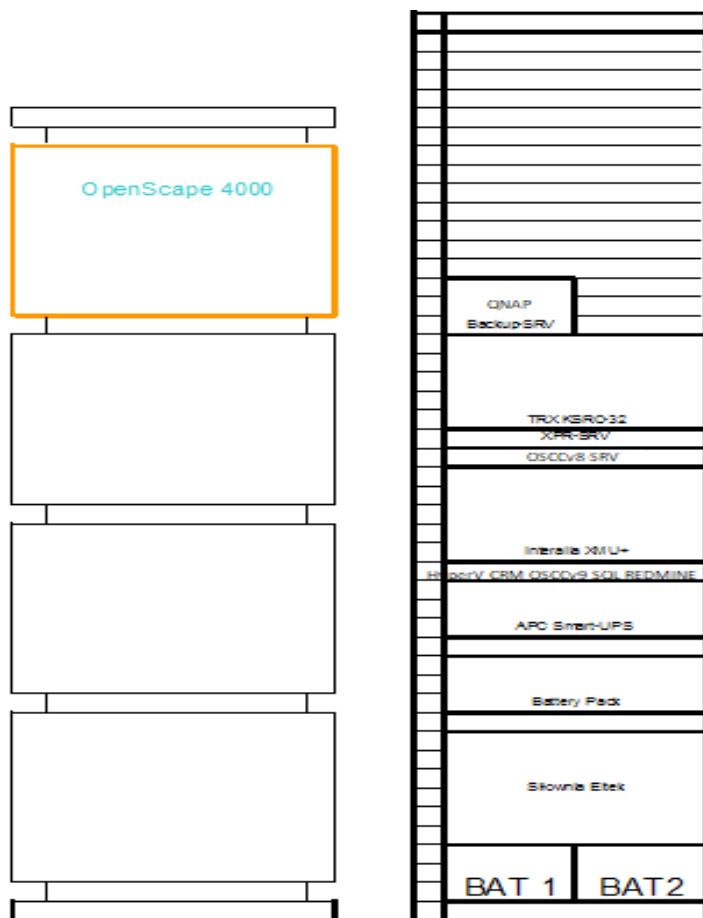
Nazwa	Wyjaśnienie
System	Urządzenia, komponenty lub urządzenia teleinformatyczne objęte usługą, których specyfikacja została opisana w pkt. 2, znajdujące się w siedzibie Zamawiającego
Oprogramowanie	Oprogramowanie objęte prawami własności intelektualnej (w szczególności licencjami), wykorzystywane i niezbędne dla prawidłowej pracy Systemu, którego specyfikacja została opisana w pkt. 2.
Awaria	Uszkodzenie uniemożliwiające sprawne działanie Systemu, które nie powstało na skutek użycia niezgodnie z przeznaczeniem i wymaganiami środowiska działania Systemu określonego przez producenta Systemu.
Zgłoszenie	Dokument tworzony podczas zgłaszania Awarii, potwierdzający zgłoszenie Awarii, opisujący proces usuwania Awarii, nadający określoną kategorię Awarii (I, II, III) oraz stwierdzający zakończenie jej usuwania.
Dni robocze	Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 16:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
Usługa Asysty Technicznej	Usługi z zakresu obsługi technicznej i wdrożeniowej Systemu świadczone na zasadach określonych w niniejszym dokumencie.
Usługa serwisu pogwarancyjnego	Usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach przedmiotu Umowy w zakresie weryfikacji i usuwania Awarii, szczegółowo określone w pkt. III
Awaria kategorii I	Wszelkie krytyczne defekty i uszkodzenia, które spowodowały całkowitą niesprawność Systemu lub przerwę w działaniu więcej niż 25% numerów wewnętrznych bądź 25% agentów Contact Center, bądź systemu Dynamics CRM, bądź systemu nagrywania rozmów TRX.

Awaria kategorii II	Każde poważne pogorszenie funkcjonalności lub wydajności Systemu mające wpływ na jakość usług, noszące cechy uszkodzenia, awarii lub defektu, a nie zawarte w Awarii kategorii I
Awaria kategorii III	Wszelkie problemy z pojedynczymi funkcjami, występujące sporadycznie i inne nie mające znamion uszkodzenia, defektu lub wady systemu, oraz uszkodzenia pojedynczych elementów peryferyjnych systemu (np. aparatów telefonicznych, słuchawki itp.).
Gwarantowany Czas Naprawy	Czas od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu ukończenia realizacji zgłoszenia.
Gwarantowany Czas Reakcji	Czas od momentu przyjęcia zgłoszenia do podjęcia działań, mających na celu usunięcie Awarii, we wszystkich trzech kategoriach.
Gwarantowany Czas Odpowiedzi	Czas od momentu przyjęcia zgłoszenia do podjęcia działań, mających na celu przedstawienie Zamawiającemu pełnego harmonogramu i wyceny godzinowej prac rozwojowych.
Gwarantowany Czas Realizacji	Czas od momentu akceptacji przez Zamawiającego harmonogramu i zakresu prac rozwojowych, do momentu ich realizacji przez Zamawiającego.
Protokół Odbioru	Dokument podpisany przez należycie upoważnionych przedstawicieli stron tj. Zamawiającego i Wykonawcę potwierdzający prawidłowe wykonanie przez Wykonawcę czynności i zadań wyspecyfikowanych w jego treści.
Opiekun techniczny	Osoba dedykowana przez Wykonawcę do kontaktów z Zamawiającym w sprawach związanych z obsługą serwisową systemu przez cały czas trwania umowy.
Problem	Rozbieżności lub nieprawidłowości między oczekiwanym a rzeczywistym zachowaniem Systemu.
Dokumentacja	Raporty, dokumentacja powykonawcza, dokumentacja Systemu, dokumentacja dla administratorów i użytkowników, procedury instalacji, opis struktur i relacji baz danych

II. Opis Systemu

Zamawiający eksploatuje poniżej opisane urządzenia wraz z oprogramowaniem, tworzące system telekomunikacyjny Contact Center.

Rysunek 1. Umiejscowienie komponentów sprzętowych



1. Serwer telekomunikacyjny Unify OpenScape 4000 v8 cPCI Duplex.

Tabela 2. Wykaz komponentów systemu OpenScape 4000

Lp.	Opis	Nr. Katalogowy	Ilość
1.	Karta Procesora	1PS30122-X8004-X39 DSCXL2+	1
2.	Karta Procesora	1PS30122-X8004-X39 DSCXL2+	1
3.	Karta dyskowa RAID	1PS30122-X8007-X4 HDTR	1
4.	Dysk Toshiba	MK2561GSYB	1
5.	Dysk Toshiba	MK2561GSYB	1
6.	Dysk Toshiba	MK2561GSYB	1
7.	Półka LTUW + LTU	1PS30804-B5388-X-5	3 + 1
8.	PSUP	S30122-K7317-X-6	1
9.	PSUP	S30122-K7317-X-6	1
10.	Karta STMI4	1P S30810-Q2324-X500-16	1
11.	Karta LTUCA	1P S30810-Q2266-X-15	3
12.	Karta DIU-N2	Q2196-X	1
13.	Karta SLMAC	Q2191-C	20
14.	Karta SLMO-24	Q2168X	5

15.	Karta STMD3	Q2217-X100	1
16.	Karta STMD3	Q2217-X	2
17.	Karta SIUX2	Q2187-X	1
18.	Karta STMI2	Q2316-X	1
19.	Karta DIUT2-E1	Q2226-X200	1
20.	Karta STMI4	Q2324-X500	1
21.	Karta DIUT2-E1	Q2226-X200	1
22.	Zasilacze Serwera HiPath 4000	Delta Energy Systems PN: D0114595/01	2
23.	Zasilacze PSUP	S30122-K7317-X3	4

Tabela 3. Wykaz licencji OpenScape 4000

Lp.	Opis licencji	Ilość	Wsparcie do DD/MM/RRRR
1.	OpenScape 4000 V8 SLES Upgr. Prot. 3 y. (initial)	2	04/07/2021
2.	OpenScape 4000 V8 Duplex	1	
3.	OpenScape 4000 V8 Flex	676	
4.	OpenScape 4000 V8 Assistant	1	
5.	OpenScape 4000 V8 Base	1	

2. Serwer Unify OpenScape Contact Center Enterprise v10.

Tabela 4. Wykaz elementów i używanych licencji OpenScape Contact Center Enterprise

Lp.	Opis licencji	Ilość	Wsparcie do DD/MM/RRRR
1.	OSCCEV10 Base Pack	1	04/07/2021
2.	OSCCEV10 Manager	3	
3.	OSCCEV10 CMS Base	1	
4.	OSCCEV10 Essential User	53	
5.	OSCCEV10 MultiChannel User	5	
6.	OSCCEV10 CMS IVR Port	24	
7.	OSCCEV10 Info - Upgraded from V9	1	
8.	XMU+ Basic System	1	
9.	New Hybrid Line Card (kpl.)	1	
10.	60-Minute XMU+ Memory Module	1	

3. Serwer faksów/SMS Unify OpenScape Xpression v7.

Tabela 5. Wykaz licencji OpenScape Xpression

Lp.	Opis licencji	Ilość	Wsparcie do DD/MM/RRRR
1.	Xpr V7 Media 1-Ports	10	04/07/2021
2.	Xpr V7 Web Conferencing Rooms	3	
3.	Xpr V7 Language	3	
4.	Xpr V7 Web Conferencing Basic	1	
5.	Xpr V7 Base	1	
6.	Xpr V7 Unified Users	20	
7.	Xpr V7 Audio Conferencing	2	
8.	Xpr V7 Reports	1	
9.	Xpr V7 AMIS, RSL	1	
10.	Xpr V7 OptiClient Extensions	20	
11.	DLS V7 Base System	1	
12.	DLS V7 Basic User	1000	

4. System Openscape Personal Edition V7

Tabela 6. Wykaz licencji OpenScape Personal Edition V7

Lp.	Opis licencji	Ilość	Wsparcie do DD/MM/RRRR
1.	OSC PE V7 HFA User	12	04/07/2021
2.	OSC PE V7 Base	1	

5. Bramka SMS.

Tabela 7. Opis sprzętu CINTERION

Producent	Model	Złącza
CINTERION	Terminal MC52i	1x RS-232, 1x Antena, 1x gniazdo na kartę SIM, 1x Zasilanie

6. System rejestracji rozmów TRX-KSRC 332 – [S/N: 2014091601]

Tabela 8. Wykaz licencji TRX

Licencja	Opis licencji	Ilość	Wsparcie do DD/MM/RRRR
2.7.105.306	TRX Konsola 2		30/03/2021
101	Maks. Liczba k. fizycznych	32	
102	Maks. Liczba k. wirtualnych	56	
103	Liczba jednocześnie nagrywanych kanałów	32	
106	Retancja nagrań	włączona	
108	Obsługa MD RAID1	włączona	
120	Liczba sesji aplikacji Konsola 2	16	

121	Liczba sesji aplikacji Monitor 2	2	
124	Liczba sesji aplikacji WebInterface 2	16	
1001	Liczba kanałów sprzętowych	30	
2102	Liczba kanałów obsługiwanych przez OpenScape 4000	30	
2103	Liczba monitorowanych stacji OpenScape 4000	56	

7. System taryfikacji ITAR Intelix.

Tabela 9. Wykaz licencji ITAR

Licencja	Opis licencji	Ilość	Wsparcie do DD/MM/RRRR
4.0.4.0.20	ITAR – System Taryfikacyjny	1	30/03/2021

8. System CRM Microsoft Dynamics 2016/365 (On Premise) wraz z integracjami.

Instancje systemu:

- a) Produkcyjna
- b) Testowa
- c) Deweloperska

Tabela 10. Wykaz licencji CRM Microsoft Dynamics :

Licencja	Opis licencji	Ilość	Wsparcie (SA) do
Dostępowa	Microsoft Dynamics 365 Sales (on-premises) - User CAL	5	30/04/2021
Serwer aplikacyjny	Microsoft Dynamics 365 Team Members (on-premises) - User CAL	56	

9. Integracje CTI (ang. Computer Telephony Integration).

Korelują zdarzenia i procesy pomiędzy systemami CRM Microsoft Dynamics, Unify OpenScape 4000, Unify OpenScape Contact Center, OpenScape Xpression oraz TRX-KSRC 332.

10. System bazodanowy MS SQL 2012 Standard/MS SQL 2017 Enterprise

Tabela 11. Wykaz licencji MS SQL 2014:

Licencja	Opis licencji	Ilość	Wsparcie (SA) do
Serwer aplikacyjny	SQL Server Standard Core 2014	4	brak

11. Moduł backupu – Qnap TurboNAS TS269L [S/N: Q15AI06916]

Tabela 12. Opis sprzętu QNAP

Producent	Model	Dyski Twarde
QNAP	TurboNAS TS269L, Intel Atom 1,86 GHz, 1GB RAM	2x 2TB SATA 3,5" (RAID 1)

12. Serwery fizyczne.

Tabela 13. Opis sprzętu IBM - serwer Hyper-V (3 VM: MS Dynamics CRM, MS SQL, REDMINE,)

Model	Producent	IBM
	Model	x3550 M4 [7914AC1] S/N: 06CKXMG
Procesor	Nazwa	Intel Xeon E5-2630 v2
	Taktowanie	2,6 GHz (6 rdzeni)
	Liczba procesorów	1
Pamięć RAM	Pojemność łącznie	128 GB
	Standard	DDR3 2800MHz 1.35V ECC
Przestrzeń dyskowa	Pojemność łącznie	3 x 2 TB
	Liczba dysków	3
	Standard	SATA 3.5"
	RAID	5
Sieć	Szybkość	10/100/1000 Mbit/s
	Liczba interfejsów	6
Obudowa	Rozmiar / typ	1U
Zasilanie	Liczba zasilaczy/moc	2
Software		Microsoft Hyper-V Server 2012 R2 (3 VM)

Tabela 14. Opis sprzętu IBM - serwer Xpression

Model	Producent	IBM
	Model	x3250 M5 [5458Z5M] S/N: 06BNLVR
Procesor	Nazwa	Intel Xeon E3-1220 v3
	Taktowanie	3.10 GHz (4 rdzenie)
	Liczba procesorów	1
Pamięć RAM	Pojemność łącznie	8 GB
	Standard	DDR3 1600MHz 1.35V ECC
Przestrzeń dyskowa	Pojemność łącznie	2x 1 TB
	Liczba dysków	2
	Standard	SATA 2.5"
	RAID	0, 1, 10
Sieć	Szybkość	10/100/1000 Mbit/s
	Liczba interfejsów	2
Obudowa	Rozmiar / typ	1U
Zasilanie	Liczba zasilaczy/moc	2

Software		Microsoft Windows Srv Standard 2008 R2
-----------------	--	---

Tabela 15. Opis sprzętu IBM - serwer administracyjny (dawniej OSCCE V8)

Model	Producent	IBM
	Model	x3250 M5 [5458Z5M] – S/N: 06BNLVT
Procesor	Nazwa	Intel Xeon E3-1220 v3
	Taktowanie	3.10 GHz (4 rdzenie)
	Liczba procesorów	1
Pamięć RAM	Pojemność łącznie	8 GB
	Standard	DDR3 1600MHz 1.35V ECC
Przestrzeń dyskowa	Pojemność łącznie	2x 1 TB
	Liczba dysków	2
	Standard	SATA 2.5"
	RAID	1
Sieć	Szybkość	10/100/1000 Mbit/s
	Liczba interfejsów	2
Obudowa	Rozmiar / typ	1U
Zasilanie	Liczba zasilaczy/moc	2
Software		Microsoft Windows Server Standard 2008 R2

13. System podtrzymywania zasilania APC Smart-UPS RT 5000VA z modułem baterii oraz z siłownią Eltek 48V z akumulatorami o pojemności 70Ah

Tabela 16. Opis sprzętu APC

Lp.	Nazwa	Nr. katalogowy	Ilość
1.	APC Smart-UPS RT 5000VA RM 230V S/N: QS1432371021	APCSURTD5000XLI	1
2.	APC Smart-UPS RT 192V RM Battery Pa S/N: 5S1417T19188	APCSURT192RMXLBP	1

Tabela 17. Opis sprzętu Eltek

Lp.	Nazwa	Nr. katalogowy	Ilość
1.	Eltek Inverter STI/G2	241540.902	1

Tabela 18. Wykaz maszyn wirtualnych:

Lp.	Przeznaczenie	Ilość	Platforma
1.	OpenScape Contact Center Enterprise v10 – serwer aplikacji	1	VMware
2.	Openscape Contact Center Enterprise CMS – serwer CMS	1	VMware
3.	ITAR 4.04 – serwer aplikacji ITAR	1	Vmware
4.	MS Dynamics CRM 365– Serwer aplikacji	1	Hyper-V/VMware
5.	MS Dynamics CRM 365 SQL – Serwer bazodanowy	1	Hyper-V/VMware

III. Opis usługi serwisu pogwarancyjnego

Usługa serwisu pogwarancyjnego będzie obejmowała:

1. diagnozowanie przyczyn problemów, rozwiązywanie problemów, aktualizację oprogramowania, konfigurację komponentów Systemu, baz danych, serwerów, skryptów oraz w szczególności:

a) Serwis sprzętu:

Wykonawca zapewni usuwanie Awarii zgodnie z Gwarantowanym Czasem Naprawy dla sklasyfikowanej kategorii Awarii (I, II, III), wprowadzanie zmian w konfiguracji, wymianę uszkodzonych, fizycznych elementów Systemu. Wszystkie fizyczne elementy Systemu będą wymieniane przez Wykonawcę w miejscu ich użytkowania przez Zamawiającego. W ramach świadczenia usługi, Wykonawca będzie odpowiedzialny za poniższe czynności:

- Weryfikacja i rejestracja zgłoszenia po stronie Wykonawcy,
- Przeprowadzenie zdalnej diagnozy objawów uszkodzenia,
- Wizyta inżyniera w celu przeprowadzenia diagnozy na miejscu – o ile jest to konieczne,
- Uruchomienie i monitorowanie serwisu sprzętowego producenta urządzenia (o ile jest to konieczne),
- Dostarczenie na miejsce nowego lub zastępczego urządzenia tego samego typu (o ile jest to konieczne), o nie gorszych parametrach niż urządzenie, które uległo awarii,
- Weryfikacja dostarczonego urządzenia,
- Instalacja urządzenia,

- Przeprowadzenie testów weryfikujących prawidłowe podłączenie (z uwzględnieniem innych urządzeń Zamawiającego),
- Instalacja oprogramowania systemowego w tej samej wersji, jaka była zainstalowana w uszkodzonym urządzeniu (zgodnie z licencją posiadaną przez Zamawiającego),
- Odtworzenie konfiguracji urządzeń z kopii zapasowych,
- Przeprowadzenie testów weryfikujących prawidłowe działanie Systemu po wymianie urządzenia
- Demontaż uszkodzonych urządzeń,
- Odbiór uszkodzonych urządzeń z lokalizacji, w których były użytkowane, z zastrzeżeniem możliwości zachowania przez Zamawiającego uszkodzonych dysków twardych – o ile uszkodzenie dotyczy urządzeń zawierających dyski twarde (np. serwer, moduł backupu, itp.)
- Przedstawienie Zamawiającemu protokołu z wykonanej usługi serwisowej,

b) Serwis oprogramowania:

Wykonawca zapewni usuwanie Awarii zgodnie z Gwarantowanym Czasem Naprawy dla sklasyfikowanej kategorii Awarii (I, II, III), wprowadzanie zmian w konfiguracji oraz w szczególności wykonywanie następujących czynności:

- Systematyczna instalacja nowych wersji Oprogramowania w okresie obowiązywania umowy. Jeżeli producent opublikuje nową wersję Oprogramowania, to Wykonawca zaktualizuje Oprogramowanie do nowej wersji, uwzględniając najlepsze praktyki, integralność danych i funkcjonalności Systemu.
- Systematyczna instalacja poprawek bezpieczeństwa przez cały okres obowiązywania umowy – jeżeli producent opublikuje informację o wadzie Oprogramowania związanej z bezpieczeństwem, to Wykonawca zainstaluje odpowiednie poprawki lub zainstaluje nową wersję oprogramowania pozbawioną wad.
- Zmiany wersji Oprogramowania - jeżeli w oprogramowaniu producenta wystąpią wady funkcjonalne, które powodują, że oprogramowanie działa niezgodnie ze specyfikacją producenta, to Wykonawca:
 - i. Dostarczy i zainstaluje Zamawiającemu wersję Oprogramowania z usuniętymi wadami, o ile taka wersja została opracowana przez producenta,

- ii. Dostarczy i zainstaluje Zamawiającemu wersję Oprogramowania pozbawioną wad.
2. Dostęp do wsparcia technicznego producentów sprzętu i oprogramowania wchodzącego w skład Systemu oraz prawo do aktualizacji Oprogramowania wchodzącego w skład Systemu do aktualnie najnowszych dostępnych wersji wraz z niezbędnymi licencjami do podniesienia wersji produktu przez cały okres obowiązywania Umowy dla co najmniej:
- Systemu telekomunikacyjnego **Unify OpenScape 4000**,
 - Systemu **Unify OpenScape Contact Center**,
 - Systemu faksów **Unify OpenScape Xpression**,
 - Systemu rejestracji rozmów **TRX-KSRC 332**,
 - Systemu taryfikacji **ITAR Intelix**,
 - Systemu **CRM Microsoft Dynamics 2016/365 (On Premise)**
 - Systemu **OpenScape Personal Edition V7**

Dostęp do wsparcia technicznego producenta odbywać się musi telefonicznie i/lub poprzez e-mail i/lub poprzez formularz interaktywny i/lub poprzez dedykowaną aplikację do zgłaszania usterek i/lub poprzez dedykowaną witrynę producenta lub przez dedykowany przez partnera kanał do zgłoszeń. Zamawiający musi posiadać dostęp do dokumentacji technicznej producenta oraz forów dyskusyjnych producenta (jeżeli takie fora istnieją).

Wykonawca zobowiązany będzie do przekazania Zamawiającemu numerów umów serwisowych producenta.

3. obsługę mechanizmu cyklicznego (nie rzadziej niż raz na dobę) tworzenia kopii zapasowych Oprogramowania sprzętowych komponentów Systemu na zasobach własnych Zamawiającego. Aplikacyjne komponenty Systemu objęte są centralnym systemem tworzenia kopii zapasowych (Veeam B&R).
4. obsługę dotyczącą zgłaszania Awarii:
- a) Wykonawca zapewni dedykowaną osobę (opiekuna technicznego) do kontaktów z Zamawiającym w sprawach związanych z obsługą serwisową Systemu
 - b) Wykonawca zapewni wsparcie w języku polskim.
 - c) Wykonawca zapewni możliwość zgłaszania usterek poprzez:
 - Dedykowany numer telefoniczny w godzinach 8:00-16:00 w dni robocze z wyłączeniem dni wolnych od pracy,
 - Ogólny numer telefoniczny służący do zgłaszania usterek (awarii), działający całodobowo we wszystkie dni roku,

•Pocztę e-mail - na dedykowany do Umowy adres e-mail.

- d) Wszystkie zgłoszenia telefoniczne oraz e-mailowe będą przez Wykonawcę zarejestrowane w jednej, wspólnej bazie zgłoszeń serwisowych. Zgłoszenia będą również wprowadzone na hostowaną przez Zamawiającego platformę wymiany zgłoszeń. Wykonawca oraz podwykonawcy mają obowiązek korzystania z hostowanej przez Zamawiającego platformy wymiany Zgłoszeń.
- e) Wykonawca oraz podwykonawcy zobowiązują się do udziału w cyklicznych spotkaniach/wideokonferencjach/telekonferencjach na których omawiane będzie zaawansowanie prac serwisowych oraz rozwojowych w częstotliwości nie rzadziej niż dwa razy w miesiącu. Udział w tych spotkaniach nie podlega rozliczeniom w ramach Dedykowanej Asysty Technicznej.
- f) Diagnoza awarii będzie odbywała się zdalnie lub w razie konieczności bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego.
- g) Naprawy Awarii w terminach określonych w poniższej tabeli:

Kategoria Awarii	GCR (Gwarantowany Czas Reakcji)	GCN (Gwarantowany Czas Naprawy)
Awaria kategorii I	1 godz. robocza	6 godzin roboczych
Awaria kategorii II	1 dzień roboczy	2 dni robocze
Awaria kategorii III	2 dni robocze	5 dni roboczych

Dla awarii zgłaszanych po godzinie 16:00 danego dnia, Gwarantowany Czas Reakcji będzie liczył się od następnego dnia roboczego. Usługi serwisowe będą świadczone w Dni Robocze, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Odbiór usługi serwisu pogwarancyjnego następować będą w okresach 3-miesięcy świadczenia usługi (Okres Rozliczeniowy) począwszy od dnia zgłoszenia gotowości do świadczenia usługi, na podstawie raportu wygenerowanego z bazy zgłoszeń serwisowych.

IV. Dedykowana Asysta Techniczna

1. W okresie obowiązywania umowy Wykonawca świadczyć będzie usługę Dedykowanej Asysty Technicznej (DAT) w liczbie do 720 roboczogodzin.
2. Usługi DAT obejmują usługi w zakresie:
 - a) doradztwa,

- b) wdrażania nowych funkcjonalności do Systemu (w ramach posiadanych licencji), modernizacji Oprogramowania związanego z eksploatacją Systemu,
 - c) wykonywania integracji z innymi systemami,
 - d) dostosowywania funkcjonalności do zmieniających się przepisów prawa,
 - e) innych prac związanych z eksploatowanym Systemem zleconych przez Zamawiającego.
 - f) konsultacji odbywających się w formie konferencji głosowych,
 - g) warsztatów dla użytkowników i administratorów, w postaci telekonferencji, z możliwością wykorzystania laboratorium Wykonawcy lub w postaci warsztatów odbywających się w siedzibie Zamawiającego.
3. Usługi DAT będą wykonywane bezpośrednio w miejscu eksploatacji Systemu lub zdalnie.
 4. Zamawiający będzie przekazywał Wykonawcy zgłoszenie realizacji DAT w formie Zgłoszenia.
 5. Wykonawca musi przedstawić Zamawiającemu do akceptacji zakres i harmonogram prac dla Zgłoszenia z uwzględnieniem terminów określonych w poniższej tabeli:

Rozwój	Czas
Gwarantowany Czas Reakcji	1 dzień roboczy
Gwarantowany Czas Odpowiedzi	10 dni roboczych
Termin Realizacji	zgodny z zaakceptowanym przez Zamawiającego harmonogramem

6. Wycena roboczogodzin, zakres i harmonogram prac przygotowany przez Wykonawcę będzie podlegać akceptacji Zamawiającego.
7. Wykonawca zobowiązany jest wykonywać prace w ramach Zgłoszenia zgodnie z zaakceptowanym przez Zamawiającego zakresem, harmonogramem i pracochłonnością liczoną w roboczogodzinach.
8. Odbiór usługi Dedykowanej Asysty Technicznej następować będą w okresach 3-miesięcy świadczenia usługi (Okres Rozliczeniowy) począwszy od dnia zgłoszenia gotowości do świadczenia usługi.
9. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania wszystkich roboczogodzin przewidzianych w umowie.

V. Dokumentacja

1. W ramach świadczenia usług Wykonawca będzie dostarczał i modyfikował dokumentację Systemu zawierającą w szczególności:
 - a) Dokumentację techniczną systemu (obejmującą jego wszystkie komponenty), zawierającą projekt techniczny oraz całość wiedzy potrzebnej do rozwijania systemu.
 - b) Dokumentację dla Administratorów systemu zawierającą wszelkie informacje niezbędne do administrowania nim.
 - c) Dokumentację dla Użytkowników zawierającą informację umożliwiające korzystanie z systemu.
2. Procedury eksploatacyjne, w szczególności:
 - a) Procedury dotyczące administrowania Systemem.
 - b) Procedury dotyczące zapewnienia bezpieczeństwa Systemu.
 - c) Procedury instalacyjne.
 - d) Procedury tworzenia kopii bezpieczeństwa oraz procedury odtwarzania systemu w przypadku awarii.
 - e) Wszelkie procedury niezbędne do utrzymania wszystkich komponentów systemu.
3. Opis struktury baz danych wchodzących w skład systemu.
4. Dokumentacja zostanie sporządzona w języku polskim, zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami tworzenia dokumentacji systemów informatycznych.
5. Dokumentacja będzie podlegała akceptacji przez Zamawiającego.
6. Dokumentacja zostanie dostarczona w formie elektronicznej w formacie umożliwiającym jej edycję oraz w formie papierowej.
7. Dokumentacja będzie dostarczana z każdym raportem świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego lub protokołem odbioru dedykowanej asysty technicznej z naniesionymi zmianami dotyczącymi modyfikacji Systemu. W załączeniu na płycie CD załączane będą wszystkie elementy (np. skrypty) dotyczące zmian dokonanych w Systemie.

VI. Pozostałe wymagania

1. Wykonawca będzie świadczył usługi serwisu pogwarancyjnego oraz Dedykowanej Asysty Technicznej w okresie 36 miesięcy od dnia zgłoszenia gotowości do świadczenia usług, przy czym zgłoszenie gotowości do świadczenia usługi nie może być później niż 14 dni od podpisania umowy. **(kryterium oceny ofert)**
2. Wykonawca oświadcza, że osoby wskazane przez Wykonawcę do realizacji umowy będą zatrudnione na podstawie umowy o pracę, gdyż wykonywane przez nie czynności (usługi

serwisu pogwarancyjnego), przy realizacji Umowy, polegają na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz.U. z 2016 r. poz. 1666, z późn.zm.).

3. Zamawiający wymaga udokumentowania faktu zatrudnienia osób wskazanych w pkt. 2 poprzez przedstawienie przez Wykonawcę, w terminie 7 dni od dnia zawarcia Umowy, dokumentacji potwierdzającej spełnienie oświadczenia z pkt 2. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu, w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub Podwykonawcę osób wykonujących czynności skanowania i indeksowania rejestrów papierowych, poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub Podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji Umowy, czynności których dotyczy oświadczenie Wykonawcy lub Podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeśli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Informacje takie jak: imię i nazwisko, data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania.
4. Zamawiający w trakcie realizacji umowy, w przypadku powzięcia wątpliwości lub wiedzy o niewykonywaniu obowiązku zatrudnienia na podstawie umowy o pracę ma prawo do kontroli spełnienia przez Wykonawcę powyższego wymagania. Na każde wezwanie Zamawiającego, w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu, w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę osób wykonujących wskazane czynności poprzez złożenie kopii umowy o pracę.

FORMULARZ OFERTOWY

Urząd Patentowy RP
al. Niepodległości 188/192
00-950 Warszawa

Biorąc udział w postępowaniu nr BG-II.211.38.2020 pn. **Serwis pogwarancyjny oraz usługi dedykowanej asysty technicznej dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów w okresie 36 miesięcy** prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego przez Urząd Patentowy RP w imieniu reprezentowanego przeze mnie/przez nas wykonawcy

Nazwa Wykonawcy	
Adres i siedziba i adres Wykonawcy/	
Wykonawca jest małym/średnim przedsiębiorcą:	TAK NIE (pozostawić właściwe)
Dane kontaktowe Imię i nazwisko osoby do kontaktu, e-mail, nr telefonu	

1. Składam ofertę na wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) za **cenę brutto** (łącznie z podatkiem VAT)

..... zł

(słownie złotych:)

w tym,

SERWIS POGWARANCYJNY	Cena brutto za (1 okres rozliczeniowy) 3 miesięczny okres świadczenia usługi	Liczba okresów rozliczeniowych	Wartość brutto
		12	
DEDYKOWANA ASYSTA TECHNICZNA	Cena brutto za 1 roboczogodzinę	Liczba roboczogodzin	Wartość brutto
		720	
RAZEM			

1. Oferuję/my dniowy termin rozpoczęcia świadczenia usługi (**termin nie może być dłuższy niż 14 dni**),

1. Oświadczam/y, że zapoznaliśmy się z ogłoszeniem o zamówieniu, Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia i uznajemy/ę się za związanych/ego/ą określonymi w nich postanowieniami i zasadami postępowania.
2. Zobowiązuję/emy się do wykonywania zamówienia w terminach określonych w SIWZ.
3. Oświadczam/y, że akceptuję/emy warunki płatności określone w SIWZ i załącznikach do SIWZ (wzorach umów).
4. Uważam/y się za związanych/m/ą ofertą przez okres wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, tj. przez okres 60 dni od upływu terminu składania ofert.

Na potwierdzenie powyższego wniosłem/am/śliśmy wadium w wysokości 12 000 zł w formie

Wadium należy zwrócić przelewem na konto nr
.....

5. Oświadczam/y, że wykazując spełnianie warunków udziału w postępowaniu polegamy/y na zasobach następujących podmiotów, na zasobach których polegamy wykazując spełnianie warunków udziału w postępowaniu: *(pozostawić właściwe)*

1) NIE

2) TAK -

-

(należy podać nazwy/firmy tych podmiotów)

i załączam/y zobowiązanie tych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia

6. Następującą/e część/ci zamówienia powierzmy podwykonawcy:

Lp.	Zakres	Podwykonawca (nazwa i adres)

7. Oświadczam/y, że oferta *(pozostawić właściwe lub skreślić niewłaściwe)*:

1) Zawiera tajemnicę przedsiębiorstwa

2) Nie zawiera tajemnicy przedsiębiorstwa

W przypadku zastrzeżenia tajemnicy przedsiębiorstwa Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty uzasadnienie zastrzeżenia poprzez wskazanie przyczyn faktycznych i wykazanie spełnienia podstaw normatywnych uprawniających do dokonania zastrzeżenia.

8. Oświadczam/y, że jestem/śmy świadomy/i, że brak wskazania w sposób jednoznaczny, które informacje podlegają ochronie jako tajemnica przedsiębiorstwa lub brak uzasadnienia zastrzeżenia poprzez wskazanie przyczyn faktycznych wraz z wykazaniem spełnienia podstaw normatywnych uprawniających do dokonania zastrzeżenia, nie później niż w chwili składania informacji Zamawiającemu, może spowodować nieuznanie przez Zamawiającego prawidłowości dokonanego zastrzeżenia tajemnicy przedsiębiorstwa bez obowiązku żądania dodatkowych wyjaśnień od Wykonawcy. W takim przypadku Zamawiający zwolniony będzie od wszelkiej odpowiedzialności za jakiegokolwiek ewentualne szkody powstałe w związku z ujawnieniem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa osobom trzecim.
9. W imieniu Wykonawcy, którego reprezentuję, /zobowiązuję się do zawarcia umowy na warunkach określonych we wzorze umowy stanowiącym Załącznik 7 do SIWZ
10. 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.

(W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO - wykonawca nie składa powołanego oświadczenia (należy wpisać „Nie dotyczy”).

.....
Imię i nazwisko osoby uprawnionej do złożenia oferty

.....
Pieczęć wykonawcy

Wykaz należycie zrealizowanych zamówień

Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „**Serwis pogwarancyjny oraz usługi dedykowanej asysty technicznej dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów w okresie 36 miesięcy**” prowadzonym przez Urząd Patentowy RP (nr post. **BG-II.211.38.2020** przedkładamy wykaz należycie zrealizowanych zamówień, w celu oceny spełnienia przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w rozdz. XI ust. 1 pkt 2 lit. a SIWZ t.j. wykonawca w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie należycie zrealizował lub realizuje, przy czym część zrealizowana obejmuje co najmniej 1 usługę wsparcia technicznego lub serwisu gwarancyjnego lub serwisu pogwarancyjnego lub serwisu technicznego dla systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z rejestratorem rozmów, realizowaną nieustannie przez okres minimum 12 miesięcy, o łącznej wartości nie mniejszej niż 200 000 zł brutto.

Podmiot, na rzecz którego zamówienie zostało zrealizowane (pełna nazwa, adres, dane kontaktowe)	Termin realizacji (od-do)	Wartość zamówienia	Opis zrealizowanego zamówienia umożliwiający ocenę spełnienia warunku

(miejscowość, data)_____
(imię i nazwisko oraz podpis upoważnionego przedstawiciela/przedstawicieli wykonawcy)

.....
Pieczęć wykonawcy

Wykaz osób

Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „Serwis pogwarancyjny oraz usługi dedykowanej asysty technicznej dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów w okresie 36 miesięcy” prowadzonym przez Urząd Patentowy RP (nr post. **BG-II.211.38.2020**) przedkładamy wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w celu oceny spełnienia przez wykonawcę warunków, o których mowa w rozdz. XI ust. 1 pkt 2 lit. b:

Poz.	Imię i nazwisko	KWALIFIKACJE ZAWODOWE		PODSTAWA DYSPONOWANIA
		Należy wpisać „TAK” jeśli osoba posiada wskazany certyfikat. W przypadku posiadania certyfikatu równoważnego należy podać jego tytuł		
Kierownik projektu		aktualny certyfikat Prince2 Practitioner lub równoważny		
Osoba, o której mowa w rozdz. XI ust.1 pkt 2 lit b		Certyfikat „Certified Implementation &Support Expert OpenScape 4000” lub równoważny		
		Certyfikat „Certified Implementation &Support Expert OpenScape Contact Center” lub równoważny		
		Certyfikat „Managing Microsoft Dynamics Implementations” lub równoważny		
		Certyfikat „Microsoft Dynamics CRM Customization and Configuration” lub równoważny		
		Certyfikat „Microsoft Dynamics CRM Installation and Deployment” lub równoważny		
		Certyfikat „Administering Microsoft SQL Server Databases” lub równoważny		
		Certyfikat „Microsoft SQL Server Implementation and Maintenance” lub równoważny		
		Certyfikat „ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management” lub równoważny		
Osoba, o której mowa w rozdz. XI ust.1 pkt 2		Certyfikat „Certified Implementation &Support Expert OpenScape 4000” lub równoważny		
		Certyfikat „Certified Implementation &Support Expert		

lit. b		OpenScape Contact Center” lub równoważny		
		Certyfikat „Managing Microsoft Dynamics Implementations” lub równoważny		
		Certyfikat „Microsoft Dynamics CRM Customization and Configuration” lub równoważny		
		Certyfikat „Microsoft Dynamics CRM Installation and Deployment” lub równoważny		
		Certyfikat „Administering Microsoft SQL Server Databases” lub równoważny		
		Certyfikat „Microsoft SQL Server Implementation and Maintenance” lub równoważny		
		Certyfikat „ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management” lub równoważny		

(miejscowość, data)

(imię i nazwisko oraz podpis upoważnionego przedstawiciela/przedstawicieli wykonawcy)

**ZOBOWIĄZANIE
DO ODDANIA DO DYSPOZYCJI WYKONAWCY NIEZBĘDNYCH ZASOBÓW NA
POTRZEBY REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

W imieniu:
(nazwa Podmiotu, na zasobach którego polega Wykonawca)

Zobowiązuję się do oddania swoich zasobów

.....
(określenie zasobu)

do dyspozycji Wykonawcy:
.....
(nazwa Wykonawcy)

Na potrzeby wykonania zamówienia pn.:

Serwis pogwarancyjny oraz usługi dedykowanej asysty technicznej dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów w okresie 36 miesięcy w ramach postępowania nr BG-II.211.38.2020 prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego

Oświadczam, iż:

- a) udostępniam Wykonawcy ww. zasoby, w następującym zakresie:
.....
.....
- b) sposób wykorzystania udostępnionych przeze mnie zasobów będzie następujący:
.....
.....
- c) zakres mojego udziału przy wykonywaniu zamówienia będzie następujący:
.....
.....
- d) okres mojego udziału przy wykonywaniu zamówienia będzie następujący:
.....
.....
- e) zrealizujemy usługę, której wskazane zdolności dotyczą.

.....dnia

.....
(Imię i nazwisko/podpis osoby upoważnionej do
reprezentacji Podmiotu, na zasobach którego polega
Wykonawca)

Wykonawca:

Oświadczenie wykonawcy

**o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej,
o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo
zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp)**

Biorąc udział w postępowaniu pn. **Serwis pogwarancyjny oraz usługi dedykowanej asysty technicznej dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów w okresie 36 miesięcy** prowadzonym przez Urząd Patentowy RP, po zapoznaniu się z informacją o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp, oświadczam, co następuje:

Oświadczam, że nie należymy do tej samej grupy kapitałowej o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp) do której należą inni wykonawcy składający ofertę w postępowaniu *

Oświadczam, że należymy do tej samej grupy kapitałowej o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp) co wykonawca:

.....(dane Wykonawcy)

..... (dane Wykonawcy)

który złożył ofertę w niniejszym postępowaniu*;

* *niepotrzebne skreślić*

- 1) *Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia przekazuje niniejszy „Formularz” Zamawiającemu w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp.*
- 2) *W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia Oświadczenie składa każdy z Wykonawców lub wspólników spółki cywilnej.*
- 3) *W przypadku gdy Wykonawca przynależy do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp, może przedstawić wraz z niniejszym oświadczeniem dowody, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w przedmiotowym postępowaniu zgodnie z art. 24 ust 11 Pzp.*

Data:

.....
(Imię i nazwisko/podpis osoby składającej oświadczenie)

UMOWA Nr/2021

podpisana w Warszawie dnia 2021 roku pomiędzy:

1/ Skarbem Państwa - Urzędem Patentowym Rzeczypospolitej Polskiej z siedzibą w Warszawie przy al. Niepodległości 188/192, NIP 526-10-48-480, REGON 000332251, reprezentowanym przez:

..... – Dyrektora Generalnego,

zwanym w dalszej części umowy „**Zamawiającym**”

a

2/ z siedzibą w, posiadającą NIP i REGON, reprezentowaną przez:

.....

zwaną w dalszej części umowy „**Wykonawcą**”

Wydruk informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z stanowi Załącznik nr 9.

Umowa została zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 z późn.zm.).

DEFINICJE

Nazwa	Wyjaśnienie
System	Urządzenia, komponenty lub urządzenia teleinformatyczne systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów (CRM, Contact Center i TRX), posiadane przez Zamawiającego.
Oprogramowanie	Oprogramowanie objęte prawami własności intelektualnej (w szczególności licencjami), wykorzystywane i niezbędne dla prawidłowej pracy Systemu, posiadane przez Zamawiającego, określone w Załączniku nr 1 do Umowy.
Sprzęt	Urządzenia oraz Oprogramowanie wbudowane tworzące System, posiadane przez Zamawiającego, określone w Załączniku nr 1 do Umowy.
Awaria	Uszkodzenie uniemożliwiające sprawne działanie Systemu, które nie powstało na skutek użycia niezgodnie z przeznaczeniem i wymaganiami środowiska działania Systemu określonego przez producenta Systemu.
Zgłoszenie	Dokument tworzony podczas zgłaszania Awarii, potwierdzający zgłoszenie Awarii, opisujący proces usuwania Awarii, nadający określoną kategorię Awarii (I, II, III) oraz stwierdzający zakończenie jej usuwania.
Dni robocze	Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 16:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy i sobót.
Dedykowana Asysta Techniczna	Usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach wykonywania przedmiotu Umowy, w zakresie konfiguracji i zarządzania architekturą oraz rozwoju oprogramowania, określone w pkt IV Załącznika nr 1 do Umowy.
Usługa serwisu pogwarancyjnego	Usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach przedmiotu Umowy w zakresie weryfikacji i usuwania Awarii, szczegółowo określone w pkt. III Załącznika nr 1 do Umowy.
Awaria kategorii I	Wszelkie krytyczne defekty i uszkodzenia, które spowodowały całkowitą niesprawność Systemu lub przerwę w działaniu więcej niż 25% numerów wewnętrznych bądź 25% agentów Contact Center, bądź działania systemu Dynamics CRM, bądź działania systemu nagrywania rozmów TRX.
Awaria kategorii II	Każde poważne pogorszenie funkcjonalności lub wydajności Systemu mające wpływ na jakość usług, noszące cechy uszkodzenia, Awarii lub defektu, a nie zawarte w Awarii kategorii I
Awaria kategorii III	Wszelkie problemy z pojedynczymi funkcjami, występujące sporadycznie i inne nie mające znamion uszkodzenia, defektu lub wady Systemu, oraz uszkodzenia pojedynczych elementów peryferyjnych Systemu (np. aparatów telefonicznych, słuchawek itp.).
Gwarantowany Czas Naprawy	Czas od momentu przyjęcia Zgłoszenia do momentu ukończenia realizacji Zgłoszenia.

Gwarantowany Czas Reakcji	Czas od momentu przyjęcia Zgłoszenia do podjęcia działań, mających na celu usunięcie Awarii, we wszystkich trzech kategoriach.
Gwarantowany Czas Odpowiedzi	Czas od momentu przyjęcia Zgłoszenia do podjęcia działań, mających na celu przedstawienie Zamawiającemu pełnego harmonogramu i wyceny godzinowej prac rozwojowych.
Problem	Rozbieżności lub nieprawidłowości między oczekiwanym a rzeczywistym zachowaniem Systemu.
Dokumentacja	Raporty, dokumentacja powykonawcza, dokumentacja Systemu, dokumentacja dla administratorów i użytkowników, procedury instalacji, opis struktur i relacji baz danych
Okres Rozliczeniowy	Każdy 3-miesięczny okres świadczenia usług począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia usług
Godzina robocza	Godziny od 8:00 do 16:00 w Dni robocze

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie Usługi serwisu pogwarancyjnego oraz usług Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie do 720 roboczogodzin dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów (CRM, Contact Center i TRX).
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, w tym opis Systemu oraz zakres poszczególnych usług określa Załącznik nr 1 do Umowy oraz § 3 niniejszej umowy.

§ 2

Termin realizacji umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług, o których mowa w § 1 ust. 1 przez okres 36 miesięcy od dnia zgłoszenia gotowości do świadczenia usług.
2. Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia usług w terminie dni od dnia podpisania umowy **[do uzupełnienia na podstawie oferty]**.

§ 3

Warunki świadczenia Usługi serwisu pogwarancyjnego

1. Usługa serwisu pogwarancyjnego obejmuje:
 - 1.1. diagnozowanie przyczyn problemów, rozwiązywanie Problemów, aktualizację Oprogramowania, konfigurację komponentów Systemu, baz danych serwerów, skryptów oraz w szczególności serwis Sprzętu i Oprogramowania;

- 1.2. zapewnienie dostępu do wsparcia technicznego producentów Sprzętu i Oprogramowania wchodzącego w skład Systemu oraz aktualizacji Oprogramowania wchodzącego w skład Systemu do aktualnie najnowszych dostępnych wersji;
- 1.3. obsługę mechanizmu cyklicznego (nie rzadziej niż raz na dobę) tworzenia kopii zapasowych Oprogramowania sprzętowych komponentów Systemu na zasobach własnych Zamawiającego. Aplikacyjne komponenty Systemu objęte są centralnym systemem tworzenia kopii zapasowych (Veeam B&R).
2. Szczegółowy zakres poszczególnych usług, o których mowa w ust. 1, określa pkt III Załącznika nr 1 do Umowy.
3. Usługi serwisu pogwarancyjnego będą świadczone w Dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00 w miejscu używania Sprzętu z możliwością naprawy w serwisie Wykonawcy, jeśli naprawa w miejscu użytkowania okaże się niemożliwa.
4. Wszelkie koszty Usługi serwisu pogwarancyjnego, w tym koszt transportu, diagnozowania, deinstalacji, instalacji i uruchomienia Sprzętu, utylizacji Sprzętu ponosi Wykonawca w ramach realizacji usług serwisowych.
5. Nośniki danych mogą być naprawiane jedynie w miejscu ich użytkowania, a w przypadku konieczności wymiany uszkodzonych nośników danych na nowe, wolne od wad, nie podlegają zwrotowi do Wykonawcy.
6. W przypadku konieczności dokonania naprawy Sprzętu wyposażonego w nośniki danych poza miejscem użytkowania, nośniki te, w szczególności dyski twarde, pozostają u Zamawiającego.
7. Termin usunięcia Awarii kategorii I, II lub III lub uruchomienia sprzętu zastępczego został określony w rozdz. III ust. 4 lit g Załącznika nr 1 do Umowy, o ile Zamawiający nie zdecyduje o przedłużeniu tego terminu, informując Wykonawcę pisemnie na formularzu zgłoszenia Awarii – Załącznik nr 2.
8. Gwarantowany Czas Reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie Awarii oraz Gwarantowany Czas Naprawy zostały określone w rozdz. III, ust. 4 lit g Załącznika nr 1 do Umowy.
9. Przez Zgłoszenie Awarii rozumie się poinformowanie Wykonawcy o zaistniałym wydarzeniu przez administratora lub innego upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego przez telefon na nr +48, na fax nr +..... lub na e-mail: [.....](#), przy czym formularz „Zgłoszenia Awarii” przesłany przez Zamawiającego do Wykonawcy stanowi formalne potwierdzenie zgłoszenia Awarii i od momentu jego wysłania biegnie Gwarantowany Czas Reakcji oraz Gwarantowany Czas Naprawy.
10. W razie wystąpienia Awarii, której Wykonawca nie zdoła usunąć w terminie określonym w ust. 8, Wykonawca dostarczy i zainstaluje Zamawiającemu sprzęt zastępczy o

parametrach identycznych lub lepszych w terminie nie dłuższym niż termin usunięcia Awarii.

11. W terminie do 30 dni od dnia zainstalowania sprzętu zastępczego, Wykonawca przywróci Sprzęt Zamawiającego do poprawnego działania w konfiguracji sprzed Awarii.
12. W przypadku braku możliwości technicznych wykonania naprawy uszkodzonego Sprzętu (np. brak części zamiennych) Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia, zainstalowania i uruchomienia sprzętu fabrycznie nowego, o parametrach identycznych lub lepszych od uszkodzonego, po uzyskaniu wcześniejszej akceptacji Zamawiającego, przy czym Wykonawca nie może wprowadzić do Sprzętu objętego niniejszą Umową więcej niż jednego rodzaju nowego sprzętu, tj. tego samego typu i modelu.
13. W przypadku dokonania naprawy polegającej na wymianie elementów, Wykonawca zobowiązuje się do zastosowania oryginalnych, nieregenerowanych, nierefabrykowanych, fabrycznie nowych części zamiennych o identycznych lub lepszych parametrach niż elementy wymieniane.
14. W przypadku wystąpienia Awarii tego samego elementu po wykonaniu 2 napraw Wykonawca zobowiązuje się na wezwanie Zamawiającego do wymiany tego Sprzętu na nowy, wolny od wad o parametrach identycznych lub lepszych niż wymieniany Sprzęt w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do wymiany. Do nowego Sprzętu załączona będzie jego Dokumentacja i dokument gwarancyjny.
15. W przypadku dostarczenia na czas naprawy sprzętu zastępczego wyposażonego w nośniki informacji po wykonaniu naprawy nośniki te nie podlegają zwrotowi.
16. Po usunięciu Awarii, dostarczeniu sprzętu zastępczego lub wymianie na sprzęt nowy, wolny od wad, obowiązkiem Wykonawcy będzie również uruchomienie Sprzętu wraz z systemem operacyjnym w miejscu użytkowania. Administrator systemu udostępni Wykonawcy nośniki ratunkowe lub nośniki instalacyjne.
17. Wszystkie wykonane interwencje serwisowe Wykonawcy w ramach Umowy wymagają dokumentacji w formie pisemnej potwierdzonej przez Zamawiającego. Osoba świadcząca w imieniu Wykonawcy usługi jest zobowiązana w dniu wykonania naprawy do sporządzenia protokołu z naprawy (w dwóch egzemplarzach: jeden dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy) potwierdzającego wykonanie naprawy. Ww. dokument musi zostać podpisany przez przedstawiciela Zamawiającego z podaniem daty i godziny, co będzie równoznaczne z potwierdzeniem przez Zamawiającego wykonania usługi przez przedstawiciela Wykonawcy. Data i godzina podpisania ww. dokumentu przez przedstawiciela Zamawiającego jest datą i godziną wykonania usługi naprawy. Wzór dokumentu potwierdzającego wykonanie usługi naprawy stanowi Załącznik nr 3.

18. Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia rejestru zgłoszeń i interwencji serwisowych w formie zaprezentowanej w Załączniku nr 4 oraz udostępniania rejestru i wszystkich informacji dotyczących wykonanych napraw w terminie 5 dni od wezwania przez Zamawiającego do jego udostępnienia.
19. Wykonawca po każdym Okresie Rozliczeniowym świadczenia Usługi serwisu pogwarancyjnego sporządzi raport, zawierający co najmniej zakres informacji wyszczególnionych w Załączniku nr 4, a w szczególności: liczbę interwencji, czasy przyjęcia zgłoszenia, rozpoczęcia i zakończenia napraw, specyfikację wymienionych lub naprawionych podzespołów oraz dostarczy Zamawiającemu raport w formie elektronicznej na adresy osób wymienionych w § 6 ust. 1 pkt 1.1. w terminie 3 Dni roboczych od daty zakończenia każdego Okresu Rozliczeniowego.
20. Zamawiający w terminie 5 Dni roboczych powiadomi w formie elektronicznej Wykonawcę na adresy osób wymienionych w § 6 ust. 1 pkt 1.2 o akceptacji raportu lub jego nieprawidłowościach.
21. Wykonawca usunie nieprawidłowości i w terminie do 3 Dni roboczych i przedstawi raport do ponownej weryfikacji Zamawiającemu.
22. Usługi serwisu technicznego pogwarancyjnego muszą być prowadzone z należytą starannością z uwzględnieniem ogólnie przyjętych i stosowanych standardów i procedur przy tego rodzaju usługach, a także zaleceń lub procedur wydanych przez producentów Sprzętu i Oprogramowania. Sposób realizacji naprawy musi być zaakceptowany przez przedstawiciela Zamawiającego przed wykonaniem naprawy.
23. Wykonawca nie będzie dokonywał żadnych modyfikacji Sprzętu bez wcześniejszego pisemnego uzgodnienia ich z Zamawiającym.
24. Wykonawca nie ma prawa do korzystania ani rozpowszechniania żadnych udostępnionych przez Zamawiającego informacji do innych celów niż prowadzenie serwisu przewidzianego niniejszą Umową ani ich udostępniania osobom trzecim, zarówno w okresie trwania Umowy jak i po jej ustaniu.
25. Serwis pogwarancyjny będący przedmiotem zamówienia, musi być świadczony w taki sposób aby nie zostały utracone gwarancje producenta na powiązane podzespoły innych systemów nie związanych z przedmiotem Umowy, które pozostają na gwarancji w trakcie świadczenia usługi serwisowej.
26. Wykonawca gwarantuje sprawność i niezawodność wymienionego Sprzętu lub jego wymienionych części przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu z naprawy.
27. Zamawiający udostępni w swojej siedzibie podczas wykonywania przez przedstawicieli Wykonawcy Usług serwisu pogwarancyjnego posiadaną dokumentację techniczną

Sprzętu objętego serwisem oraz informacje związane z jego konfiguracją niezbędne do prowadzenia Usługi serwisu pogwarancyjnego.

28. Zamawiający zapewni upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy dostęp do Sprzętu objętego zgłoszeniem w celu dokonania naprawy lub wymiany w obecności upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego. Dostęp będzie zapewniony po uprzednim powiadomieniu upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.
29. W ramach usługi, o której mowa w rozdz. III ust. 2 Załącznika nr 1 do Umowy Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia:
- 1) wsparcia telefonicznego,
 - 2) dostępu do najnowszych wersji Oprogramowania,
 - 3) dostępu do poprawek i łatek do Oprogramowania,
 - 4) możliwości bezpośredniego zgłaszania do producenta problemów serwisowych przez przedstawicieli Zamawiającego.

§ 4.

Warunki świadczenia Dedykowanej Asysty Technicznej

1. Wykonawca w ramach limitu 720 roboczogodzin zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego usługi Dedykowanej Asysty Technicznej.
2. Szczegółowy zakres i warunki świadczenia Dedykowanej Asysty Technicznej zostały określone w pkt IV Załącznika nr 1 do Umowy.
3. Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania Dedykowanej Asysty Technicznej jedynie w przypadku posiadania przez Zamawiającego środków finansowych oraz uzasadnionej potrzeby realizacji usług.
4. Zamawiający nie jest zobowiązany do korzystania z Dedykowanej Asysty Technicznej.
5. Prace świadczone przez Wykonawcę w ramach usług Dedykowanej Asysty Technicznej będą realizowane w języku polskim na każdorazowe Zgłoszenie Zamawiającego.
6. Wykonawca w ramach limitu godzin wskazanych w ust. 1 zobowiązany jest do realizowania wszystkich złożonych przez Zamawiającego Zgłoszeń.
7. Podstawą do ustalenia wysokości wynagrodzenia z tytułu Zgłoszenia będzie czasochłonność wykonania danego Zgłoszenia wyliczona wg stawki godzinowej, zaakceptowana przez Zamawiającego.
8. Jeżeli w trakcie realizacji zobowiązań z tytułu Dedykowanej Asysty Technicznej dojdzie do wprowadzenia zmian w Systemie, wówczas do przeniesienia autorskich praw majątkowych do zmian wprowadzonych w Systemie stosuje się odpowiednio postanowienia § 9 Umowy, w zakresie zmian będących wynikiem realizacji Zgłoszenia. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do zmian następuje z chwilą ich odebrania.

9. Zamawiający dokona płatności jedynie za faktycznie wykorzystaną ilość roboczogodzin.
10. Płatność wynagrodzenia za wykonane usługi Dedykowanej Asysty Technicznej będzie dokonywana po każdych 3 miesiącach realizacji Umowy (Okres Rozliczeniowy) na podstawie podpisanych w tym okresie wszystkich protokołów odbioru Dedykowanej Asysty Technicznej.
11. Wzór protokołu odbioru dedykowanej asysty technicznej określa Załącznik nr 8 do Umowy.

§ 5.

Dokumentacja

1. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązany będzie do modyfikowania dokumentacji Systemu zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt V Załącznika nr 1 do Umowy.
2. Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7, jest zobowiązany po każdorazowym wprowadzeniu zmian w Systemie przekazać Dokumentację, w zakresie, w którym zostały wprowadzone zmiany, wraz z prawami autorskimi.
3. Odbiór Dokumentacji będzie potwierdzany na protokole odbioru dedykowanej asysty technicznej lub rejestru, o którym mowa w § 3 ust. 18.

§ 6.

Przedstawiciele Stron

1. Do bieżącej współpracy, w zakresie wykonywania niniejszej Umowy, upoważnione są Po stronie Zamawiającego następujące osoby:
 - 1.1.1. mail:, tel.:
 - 1.1.2. mail:, tel.:lub inne wskazane przez Zamawiającego.
- 1.2. Po stronie Wykonawcy:
 - 1.2.1. mail:, tel.:
 - 1.2.2. mail:, tel.:lub inne wskazane przez Wykonawcę.
2. Wykaz osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji niniejszej umowy zawiera *Załącznik nr 7*. Wykonawca jest zobowiązany do tego, aby w skład Zespołu Wykonawcy wchodziły co najmniej wszystkie osoby ujęte w ofercie Wykonawcy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Umowy przez osoby, które wskazuje *Załącznik Nr 7*, przy czym zmiana którejkolwiek z osób na inną osobę może nastąpić wyłącznie za pisemną zgodą Zamawiającego, a nowa osoba musi posiadać kwalifikacje i

doświadczenie co najmniej równorzędne w stosunku do osoby, którą zastępuje. Zmiana ww. osoby nie stanowi zmiany Umowy, ale wymaga formy pisemnej.

4. W przypadku, gdy Wykonawca nie będzie mógł zapewnić osoby o co najmniej równoważnych kwalifikacjach lub doświadczeniu, Zamawiający może odstąpić od Umowy, jeżeli jej właściwa realizacja jest zagrożona, lub jeżeli w jego opinii nie zachodzi takie ryzyko, może pisemnie zaaprobować nową osobę.
5. Wykonawca jest zobowiązany do zaproponowania z własnej inicjatywy zastępstwa osób, o których mówi Załącznik Nr 7, w szczególności w przypadku: śmierci, choroby lub wypadku którejkolwiek z ww. osób oraz w przypadku, gdy konieczne jest zastąpienie ww. osób z innych przyczyn niż wyżej wymienione, które nie są zależne od Wykonawcy.
6. Zamawiający może wystąpić z wnioskiem uzasadnionym na piśmie, o zmianę którejkolwiek osoby, o których mówi Załącznik Nr 7, jeżeli w jego opinii osoba ta jest nieefektywna lub nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy.
7. Osoby wskazane w ust. 1 są upoważnione do wykonywania w imieniu Stron czynności określonych w niniejszej Umowie, z wyłączeniem zmiany postanowień tej Umowy, jej rozwiązania lub odstąpienia od niej.
8. Do uzgodnień i czynności wynikających lub mogących wynikać w związku z wykonaniem niniejszej Umowy oraz nadzoru nad jej realizacją Zamawiający upoważnia Dyrektora oraz Zastępcę Dyrektora Departamentu Informatyki.
9. Zmiana osób upoważnionych do dokonywania uzgodnień w trakcie realizacji Umowy wymaga poinformowania drugiej Strony na piśmie i nie stanowi zmiany Umowy.
10. Strony zobowiązują się do kierowania wszelkiej korespondencji wymagającej formy pisemnej na adresy stron wymienione w komparycji Umowy, a w przypadku zmiany adresu, do niezwłocznego, pisemnego powiadomienia o tym fakcie drugiej Strony.
11. W przypadku braku powiadomienia, o którym mowa w ust. 10 niniejszego paragrafu doręczenie korespondencji na adres, o którym mowa w ust. 10 niniejszego paragrafu, wywiera przewidziane prawem skutki prawne.

§ 7

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawca otrzyma łączne maksymalne wynagrodzenie, w wysokości zł brutto (słownie:złotych) obejmujące wszelkie obciążenia związane z realizacją Umowy oraz wynikające z przepisów prawa, w tym wszystkie koszty, opłaty, wydatki Wykonawcy, podatek od towarów i usług (VAT), przy czym:
 - 1.1.za świadczenie serwisu pogwarancyjnego zł brutto (słownie:);

- 1.2.za usługę Dedykowanej Asysty Technicznej ... zł brutto (słownie: ...). Cena jednostkowa za 1 roboczogodzinę wynosi zł brutto (słownie:))
2. Wykonawca nie jest uprawniony do żądania odrębnie zwrotu poniesionych wydatków.
3. Płatność wynagrodzenia za usługi serwisu pogwarancyjnego będzie realizowana przez Zamawiającego w częściach, na podstawie prawidłowo wystawionych przez Wykonawcę faktur oraz rejestrów określonych w § 3 ust.18 przyjętych przez Zamawiającego bez zastrzeżeń, po upływie każdych trzech miesięcy wykonanego serwisu liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia usług. Płatność nastąpi w dwunastu równych częściach w wysokości zł brutto (słownie: złotych) każda.
4. Podstawą wystawienia faktury za świadczenie usług serwisu pogwarancyjnego jest zatwierdzony przez Zamawiającego rejestr, o którym mowa w § 3 ust. 18 za dany Okres Rozliczeniowy.
5. Podstawą wystawienia faktury za świadczenie usług Dedykowanej Asysty Technicznej są podpisane w danym Okresie Rozliczeniowym protokoły odbioru dedykowanej asysty technicznej.
6. Wypłata wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, nastąpi przelewem w terminie 14 dni od dnia dostarczenia przez Wykonawcę do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury na numer rachunku bankowego wskazany w fakturze. Wykonawca oświadcza, że rachunek, który będzie wskazany na fakturze został otwarty w związku z prowadzoną przez Wykonawcę działalnością gospodarczą, zgłoszony i ujawniony w wykazie prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej. Fakturę należy doręczyć Zamawiającemu na adres: al. Niepodległości 188/192, 00-950 Warszawa.
7. Za dzień wypłaty wynagrodzenia uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
8. Wierzytelności wynikające z niniejszej Umowy nie mogą być przenoszone na osobę trzecią bez pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 8

Kary umowne

1. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % wartości Umowy brutto, o której mowa w § 7 ust. 1, przy czym w przypadku odstąpienia od części Umowy, podstawą naliczenia kary umownej jest wartość umowy brutto w części objętej odstąpieniem.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po jego stronie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości Umowy brutto, o której mowa w § 7 ust. 1, przy czym w przypadku odstąpienia od części

Umowy, podstawą naliczenia kary umownej jest wartość umowy brutto w części objętej odstępniem.

3. W przypadku opóźnienia terminu określonego w § 2 ust. 2 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1000,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia terminu, chyba że przyczyny opóźnienia terminu leżą po stronie Zamawiającego.
4. W przypadku opóźnienia terminów określonych w § 3 ust. 11 Wykonawca zapłaci karę w wysokości 500,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
5. W przypadku opóźnienia terminu określonego w § 3 ust. 14 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 500,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
6. W przypadku opóźnienia terminów określonych w § 3 ust. 19 i 21 Wykonawca zapłaci karę w wysokości 500,00 zł za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia.
7. W przypadku opóźnienia terminu Gwarantowanego Czasu Reakcji dla Awarii Kategorii I określonego w pkt III Załącznika nr 1 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 300,00 zł za każdą rozpoczętą Godzinę roboczą opóźnienia.
8. W przypadku opóźnienia terminu Gwarantowanego Czasu Reakcji dla Awarii Kategorii II i III określonego w pkt III Załącznika nr 1 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 200,00 zł za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia.
9. W przypadku opóźnienia terminu Gwarantowanego Czasu Naprawy dla Awarii Kategorii I określonego w pkt III Załącznika nr 1 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 500,00 zł za każdą rozpoczętą Godzinę roboczą opóźnienia.
10. W przypadku opóźnienia terminu Gwarantowanego Czasu Naprawy dla Awarii Kategorii II i III określonego w pkt III Załącznika nr 1 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 200,00 zł za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia.
11. W przypadku opóźnienia terminu realizacji Zgłoszenia w ramach Dedykowanej Asysty Technicznej, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 500,00 zł za każdy rozpoczęty Dzień roboczy opóźnienia.
12. W przypadku każdego udokumentowanego faktu naruszenia zasad poufności, o których mowa w § 12 ust. 1-3, 5-9, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 ust. 1.
13. Kary umowne będą w pierwszej kolejności potrącane z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia, z zastrzeżeniem art.15r1 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem,

przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (t.j.Dz. U. poz. 1842 z późn.zm.).

14. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie obowiązują niezależnie od siebie.

15. Odstąpienie od Umowy przez którąkolwiek ze Stron, nie powoduje utraty prawa przez Zamawiającego do kar umownych należnych na podstawie umowy.

§ 9

Przeniesienie praw autorskich

1. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego, autorskie prawa majątkowe do każdej zmiany w Systemie wytworzonej w wyniku realizacji Umowy, a w szczególności Oprogramowania, w tym kodów źródłowych i wynikowych, Dokumentacji i wszystkich innych dokumentów będących wynikiem realizacji niniejszej Umowy.
2. Autorskie prawa majątkowe do każdej zmiany Systemu powstałej w wyniku realizacji Umowy przechodzą na Zamawiającego z chwilą podpisania odpowiedniego protokołu odbioru.
3. Wykonawca oświadcza, że w Systemie nie będą użyte żadne elementy, moduły, podsystemy, aplikacje, komponenty wobec których Wykonawca zachowuje odrębne wyłączne autorskie prawa majątkowe.
4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych na Zamawiającego obejmuje wszelkie pola eksploatacji wskazane w art. 50 i 74 ust. 4 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (j. t. Dz. U. z 2019 r., 1231 z późn.zm.) oraz następujące pola eksploatacji obejmujące prawo do:
 - 4.1.korzystania z wszystkich zmian w Systemie w ramach wszystkich ich funkcjonalności w dowolny sposób w nieograniczonej liczbie kopii/stanowisk/serwerów oraz przez nieograniczoną liczbę użytkowników i osób, również spoza organizacji Zamawiającego,
 - 4.2.wprowadzanie i zapisywanie w pamięci komputerów,
 - 4.3.odtwarzania,
 - 4.4.utrwalaania,
 - 4.5.trwałego i czasowego zwielokrotniania w całości lub w części, wszystkimi znanymi technikami,
 - 4.6.przekazywania,
 - 4.7.przechowywania,
 - 4.8.wyświetlania,
 - 4.9.stosowania,

- 4.10. wprowadzania do obrotu, użyczania lub najmu oryginału albo egzemplarzy na których utwór utrwalono,
 - 4.11. instalowania i deinstalowania,
 - 4.12. sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych i nośników z zainstalowanym Oprogramowaniem,
 - 4.13. tłumaczenia,
 - 4.14. przystosowywania (customizacja),
 - 4.15. wprowadzania zmian,
 - 4.16. zmian układu lub jakichkolwiek innych zmian w Oprogramowaniu w tym uzupełniania, skracania, przeróbki oraz sporządzenia nowej wersji Oprogramowania z zachowaniem wszystkich, określonych w niniejszym ustępie, pól eksploatacji na części zmienione w ww. sposób,
 - 4.17. publikacji i wyświetlania w całości i w części w Internecie i innych mediach bez ograniczeń,
 - 4.18. korzystania z produktów powstałych w wyniku eksploatacji zmian w Systemie przez Zamawiającego, w szczególności danych, raportów, zestawień oraz innych dokumentów kreowanych w ramach tej eksploatacji oraz modyfikowania tych produktów i dalszego z nich korzystania,
 - 4.19. udzielania licencji i sublicencji.
- 5. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo do wykonywania zależnego prawa autorskiego.
 - 6. Wraz z wytworzonym na potrzeby realizacji Umowy Oprogramowaniem Wykonawca przekaze Zamawiającemu za pośrednictwem systemu kontroli wersji, kody źródłowe wytworzonego Oprogramowania wraz z Dokumentacją.
 - 7. Wykonawca oświadcza, że wykonane przez niego w ramach Umowy prace, w tym dostarczone przez niego zmiany Systemu, materiały, Dokumentacja i informacje, nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich, zwłaszcza w zakresie przepisów o wynalazczości, znakach towarowych, prawach autorskich i prawach pokrewnych oraz nieuczciwej konkurencji.
 - 8. Strony ustalają zgodnie, że Zamawiający nie ponosi i nie będzie ponosić odpowiedzialności za naruszenie praw osób trzecich w związku z pracami wykonywanymi przez Wykonawcę. Cała odpowiedzialność w powyższym zakresie spoczywa na Wykonawcy.
 - 9. Jeśli wykonane w ramach Umowy zmiany Systemu faktycznie naruszać będą prawa osób trzecich, Wykonawca niezwłocznie przystąpi do ich zmodyfikowania w sposób,

pozwalający na dalsze ich wykorzystywanie bez naruszania praw osób trzecich lub uzyska dla Zamawiającego, na swój koszt, licencję na część dotkniętą naruszeniem.

10. W przypadku wytoczenia powództwa przez osobę trzecią przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca na wezwanie Zamawiającego przystąpi do postępowania po jego stronie.
11. Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do zmian w Systemie, w zakresie pól eksploatacji wymienionych w Umowie, również po wykonaniu, rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy.
12. Wynagrodzenie z tytułu przeniesienia praw autorskich, o których mowa w ust. 1, zawiera się w wynagrodzeniu, o którym mowa w § 7 ust. 1 niniejszej Umowy.
13. Postanowienia zawarte w niniejszym paragrafie stosuje się odpowiednio do zmian Produktów realizowanych przez Wykonawcę w ramach Usług oraz licencji na Oprogramowanie inne niż wytworzone przez Wykonawcę.

§ 10

Wypowiedzenie umowy/odstąpienie

1. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę z Wykonawcą za 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia w każdym z następujących przypadków:
 - 1) Wykonawca nie wywiązuje się należycie ze swoich obowiązków wynikających z Umowy;
 - 2) Wykonawca zleca bez zgody Zamawiającego wykonanie Umowy lub jej części osobie trzeciej lub wykonuje Umowę przy udziale podmiotów, które nie uzyskały pisemnej akceptacji Zamawiającego;
 - 3) w przypadku ograniczenia wydatków publicznych,
a Wykonawcy nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie.
2. Zamawiający może odstąpić od Umowy w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu. W tym przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu należytego wykonania części Umowy. Prawo odstąpienia Zamawiający może wykonać w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
3. Odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wymaga uzasadnienia.

§ 11

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Wykonawca oświadcza, iż przed zawarciem niniejszej Umowy wniósł skutecznie na rzecz Zamawiającego zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5 % wynagrodzenia umownego określonego w § 7 ust. 1, w wysokości: złotych, (słownie:) w formie
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy do pokrycia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
3. Zamawiający zwolni Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w terminie 30 dni po wykonaniu Przedmiotu Umowy i uznaniu Umowy przez Zamawiającego za należyście wykonaną, co zostanie potwierdzone zatwierdzeniem przez Zamawiającego ostatniego z rejestrów, o których mowa w § 3 ust. 18, bez zastrzeżeń, o ile nie zostanie zaliczone na poczet uzasadnionych roszczeń Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego.
5. Jeżeli z uwagi na przedłużenie Terminu wykonania Umowy, niezależnie od przyczyn tego przedłużenia, Zabezpieczenie wniesione w gwarancjach bankowych, ubezpieczeniowych lub w poręczeniach wygaśnie przed upływem Terminu realizacji Umowy, Wykonawca na 7 Dni roboczych przed wygaśnięciem takiego zabezpieczenia przedstawia Zamawiającemu nową gwarancję/poręczenie lub wpłaca odpowiednie zabezpieczenie w gotówce. Jeżeli Wykonawca nie wykona powyższego obowiązku, Zamawiający może zażądać od gwaranta/poręczyciela wypłaty z gwarancji/poręczenia i zaliczyć uzyskaną w ten sposób kwotę na poczet zabezpieczenia. Powyższe uprawnienie powinno wynikać z treści gwarancji lub poręczenia.
6. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na bezpośrednie potrącenie przez Zamawiającego z Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy wszelkich należności powstałych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności kar umownych.

§ 12

Zachowanie poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych otrzymanych i uzyskanych od Zamawiającego w związku z wykonaniem zobowiązań wynikających z Umowy.
2. Strony zobowiązują się do przestrzegania przy wykonywaniu Umowy wszystkich postanowień zawartych w obowiązujących przepisach prawnych związanych z ochroną danych osobowych, tajemnicą przedsiębiorstwa, infrastrukturą teleinformatyczną urzędu, ochroną tajemnicy skarbowej i innych tajemnic prawnie chronionych.
3. Wykonawca zobowiązuje się zapoznać i przestrzegać przepisy regulujące zasady postępowania z dokumentami lub danymi Zamawiającego w zakresie niezbędnym do realizacji Przedmiotu Umowy, które obowiązują u Zamawiającego.
4. Obowiązek określony w ust. 1 niniejszego paragrafu nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych. Nie będą uważane za chronione informacje, które:
 - 1) wcześniej stały się informacją publiczną w okolicznościach nie będących wynikiem czynu bezprawnego lub naruszającego Umowę przez którąkolwiek ze Stron,
 - 2) były już znane zgodnie z prawem Stronie otrzymującej, o czym świadczą wiarygodne dowody,
 - 3) były zatwierdzone do rozpowszechniania na podstawie uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony,
 - 4) zostały przekazane Stronie otrzymującej przez osobę trzecią nie będącą Stroną Umowy zgodnie z prawem i bez ograniczeń.
5. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy przez swoich pracowników, Podwykonawców i wszelkie inne osoby, którymi będzie się posługiwać przy wykonywaniu Umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu w dniu zgłoszenia gotowości do świadczenia usługi podpisane, przez pracowników oraz osoby trzecie biorące udział w realizacji Umowy po stronie Wykonawcy, oświadczenia o ochronie informacji, według wzoru, który określa Załącznik Nr 5 do Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego przekazania oświadczenia, o którym mowa w ust. 6, w przypadku zmian personalnych pracowników lub osób trzecich biorących udział w realizacji Przedmiotu Umowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się nie kopiować, nie powielać, ani w jakikolwiek sposób

rozpowszechniać jakąkolwiek informację, za wyjątkiem przypadków, w jakich jest to konieczne w celach realizacji Umowy, w których to przypadkach wszelkie takie kopie lub reprodukcje będą własnością Zamawiającego.

9. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego, wbrew postanowieniom Umowy. Zobowiązanie to wiąże Wykonawcę również po wykonaniu Przedmiotu Umowy, jej rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu, bez względu na przyczynę.
10. W dniu podpisania Umowy Wykonawca jest zobowiązany do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 6 do niniejszej Umowy.

§ 13

Ochrona danych osobowych, klauzule informacyjne

1. Strony oświadczają, iż wszelkie dane osobowe pozyskane od siebie w związku z Umową przetwarzane będą przez Strony wyłącznie na potrzeby realizacji Umowy oraz chronione będą przed dostępem osób nieupoważnionych, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych: Rozporządzeniem 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) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U z 2019 roku poz.1781).
2. W związku z udostępnianiem sobie wzajemnie przez Strony (administratorów danych) danych osobowych, Strony zamieszczają postanowienia określające jego zakres oraz wymagane informacje:
 - a) Dane osobowe osób reprezentujących każdą ze Stron wymienionych w części wstępnej Umowy oraz osób wyznaczonych do kontaktów i dokonywania bieżących uzgodnień oraz nadzoru nad realizacją umowy, a ponadto upoważnionych przez Wykonawcę do wystawienia faktury udostępniane będą drugiej Stronie i będą przetwarzane w celu realizacji Umowy (podstawa przetwarzania danych osobowych – art. 6 ust. 1 pkt b, pkt c, pkt e ogólnego rozporządzenia o ochronie danych).
 - b) Każda ze Stron oświadcza, że jej pracownicy wymienieni wyżej pod lit. a) w zakresie swoich obowiązków zostaną zaznajomieni z niniejszą Umową, w tym z zapisami zawartymi poniżej pod lit. c) i d).
 - c) Każda z osób wymienionych powyżej, pod lit. a), posiada prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec

przetwarzania danych osobowych, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w wypadku uznania, że administrator naruszył przepisy o ochronie danych osobowych. Dane będą ujawniane uprawnionym pracownikom Stron oraz podmiotom i ich pracownikom świadczącym usługi prawne, finansowe, księgowe i informatyczne.

d) Wykonawca podaje, że dane te będzie przetwarzał w okresie koniecznym do realizacji i rozliczenia Umowy z uwzględnieniem okresu przedawnienia oraz przepisów podatkowych oraz, iż powoła osobę odpowiedzialną (np. inspektora ochrony danych osobowych lub inną) z którą można będzie skontaktować się poprzez

Zamawiający podaje, że dane te będzie przetwarzał w okresie koniecznym do realizacji i rozliczenia Umowy, z uwzględnieniem okresu przedawnienia oraz przepisów podatkowych, oraz iż powoła inspektora ochrony danych, z którym można się będzie skontaktować poprzez adres email: iod@uprp.gov.pl lub pod numerem telefonu 22 579 00 25.

§ 14

Zmiany Umowy

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień Umowy w przypadkach, gdy:
 - 1) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Przedmiotu Umowy, chyba że zmiana taka znana była w chwili składania oferty;
 - 2) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego, z wyjątkiem sytuacji, gdy zmiana ta ingeruje w treść oferty lub jest istotna, lub o ile zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy;
 - 3) niezbędna jest zmiana Terminu realizacji Umowy w przypadku zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających realizację Umowy w wyznaczonym terminie, na które Strony nie miały wpływu;
 - 4) z powodu okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub z korzyścią dla Zamawiającego dojdzie do zmniejszenia zakresu Przedmiotu Umowy. W takim wypadku zmniejszeniu ulega wynagrodzenie Wykonawcy i zasady płatności tego wynagrodzenia;
 - 5) nastąpi zmiana podatku od towarów i usług, o ile taka zmiana ma wpływ na koszty wykonania zamówienia;
 - 6) nastąpi zmiana wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę, o ile taka zmiana ma

wpływ na koszty wykonania zamówienia;

- 7) nastąpi zmiana zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne, o ile taka zmiana ma wpływ na koszty wykonania zamówienia.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności wskazanych w ust. 1 pkt 5-7 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do wykazania, że powyższe zmiany mają wpływ na koszty wykonania zamówienia oraz przedstawić Zamawiającemu stosowne wyliczenia.
3. W celu rozpoczęcia procedury zmiany umowy w okolicznościach, o których mowa w ust. 1 pkt 5-7, Wykonawca składa pisemny wniosek o zmianę wynagrodzenia zawierający wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne. Wniosek ten może obejmować jedynie dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca ponosi obowiązkowo w związku ze zmianą wynikającą ze zmian przepisów o których mowa w ust. 1 pkt 5-7.
4. Zamawiający w terminie 10 dni od otrzymania wniosku dokona jego analizy, a w przypadku uznania, że wniosek jest zasadny Strony przystąpią do negocjacji w zakresie zwiększenia wynagrodzenia Wykonawcy.
5. Po zakończeniu negocjacji Strony podpiszą stosowny aneks do umowy.
6. Zmiany Umowy nie stanowią zmian nazw/określeń Stron, siedziby Stron, numerów rachunków bankowych Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy oraz przedstawicieli Zamawiającego.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
2. W przypadku rozbieżności interpretacyjnych pomiędzy postanowieniami Umowy, a treścią załączników i innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy lub wytworzonych przez Strony, pierwszeństwo mają postanowienia umowne.
3. Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią praw i obowiązków wynikających z Umowy, w całości lub w części.
4. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim powinna być interpretowana.
5. Strony komunikują się w języku polskim.
6. Strony Umowy podejmą w dobrej wierze wysiłek w celu rozwiązania wszelkich sporów powstałych pomiędzy Stronami, które wynikły w związku z realizacją Umowy i/lub jej interpretacją. O ile rozwiązanie sporu nie powiedzie się, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.

7. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
8. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Zamawiającego i dla Wykonawcy.
9. Integralną część Umowy stanowią Załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia
 - 2) Załącznik nr 2 – Wzór Zgłoszenia Awarii,
 - 3) Załącznik nr 3 – Wzór Protokołu z naprawy,
 - 4) Załącznik nr 4 – Wzór Rejestru zgłoszeń i interwencji serwisowych,
 - 5) Załącznik nr 5 – Wzór Oświadczenia o ochronie informacji,
 - 6) Załącznik nr 6 – Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych
 - 7) Załącznik nr 7 – Zespół Wykonawcy
 - 8) Załącznik nr 8 – Protokół Odbioru Dedykowanej Asysty Technicznej
 - 9) Załącznik nr 9 – Wyciąg z aktualnego

Zamawiający

Wykonawca

Załącznik Nr 2
do Umowy nr z dn. r.

ZGŁOSZENIE AWARII

Kolejny numer zgłoszenia awarii u użytkownika

--	--	--	--	--	--	--

Numer w rejestrze zgłoszeń

--	--	--	--	--	--	--

Nazwa niesprawnego produktu (Sprzętu i Oprogramowania)

Numer seryjny produktu (Sprzętu)

Objawy:

Uwagi:

Data/godz.

wystąpienia awarii

.....

Data/godz. zgłoszenia

awarii

.....

Imię i nazwisko zgłaszającego awarię/
wadę/ usterkę:

.....

Podpis zgłaszającego awarię/ wadę/
usterkę

.....

do Umowy nr z dn. r.

PROTOKÓŁ Z NAPRAWY**1. Kolejny numer zgłoszenia awarii/ wady/ usterki u użytkownika****2. Numer w rejestrze zgłoszeń****3. Tryb dokonania naprawy:**

- ☐ na miejscu
☐ w serwisie
☐ zdalnie

4. Rodzaj naprawy

- ☐ w ramach gwarancji
☐ w ramach serwisu prewencyjnego

5. Nazwa naprawianego urządzenia:

6. Lista wymienionych (naprawianych) części:

L.P.	Numer katalogowy	Nazwa części	Numer seryjny / inwent.	Ilość	Rodz. *) naprawy

7. Data/godz. dostarczenia urządzenia zastępczego

*) możliwe rodzaje naprawy

01	wymiana	04	Ekspertyza
02	naprawa	05	Prewencja
03	rozbudowa	06	Inne

8. Data/godz.

rozpoczęcia interwencji

9. Data/godz.przekazania do
eksploatacji**10. Adres serwisu:**

.....

11. Nazwisko serwisanta:

.....

Uwagi wykonującego naprawę:**Uwagi użytkownika**

Data i czytelny podpis przedstawiciela
Zamawiającego

.....

Data i czytelny podpis przedstawiciela
Wykonawcy

.....

Rejestr zgłoszeń i interwencji serwisowych

1. Raport za okres

2. Szczegółowe dane rejestru zgłoszeń i interwencji serwisowych

Lp.	Model urządzenia, numer seryjny,	Miejsce wykonania usługi	Data i godzina			Osoba zgłaszająca	Czy dostarczono sprzęt zastępczy?	Opis usługi
			przyjęcia zgłoszenia (Data, godzina)	zamknięcia zgłoszenia (Data, godzina)	zmiany terminu ¹			
1.								
2.								

Zamawiający potwierdza wykonanie usługi bez zastrzeżeń/z zastrzeżeniami*.

Zamawiający potwierdza dostarczenie dokumentacji powykonawczej*.

* Uwagi:

**Data i czytelny podpis uprawnionego
Zamawiającego**

.....
(imię i nazwisko, podpis)

¹ Dotyczy zmiany terminów napraw uzgadnianych z administratorami dot. Sprzętu

**Data i czytelny podpis uprawnionego Przedstawiciela
Przedstawiciela Wykonawcy**

.....
(imię i nazwisko, podpis)

Oświadczenie o ochronie informacji

....., dnia / /

Ja niżej podpisana/y zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, do których mam/będę miał/a dostęp w związku z wykonywaniem Umowy z dnia r., zarówno w trakcie jej trwania, jak i po jej zakończeniu lub rozwiązaniu.

Zobowiązuję się do ścisłego przestrzegania przepisów, które wiążą się z ochroną danych osobowych, tajemnicą przedsiębiorstwa, infrastrukturą teleinformatyczną Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej i innych tajemnic prawnie chronionych, w szczególności określonych w Ustawie z dnia 30.06.2000 r. Prawo własności przemysłowej i nie będę bez upoważnienia wykorzystywał/a pozyskanych informacji w celach niezwiązanych z wykonywaniem przedmiotowej Umowy.

Jestem świadoma/y, iż wszelkie moje działania w obszarze dostępu do ww. informacji mogą być monitorowane przez Zamawiającego i wyrażam na to zgodę.

Przyjmuję do wiadomości, iż postępowanie sprzeczne z powyższym oświadczeniem oznacza naruszenie warunków przedmiotowej Umowy i może być podstawą do jej przedwczesnego zakończenia i pociągnięcia mnie do odpowiedzialności karnej.

.....
(imię i nazwisko)

.....
(podpis czytelny)

UMOWA Nr...../

POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w dniuroku w Warszawie

pomiędzy:

1/ Skarbem Państwa - Urzędem Patentowym Rzeczypospolitej Polskiej z siedzibą w Warszawie przy al. Niepodległości 188/192, NIP 526-10-48-480, REGON 000332251, reprezentowanym przez:

Panią Edytę Demby-Siwiek,

zwanym w dalszej części umowy „**Powierzającym**” a

2/ (*dane podmiotu, który umowę zawiera*)

zwaną w dalszej części umowy „**Przyjmującym**”

§ 1

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

W związku z zawarciem w dniu ... roku Umowy Nr .../ (*przedmiot/zakres umowy*) pomiędzy Skarbem Państwa - Urzędem Patentowym Rzeczypospolitej Polskiej, a (*dane podmiotu, który umowę zawiera*)

1. Powierzający, jako Administrator Danych Osobowych stosownie do art. 4 ust 1 pkt 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 w dalszej części „Rozporządzeniem”) powierza Przyjmującemu, w trybie art. 28 Rozporządzenia dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.
2. Powierzenie przetwarzania danych osobowych ma charakter nieodpłatny.
3. Przyjmujący zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, Rozporządzeniem, ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz z innymi przepisami

prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.

4. Przyjmujący oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.
5. Dane osobowe, w zależności od potrzeb, będą przetwarzane przez Przyjmującego w siedzibie Powierzającego lub w siedzibie Przyjmującego.

§2

Zakres i cel przetwarzania danych

1. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje wszelkie operacje dokonywane na jakichkolwiek danych osobowych zawartych w
2. Przyjmujący zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe wyłącznie w *zakresie i w celu przewidzianym w Umowie* (nr i data zawarcia umowy)

§3

Obowiązki podmiotu przetwarzającego

1. Przyjmujący zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
2. Przyjmujący zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
3. Przyjmujący zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy. Przyjmujący zobowiązuje się do bezzwłocznego przekazania Powierzającemu listy osób z nadanymi upoważnieniami, a także aktualizowania tej listy po każdej zmianie.
4. Przyjmujący zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust 3 pkt b Rozporządzenia, przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich u Przyjmującego, jak i po jego ustaniu.
5. Przyjmujący po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem zwraca Powierzającemu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
6. Przyjmujący umożliwia Powierzającemu, wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
7. Przyjmujący po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Powierzającemu, jednak nie później niż do 24 godzin od wystąpienia zdarzenia.

8. Przyjmujący jest zobowiązany do prowadzenia Rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania, o którym mowa w art. 30 ust.2 Rozporządzenia.

9. Przyjmujący jest zobowiązany do wypełnienia obowiązku informacyjnego, o którym mowa w art. 13 i art. 14 Rozporządzenia w stosunku do pracowników świadczących realizację umowy na

§4

Prawo kontroli

1. Strony ustalają, że podczas realizacji niniejszej Umowy powierzenia będą ze sobą ściśle współpracować, informując się wzajemnie o wszystkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy powierzenia, w szczególności Przyjmujący będzie niezwłocznie informował Powierzającego o wszelkich przypadkach naruszenia przepisów w zakresie ochrony powierzonych danych osobowych, o ich niewłaściwym użyciu lub nieupoważnionym dostępie do nich oraz o wszelkich czynnościach w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych podejmowanych w związku z postępowaniem przed innymi organami i urzędami.

2. Powierzający, zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia, ma prawo do kontroli sposobu wykonywania niniejszej Umowy powierzenia przez Przyjmującego poprzez przeprowadzenie zapowiedzianych na 7 dni kalendarzowych wcześniej, doraźnych kontroli dotyczących sposobu przetwarzania danych osobowych oraz sprawdzeniu czy środki zastosowane przez Przyjmującego przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.

3. Kontrole może przeprowadzić upoważniony przedstawiciel Powierzającego, który posiada prawo żądania złożenia pisemnych wyjaśnień od Przyjmującego.

4. Przyjmujący udostępnia Powierzającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

5. Prawo do kontroli, Powierzający realizować będzie w godzinach pracy Przyjmującego.

6. Na zakończenie kontroli, o której mowa w ust. 2, przedstawiciel Powierzającego sporządza protokół w 2 egzemplarzach, który podpisują i otrzymują przedstawiciele obu stron. Przedstawiciel Przyjmującego może wnieść jednostronnie zastrzeżenia do protokołu w ciągu 5 dni roboczych od daty jego podpisania przez strony.

7. Po kontroli, o której mowa w ust. 2, Powierzający może zredagować i żądać wykonania zaleceń pokontrolnych oraz określić termin ich realizacji.

8. Przyjmujący zobowiązuje się dostosować do zaleceń pokontrolnych mających na celu usunięcie uchybień i poprawę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.

9. Przyjmujący zobowiązuje się odpowiedzieć niezwłocznie i właściwie na każde pytanie Powierzającego, dotyczące przetwarzania powierzonych mu na podstawie Umowy danych osobowych.

§5

Dalsze powierzenie danych do przetwarzania

1. Przyjmujący nie może powierzyć wykonania zadań wynikających z niniejszej Umowy powierzenia innej osobie lub firmie bez uprzedniej zgody Powierzającego, wyrażonej na piśmie.
2. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Powierzającego chyba, że obowiązek taki nakłada na Przyjmującego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Przyjmujący. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Przyjmujący informuje Powierzającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
3. Podwykonawca, o którym mowa w §5 ust. 1 Umowy winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Przyjmującego w niniejszej Umowie.
4. Przyjmujący ponosi pełną odpowiedzialność wobec Powierzającego za nie wywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych osobowych.

§ 6

Odpowiedzialność Przyjmującego

1. Przyjmujący jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Przyjmujący zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Powierzającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Przyjmującego danych osobowych określonych w umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Przyjmującego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania u Przyjmującego tych danych osobowych w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez organ nadzorczy w zakresie ochrony danych osobowych.
3. Odpowiedzialność Przyjmującego dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych w ramach Umowy.

§7

Czas obowiązywania umowy

1. Niniejsza Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy, o której mowa § 1 ust. 1 wraz z okresem gwarancji.
2. Każda ze stron może wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.

§8

Rozwiązanie umowy

1. Przekazujący może rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Przyjmujący:
 - a) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie;
 - b) przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z umową;
 - c) powierzył wykonanie przedmiotu Umowy innemu podmiotowi bez zgody Przekazującego;
 - d) wykorzystał dane w celu i w zakresie niezgodnym z niniejszą Umową powierzenia;
 - e) nie zaprzestał niewłaściwego przetwarzania danych osobowych,
 - f) zawiadomi Powierzającego o swojej niezdolności do dalszego wykonywania niniejszej Umowy, w szczególności niespełniania wymagań określonych w § 3;a ponadto, gdy:
 - g) zostanie wszczęte postępowanie sądowe przeciw Przyjmującemu w związku z naruszeniem ochrony danych osobowych, których przetwarzanie powierzono niniejszą Umową powierzenia;
 - h) w sytuacji rozwiązania Umowy, o której mowa § 1 ust. 1 niniejszej Umowy powierzenia, przez którąkolwiek ze Stron, z przyczyn i w terminie określonym w Umowie (*określić cel i zakres zawarty w umowie zasadniczej*);
2. Wypowiedzenie Umowy powierzenia przez którąkolwiek ze Stron jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy, o której mowa w § 1 ust. 1.

§9

Zasady zachowania poufności

1. Przyjmujący zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Powierzającego i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej.
2. Przyjmujący oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych

nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Przekazującego w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.

§10

Postanowienia końcowe

1. Po wygaśnięciu niniejszej Umowy powierzenia Przyjmujący niezwłocznie, ale nie później niż w terminie do *(określić czas w dniach)* dni kalendarzowych, zobowiązuje się *(określić zakres przedsięwzięć do wykonania, np.: zwrócić lub skutecznie usunąć wszelkie dane osobowe, których przetwarzanie zostało mu powierzone, w tym trwale usunąć je również z nośników elektronicznych pozostających w dyspozycji Przyjmującego)*.
2. Zmiany Umowy powierzenia wymagają zachowania formy pisemnej, w postaci aneksu, pod rygorem nieważności.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.
4. Wszelkie spory związane z wykonaniem niniejszej Umowy powierzenia oraz wynikiłe na tle niniejszej Umowy powierzenia rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Powierzającego.
5. Umowę powierzenia sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
6. Niniejsza Umowa powierzenia wchodzi w życie z dniem jej podpisania.

Powierzający

Przyjmujący

.....

.....

Protokół Odbioru Dedykowanej Asysty technicznej

Odbiór został dokonany w (miejsce dokonania Odbioru) w dniu

Odbiór obejmował prace zlecone w dniu Zgłoszeniem nr
w ramach Dedykowanej Asysty Technicznej.

Zestawienie prac w ramach realizacji Zgłoszenia

Lp.	Opis wykonanych prac	Liczba roboczogodzin [h]
1.		
2.		
3.		
Suma:		

Uwagi dotyczące Odbioru:
.....

Przedmiot Umowy w zakresie objętym Odbiorem został wykonany w terminie / nie został wykonany w terminie*.

Opóźnienie wyniosło: (liczba dni)

Wykonawca dostarczył dokumentację powykonawczą Systemu.

Załączniki:

1.

Data i czytelny podpis przedstawiciela
Zamawiającego
.....

Data i czytelny podpis przedstawiciela
Wykonawcy
.....