

WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy:
1400/DW00/ZT/KZ/2017/0000073445



Enea Centrum Sp. z o.o.

Dostawa i wdrożenie Systemu Obsługi Windykacji (SOW)

ENEA Centrum Sp. z o.o.
Zatwierdzam
Departament Zakupów
Biuro Udzielania Zamówień
Mł. Specjalista ds. Umów i Zamówień
Adrianna Targalska
Targalska Adrianna
pieczęć i podpis Kierownika
Zamawiającego (osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 04 września 2017r.

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW	3
1. INFORMACJE WSTĘPNE	3
2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA	4
3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA	5
4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA	5
5. WARUNKI SERWISU I GWARANCJI	6
6. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE	6
7. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA	6
8. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY	8
9 SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY	9
10 MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT	9
11 TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ	9
12 KRYTERIA OCENY OFERT	9
13 OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA	11
14 WYKLUCZENIE WYKONAWCY	12
15 ODRZUCENIE OFERTY	12
16 UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA	13
17 ZAWARCIE UMOWY	13
ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.....	14
ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW.....	17

Rozdział I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW

1. **INFORMACJE WSTĘPNE**

1.1. Zamawiającym w niniejszym postępowaniu jest:

Enea Centrum Sp. z o.o.
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań
wpisana do w Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy
Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS,
pod numerem 0000477231, NIP: 777-000-28-43; REGON: 630770227,
o kapitale zakładowym: 3 929 000,00 zł

1.2. Adres do korespondencji, składania ofert i kontaktu z Zamawiającym:

Enea Centrum Sp. z o.o.
ul. Górecka 1,
60-201 Poznań

1.3. Numer postępowania:

Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:

1400/DW00/ZT/KZ/2017/0000073445

Wykonawcy we wszystkich kontaktach z Zamawiającym powinni powoływać się na ten znak.

1.4. Wydawanie Warunków Zamówienia:

Ofertę w niniejszym postępowaniu może złożyć Wykonawca, który pobierze od Zamawiającego Warunki Zamówienia, które Zamawiający udostępnia na swojej stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia> (Nowa Platforma Zakupowa)**Zmiany Warunków Zamówienia, odpowiedzi na pytania oraz wszelkie inne informacje o postępowaniu dostępne będą jedynie na stronie <http://www.enea.pl/bip/zamowienia>.**

W przypadku udziału w postępowaniu spółki wchodzącej w skład grupy kapitałowej (zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 37 Ustawy o Rachunkowości z dnia 29 września 1994 tj. Dz. U. 2016, poz. 1047) Zamawiający zastrzega, że w takim przypadku ofertę może złożyć jedna spółka z danej grupy kapitałowej.

1.5. Zamawiający informuje, że **postępowanie jest niejawne** i nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.

1.6. W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują środki odwoławcze. Wszelkie materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.

1.7. Złożenie oferty jest równoznaczne z akceptacją Warunków Zamówienia.

1.8. Wykonawca może zwrócić się pisemnie do Zamawiającego o wyjaśnienie Warunków Zamówienia, w tym może zgłosić propozycje modyfikacji Projektu Umowy wdrożeniowej stanowiącego **Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia**. W tym celu Zamawiający zaleca zgłosić swoje pytania z wykorzystaniem Arkusza z pytaniami Wykonawcy (**Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**). Zamawiający przewiduje jedną turę pytań dla wszystkich Wykonawców.

Zamawiający po zakończeniu tury pytań, udzieli odpowiedzi na zgłoszone pytania (bez ujawniania ich źródeł), które umieści na stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia> przy czym Zamawiający nie jest związany wnioskami Wykonawców. Zamawiający wymaga, aby Arkusz z pytaniami Wykonawcy został przekazany w formie edytowalnego pliku oraz skanu podpisanego dokumentu w terminie **do dnia 07.09.2017r. do godz. 10:00** na adres e-mail: adrianna.targalska@enea.pl oraz agnieszka.zak@enea.pl. Jeżeli pytania wpłyną po terminie określonym w zdaniu poprzednim Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.

- 1.9. Na wniosek Wykonawcy, przed terminem składania ofert, Zamawiający dopuszcza w dniu **11.09.2017r. między godz. 10:30 a 11:30** możliwość jednorazowej konsultacji w formie telekonferencji z Wykonawcą, celem wyjaśnienia Opisu Przedmiotu Zamówienia. W przypadku zainteresowania konsultacjami Zamawiający prosi o przekazanie stosownej informacji w terminie **do dnia 08.09. 2017r. do godz. 12:00** na adres e-mail: adrianna.targalska@enea.pl oraz agnieszka.zak@enea.pl.
- 1.10. Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu do składania ofert, zmodyfikować treść Warunków Zamówienia w tym zmienić termin składania ofert. Dokonana w ten sposób modyfikacja Warunków Zamówienia zostanie umieszczona na stronie <http://www.enea.pl/bip/zamowienia>.
- 1.11. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim w związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. muszą być składane w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski. Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia tłumaczenia zwykłego. W przypadku wątpliwości Zamawiający może zażądać uzupełnienia oferty o tłumaczenie sporządzone przez tłumacza przysięgłego.
- 1.12. W postępowaniu obowiązuje zasada pisemności, z zastrzeżeniem, że Zamawiający dopuszcza możliwość przekazywania korespondencji drogą elektroniczną. Zamawiający i Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje z zachowaniem formy pisemnej (skan) drogą elektroniczną. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przekazane drogą elektroniczną uważa się za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu. Postanowienia zawartego w zdaniu poprzednim nie stosuje się do ofert, które zawsze muszą wpłynąć do Zamawiającego w oryginale z zachowaniem formy pisemnej przed upływem terminu składania ofert.
- 1.13. Zamawiający przygotowuje i przeprowadza niniejsze postępowanie w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie Wykonawców. Czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem niniejszego postępowania wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 1.14. Osobami uprawnionymi do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami są:

Pani Adrianna Targalska oraz Agnieszka Żak
e-mail: adrianna.targalska@enea.pl
e-mail: agnieszka.zak@enea.pl

Enea Centrum Sp. z o.o. – Departament Zakupów
Biuro Udzielania Zamówień
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań
w godzinach 08:00 – 15:00

2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

- 2.1. Postępowanie o udzielenie zamówienia jest prowadzone w oparciu o wewnętrzne regulacje zakupowe obowiązujące u Zamawiającego.
- 2.2. **Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U. z 2015, poz. 2164 z późn. zm.).**

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

3.1. Przedmiotem zamówienia jest:

Dostawa i wdrożenie Systemu Obsługi Windykacji (SOW)

Obejmujące realizację przez Wykonawcę następujących usług:

- a) Dostarczenie licencji na System Obsługi Windykacji (SOW) oraz bazę danych;
 - b) Wykonanie analizy przedwdrożeniowej oraz wdrożenie Systemu;
 - c) Dostarczenie dokumentacji oraz przeprowadzenie warsztatów szkoleniowych dla administratorów biznesowych i użytkowników Systemu w dwóch lokalizacja Zamawiającego w Poznaniu i Szczecinie;
 - d) Świadczenie usługi utrzymania oprogramowania niezbędnego do poprawnego działania Systemu Obsługi Windykacji (SOW) oraz usługi Wsparcia technicznego (ATiK) dla Administratorów biznesowych po stronie Zamawiającego do dnia 31.12.2018r.;
 - e) Świadczenie usług poza abonamentowych (np. rozwoju Systemu) zleconych Wykonawcy do realizacji przez Zamawiającego.
- 3.2. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wspólnych przez Wykonawców. Przedmiotowe ograniczenie nie dotyczy przedsiębiorców działających w ramach spółki cywilnej.
- 3.3. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych. Złożone oferty muszą obejmować całość przedmiotu zamówienia.
- 3.4. Nie dopuszcza się składania ofert równoważnych ani wariantowych. Złożona oferta musi dokładnie odpowiadać Opisowi Przedmiotu Zamówienia – Rozdział II Warunków Zamówienia i zostać przedstawiona zgodnie z Formularzem Ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia.
- 3.5. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 3.6. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia został zawarty w Rozdziale II Warunków Zamówienia

ZAMAWIAJĄCY ZASTRZEGA SOBIE MOŻLIWOŚĆ ZAWARCIA UMÓW RAMOWYCH W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG ABONAMENTOWYCH ORAZ POZA ABONAMENTOWYCH NA KOLEJNE OKRESY ROCZNE;

4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

4.1 Wymagany termin realizacji przedmiotu zamówienia w zakresie:

- a) Dostarczenia licencji na System Obsługi Windykacji (SOW) oraz bazę danych - nie później niż **w ciągu 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy**,
- b) Wykonania analizy przedwdrożeniowej oraz wdrożenia Systemu – moduł elektronicznych pozwów (EPU) nie później niż **do dnia 15 października 2017r.**, pozostałe moduły funkcjonalne nie później niż **do dnia 31.12.2017r.**
- c) Dostarczenia dokumentacji oraz przeprowadzenie warsztatów szkoleniowych dla administratorów biznesowych i użytkowników Systemu - zgodnie z Harmonogramem Prac uzgodnionym pomiędzy Stronami,
- d) Świadczenia usługi utrzymania oprogramowania niezbędnego do poprawnego działania Systemu Obsługi Windykacji (SOW) oraz usługi Wsparcia technicznego (ATiK) - **od momentu wdrożenia Systemu, do dnia 31.12.2018r.**,
- e) Świadczenia usług poza abonamentowych (np. rozwoju Systemu) – **od dnia podpisania umowy do 31.12.2018r.**

4.2 Powyżej wskazano graniczne terminy realizacji prac. Dodatkowo prace będą toczyć się zgodnie z Harmonogramem Prac opracowanym przez Zamawiającego i wybranego Wykonawcę po podpisaniu Umowy. Terminy określone w przygotowanym przez Wykonawcę i zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramie będą dla Wykonawcy wiążące.

5. WARUNKI SERWISU I GWARANCJI

- 5.1. Warunki gwarancji oraz warunki świadczenia usług na etapie wdrożenia Systemu oraz na etapie powdrożeniowym, zostały określone przez Zamawiającego w Projekcie Umowy wdrożeniowej, stanowiącym Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia.

6. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE

- 6.1. Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia muszą:
- a) posiadać uprawnienia niezbędne do wykonania określonych prac lub czynności, jeżeli przepisy prawa powszechnie obowiązującego nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
 - b) posiadać niezbędną wiedzę i doświadczenie:
 - wykazać się wykonaniem Projektów Podobnych w ilości nie mniejszej niż trzy (3). Zamawiający przez Projekt Podobny rozumie zadanie spełniające łącznie następujące kryteria:
 - i. zadanie dotyczące wdrożenia oprogramowania do obsługi windykacji,
 - ii. zadanie realizowane w okresie ostatnich 3 lat tj. od 08.2014 r. do 08.2017 r., a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym okresie,
 - iii. zadanie zakończone lub trwające w okresie wskazanym w pkt ii. powyżej,
 - iv. zadanie, za które Wykonawca otrzymał wynagrodzenie o wartości minimum 100 000,00 zł netto każde,
 - v. zadanie potwierdzone dokumentami poświadczającymi należyte wykonanie usług np. referencje, czy protokoły odbioru końcowego (powinny być oznaczone w taki sposób, aby nie było wątpliwości których usług wykazanych przez Wykonawcę dotyczą); Zamawiający nie dopuszcza przedstawienia referencji własnych przez Wykonawcę;
 - c) dysponować potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
 - d) znajdować się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
 - posiadać ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia z sumą ubezpieczenia nie mniejszą niż wartość zamówienia, ważne przez czas trwania umowy. Dopuszcza się możliwość złożenia oświadczenia Wykonawcy (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**), że w przypadku wyboru jego oferty, w dniu podpisania umowy wdrożeniowej zostanie Zamawiającemu przedłożona stosowna polisa,
 - e) nie podlegać wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.
- 6.2. Wykonawca musi wykazać spełnianie ww. warunków nie później niż na dzień składania ofert na podstawie przedłożonych oświadczeń i dokumentów o których mowa w pkt 7.
- 6.3. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków na zasadzie „spełnia – nie spełnia” na podstawie przedłożonych przez Wykonawcę oświadczeń i dokumentów, o których mowa w pkt 7 niniejszych Warunków Zamówienia. Nie dopuszcza się posługiwania się zasobami podmiotów trzecich w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.

7. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA

- 7.1 W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
- a) wypełniony i podpisany Formularz oferty obejmujący oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia (**Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**),
 - b) podpisane Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**),
 - c) upoważnienie Wykonawcy do podpisania oferty, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę (**Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia**);
 - d) podpisane Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**)

- e) wypełniony i podpisany wykaz podwykonawców i zakres powierzonych im prac (jeśli dotyczy) wraz z oświadczeniem Wykonawcy o ponoszeniu pełnej odpowiedzialności w stosunku do Zamawiającego za działania podwykonawców jak za działania własne (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**),
- f) wykaz doświadczenia Wykonawcy w realizacji Projektów Podobnych w rozumieniu pkt 6.1 lit. b) (**Załącznik nr 6 do Warunków Zamówienia**),
- g) wypełniony i podpisany arkusz oceny technicznej oraz oceny funkcjonalnej (**Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**)
- h) dokument ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, z dowodem opłaconej składki, w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia z sumą ubezpieczenia nie mniejszą niż wartość zamówienia, ważne przez czas trwania umowy lub zobowiązanie Wykonawcy, że w przypadku wyboru jego oferty, w dniu podpisania umowy zostanie Zamawiającemu przedłożona stosowna polisa (**Załączniki nr 2 do Warunków Zamówienia**),
- i) aktualny odpis z właściwego rejestru, albo aktualne zaświadczenie o wpisie do CEIDG wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu złożenia oferty w tym postępowaniu: w przypadku zaświadczenia o wpisie do CEIDG, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej CEIDG RP (www.firma.gov.pl); w przypadku odpisu z KRS, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku pobranego ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości (<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>),
- j) oświadczenie o przynależności lub jej braku, do grupy kapitałowej, zgodnie z pkt.1 ppkt. 1.4.,
- k) **zabezpieczony przed zniszczeniem nośnik elektroniczny** zawierający pełną treść składanej oferty (wraz z załącznikami, parafkami, pieczętkami, podpisami, etc.) w formie elektronicznej. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między treścią poszczególnych egzemplarzy (wersji elektronicznej i formy pisemnej), za rozstrzygającą będzie uznana treść oryginału w formie pisemnej.

7.2 Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:

- a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości – dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert
- b) nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert
- c) nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie – dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

7.3 Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 7.2., zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania

7.4 Dokumenty, o których mowa w powyższych punktach mogą być przedstawione w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę, z wyjątkiem zaświadczeń pobranych ze strony www.ceidg.gov.pl i www.ms.gov.pl. Poświadczenia za zgodność z oryginałem należy dokonać poprzez umieszczenie na kopii każdej zapisanej strony dokumentu czytelnego zapisu: „za zgodność z oryginałem” (lub innego – o tożsamym znaczeniu) wraz z datą i podpisem osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy. Z zastrzeżeniem, iż dokument pełnomocnictwa winien być bezwzględnie złożony w oryginale lub kopii notarialnie poświadczonej za zgodność z oryginałem.

7.5 Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożyli wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w pkt 7, lub którzy nie złożyli pełnomocnictw, albo którzy złożyli wymagane przez Zamawiającego oświadczenia i dokumenty zawierające błędy lub którzy złożyli wadliwe pełnomocnictwa, do ich złożenia w wyznaczonym terminie, chyba że mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania. Złożone na wezwanie Zamawiającego oświadczenia i dokumenty powinny potwierdzać spełnianie przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu oraz spełnianie przez oferowane usługi wymagań określonych przez Zamawiającego, nie później niż w dniu wyznaczonym przez Zamawiającego.

7.6 Jeżeli termin składania ofert ulegnie przesunięciu, wówczas dokumenty, które do tego czasu utraciły ważność, winny zostać uaktualnione.

8. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

8.1 Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 7. Warunków Zamówienia. W przypadku udostępnienia przez Zamawiającego wzoru dokumentu, zaleca się, aby Wykonawca zastosował go.

8.2 Zaleca się, aby wszystkie dokumenty składające się na ofertę, z zastrzeżeniem pkt 8.3., były połączone (spięte) i ponumerowane oraz ułożone zgodnie z chronologią pkt 7 (Wymagane dokumenty i oświadczenia)

8.3 Oferta oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne w ramach Enea Centrum Sp. z o.o.; nie są natomiast dostępne publicznie, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

Jeżeli oferta zawiera informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca jest zobowiązany zastrzec wyraźnie w treści oferty, że nie mogą być one udostępnione innym Wykonawcom oraz złożyć je wraz z ofertą (w tym samym opakowaniu), ale jako odrębny dokument.

Zaleca się, aby w treści oferty, w miejscach występowania ww. informacji, znalazło się wyraźne odesłanie do treści tego dokumentu.

8.4 Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone w wymagany sposób.

8.5 Oferta wraz z załącznikami i wszystkimi dokumentami musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Upoważnienie do podpisania oferty musi być dołączone do oferty, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę.

8.6 W przypadku, gdy Wykonawca, jako załącznik do oferty, dołącza kopię jakiegoś dokumentu, musi być ona poświadczona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę (Wykonawca na kserokopii składa własnoręczny podpis poprzedzony dopiskiem „za zgodność”).

8.7 W przypadku, gdy Wykonawca, jako załącznik do oferty, dołącza kopię jakiegoś dokumentu, musi być ona poświadczona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę (Wykonawca na kserokopii składa własnoręczny podpis poprzedzony dopiskiem „za zgodność z oryginałem”).

8.8 Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem oferty.

8.9 Oferta musi być sporządzona pisemnie w języku polskim. Oferty sporządzone w języku innym niż polski oraz oferty nieczytelne zostaną odrzucone.

8.10 Oferta musi być złożona w opakowaniu uniemożliwiającym odczytanie jej zawartości bez usunięcia tego opakowania. Opakowanie musi być zaadresowane na Zamawiającego, być opatrzone informacją o nadawcy (firma/nazwa lub imię i nazwisko Wykonawcy, jego adres), adresacie (adres Zamawiającego, imię i nazwisko osoby wyznaczonej do kontaktów w przedmiotowym postępowaniu) oraz zawierać zapis:

**Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia na:
Dostawę i wdrożenie Systemu Obsługi Windykacji (SOW)
Syg. postępowania 1400/DW00/ZT/KZ/2017/0000073445
Nie otwierać przed 14.09.2017r. godz. 10:00**

- 8.11 Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:
- w przypadku wycofania oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, że ofertę swą wycofuje, w zamkniętej kopercie oznaczonej zgodnie z pkt 8.10 z dopiskiem „Wycofanie”,
 - w przypadku zmiany oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, iż ofertę swą zmienia, określając zakres i rodzaj tych zmian, a jeśli oświadczenie o zmianie pociąga za sobą konieczność wymiany czy też przedłożenia nowych dokumentów – Wykonawca dokumenty te załącza do oświadczenia. Powyższe oświadczenie i ewentualne dokumenty należy zamieścić w zamkniętej kopercie, oznaczonej zgodnie z pkt 8.10 z dopiskiem „Zmiany”.
- 8.12 Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do składania ofert.
- 8.13 Wszelkie materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.
- 8.14 Złożenie oferty jest równoznaczne z akceptacją Warunków Zamówienia.

9 SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY

- 9.1 Cena powinna być skonstruowana w sposób podany w Formularzu oferty. Podana cena jest obowiązująca w całym okresie ważności oferty i w trakcie realizacji umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.
- 9.2 Cena podana w ofercie powinna zawierać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, w tym również wszelkie koszty dodatkowe ponoszone przez Wykonawcę z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia.
- 9.3 Cena oferty musi być podana w złotych polskich.
- 9.4 Rozliczenie między Zamawiającym a Wykonawcą będzie prowadzone w walucie złoty polski.

10 MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 10.1 Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego wskazanej w pkt 1.2. Warunków Zamówienia, w Kancelarii Zamawiającego (lok nr 424), w terminie **do dnia 14.09.2017r. do godz. 10.00.**
- 10.2 Za termin złożenia oferty uważa się termin jej wpływu do siedziby Zamawiającego.
- 10.3 Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone Wykonawcom bez otwierania.

11 TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

- 11.1 Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 11.2 Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres **90** dni od upływu terminu składania ofert, przy czym termin związania ofertą każdorazowo dotyczy ostatniej złożonej oferty danego Wykonawcy.

12 KRYTERIA OCENY OFERT

- 12.1 Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej na podstawie poniższych kryteriów oceny ofert:

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1	Cena za dostawę i wdrożenie	50%
2	Cena za 1rbh programisty/wdrożeniowca/konsultanta	10%
3	Spełnienie wymagań technicznych	15%
4	Spełnienie wymagań funkcjonalnych	25%

Sposób oceny ofert:

12.2 KRYTERIUM 1 – CENA ZA DOSTAWĘ I WDROŻENIE– WAGA 50% (K1)

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona będzie według poniższego wzoru:

$$\frac{\text{cena za dostawę i wdrożenie oferty najtańszej}}{\text{cena za dostawę i wdrożenie oferty badanej}} \times 50\% \times 100 \text{ pkt}$$

12.3 KRYTERIUM 2 – CENA ZA 1 RBH PROGRAMISTY/WDROŻENIOWCA/KONSULTANTA – WAGA 10% (K2)

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona będzie według poniższego wzoru:

$$\frac{\text{cena za 1 rbh programisty/wdrożeniowca/konsultanta z oferty najtańszej}}{\text{cena za 1 rbh programisty/wdrożeniowca/konsultanta z oferty badanej}} \times 10\% \times 100 \text{ pkt}$$

12.4 KRYTERIUM 3 –SPEŁNIENIE WYMAGAŃ TECHNICZNYCH– WAGA 15 %

W ramach tego kryterium ocenie podlegać będzie spełnianie wymagań technicznych określonych przez Zamawiającego.

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona zostanie na podstawie sumy punktów uzyskanych zgodnie z Arkuszem oceny technicznej oferowanego rozwiązania (Załącznik nr 8 do WZ).

Ocena w tym kryterium zostanie obliczona wg wzoru:

$$\frac{\text{liczba punktów za spełnienie wymagań technicznych oferty badanej}}{\text{liczba punktów oferty z najwyższą punktacją za spełnienie wymagań technicznych}} \times 15\% \times 100 \text{ pkt}$$

12.5 KRYTERIUM 4 –SPEŁNIENIE WYMAGAŃ FUNKCJONALNYCH - WAGA 25 %

W ramach tego kryterium ocenie podlegać będzie spełnianie wymagań funkcjonalnych określonych przez Zamawiającego.

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona zostanie na podstawie sumy punktów uzyskanych przez zgodnie z Arkuszem oceny funkcjonalnej oferowanego rozwiązania (Załącznik nr 8 do WZ).

Ocena w tym kryterium zostanie obliczona wg wzoru:

$$\frac{\text{liczba punktów za spełnienie wymagań funkcjonalnych oferty badanej}}{\text{liczba punktów oferty z najwyższą punktacją za spełnienie wymagań funkcjonalnych}} \times 25\% \times 100 \text{ pkt}$$

W toku oceny ofert **Wykonawca zobowiązany będzie do prezentacji oferowanego Systemu**, w szczególności stopnia spełnienia wymagań technicznych oraz funkcjonalnych..

Stopień spełnienia wymagań technicznych (K3) i funkcjonalnych (K4) zostanie oceniony przez Komisję Przetargową podczas prezentacji, zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 8 do Warunków Zamówienia.

ZAŁĄCZNIK NR 8 WYPEŁNIONY PRZEZ WYKONAWCĘ NIE JEST PODSTAWĄ PRZYZNANIA PUNKTÓW W RAMACH KRYTERIÓW 3 ORAZ 4

- 12.6 Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana ta oferta, która uzyska największą liczbę punktów PKT wyliczonych zgodnie z poniższym wzorem:

$$\text{PKT} = \text{K1} + \text{K2} + \text{K3} + \text{K4}$$

- 12.7 Komisja przetargowa zaproponuje wybór oferty, która zdobyła zgodnie z kryteriami oceny najwyższą liczbę punktów PKT.
- 12.8 Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej liczbie punktów, wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w określonym terminie ofert dodatkowych. Wykonawcy składając oferty dodatkowe nie mogą zaoferować wyższych cen ani gorszych warunków niż zaoferowane w złożonych ofertach.

13 OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

- 13.1 Otwarcie ofert w niniejszym postępowaniu jest niejawnym.
- 13.2 Postępowanie o udzielenie zamówienia jest przeprowadzane przez Komisję Przetargową powołaną przez Zamawiającego.
- 13.3 Po otwarciu ofert, Zamawiający dokona badania ofert, w celu stwierdzenia, czy Wykonawcy nie zostają wykluczeni oraz czy oferty nie podlegają odrzuceniu. Nieodrzucone oferty Wykonawców, którzy nie zostali wykluczeni, zostaną poddane procedurze oceny zgodnie z kryteriami oceny ofert, określonymi w Warunkach Zamówienia. Zamawiający dopuszcza możliwość poprawy oczywistego błędu rachunkowego lub pisarskiego w treści oferty. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zmianie dokonanej w złożonej przez niego ofercie.
- 13.4 Jeżeli oferta będzie zawierać rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
- 13.5 W toku badania i oceny złożonych ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących złożonych przez nich ofert lub wezwać Wykonawców do uzupełnienia brakujących, bądź poprawienia błędnych dokumentów, oświadczeń lub wyjaśnienia ich treści w terminie wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia konsultacji z Wykonawcami w celu wyjaśnienia kwestii związanych z wezwaniami do uzupełnienia lub weryfikacji błędów.
- 13.6 Zamawiający przeprowadzi negocjacje warunków realizacji zamówienia z Wykonawcami, którzy złożyli najkorzystniejsze oferty w przedmiotowym postępowaniu. Przedmiotem negocjacji mogą być wszystkie elementy oferty, w tym cena i jej składowe. Zamawiający może poprosić o złożenie oferty uzupełniającej, uwzględniającej ustalenia poczynione podczas przebiegu negocjacji. Zamawiający wskaże Wykonawców, z którymi będzie prowadził negocjacje i zastrzega, że nie wszyscy Wykonawcy, którzy złożą niepodlegające odrzuceniu oferty mogą zostać zaproszeni do udziału w negocjacjach.
- 13.7 Zamawiający nie zakłada negocjowania treści Umowy wdrożeniowej, której Projekt stanowi Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia. Treść Umowy wdrożeniowej może ulec zmianie jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, za które uznaje się wprowadzenie zapisów techniczno – organizacyjnych oraz zapewniających sprawne wykonywanie Umowy wdrożeniowej. Powyższe nie dotyczy postanowień Umowy wdrożeniowej, w których pozostawiono miejsce do uzupełnienia. Jednocześnie Zamawiający przypomina o możliwości składania propozycji modyfikacji projektu Umowy wdrożeniowej zgodnie z pkt. 1.8 Warunków Zamówienia.
- 13.8 Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, w rozumieniu pkt. 12 Warunków Zamówienia.
- 13.9 Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający zawiadamia Wykonawców, którzy złożyli oferty, o wyniku postępowania.

14 WYKLUCZENIE WYKONAWCY**14.1** Wykonawca podlega wykluczeniu w przypadku gdy:

- a) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem Postępowania wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającemu w związku z realizacją Zamówienia,
- b) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem Postępowania wyrządził szkodę Zamawiającemu nie wykonując Zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia wszczęcia Postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
- c) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem Postępowania wypowiedział Zamawiającemu lub pozostałym Spółkom z Grupy Kapitałowej Enea Umowę z przyczyn innych niż wina Zamawiającego lub siła wyższa;
- d) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem Postępowania odmówił zawarcia Umowy w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego lub pozostałe Spółki z Grupy Enea.,
- e) otwarto w stosunku do niego likwidację, lub którego ogłoszono upadłość, z wyjątkiem Wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli poprzez likwidację majątku upadłego;
- f) wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem prowadzonego Postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tych Wykonawców w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
- g) złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik prowadzonego Postępowania;
- h) nie wykazał spełnienia warunków udziału w postępowaniu, wymienionych w oświadczeniu Wykonawcy;

14.2 Oferta Wykonawcy, który został wykluczony z postępowania jest uznawana za odrzuconą i nie podlega ocenie.

14.3 Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę wykluczonego z postępowania wraz z podaniem uzasadnienia.

15 ODRZUCENIE OFERTY**15.1** Zamawiający odrzuci ofertę, jeżeli:

- a) jej treść nie odpowiada wymaganiom określonym w Warunkach Zamówienia, pomimo wezwania Wykonawcy do uzupełnienia oferty lub weryfikacji błędów w ofercie w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie w przypadku gdy wezwanie do uzupełnienia zawierało informacje o rygorze odrzucenia oferty;
- b) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- c) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w Postępowaniu lub nie zaproszonego do składania ofert;
- d) jej treść narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
- e) została złożona po terminie składania ofert.

15.2 Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę o odrzuceniu oferty wraz z podaniem uzasadnienia.

16 UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

- 16.1** Zamawiający może unieważnić postępowanie w przypadku:
- a) gdy żadna z Ofert nie spełnia kryteriów określonych w Warunkach Zamówienia,
 - b) gdy cena najkorzystniejszej z ofert spełniających kryteria określone w Warunkach Zamówienia, pomimo przeprowadzenia negocjacji lub aukcji elektronicznej z Wykonawcami, przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na finansowanie Zamówienia
 - c) nie zatwierdzenia przez Kierownika Zamawiającego przedstawionej mu rekomendacji wyboru Oferty
 - d) wystąpienia istotnych okoliczności powodujących, że prowadzenie Postępowania lub realizacja Zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego
 - e) wystąpienia innych uzasadnionych przyczyn.
- 16.2** Informacja o unieważnieniu postępowania przekazywana jest wszystkim Wykonawcom, którzy złożyli oferty. Kierownik Zamawiającego może podjąć decyzję o poinformowaniu Wykonawców o przyczynie unieważnienia postępowania

17 ZAWARCIE UMOWY

- 17.1** Z Wykonawcą, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa wdrożeniowa w formie pisemnej, w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć umowę wdrożeniową po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekt umowy wdrożeniowej stanowi **Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia**. Wraz z umową wdrożeniową Wykonawca zobowiązany będzie podpisać Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych (projekt umowy stanowi **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia**).
- 17.2** Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana będzie uchylał się od zawarcia umowy wdrożeniowej w sprawie zamówienia, przedstawił nieprawdziwe dane, w szczególności nie przedstawi dowodu ustanowienia zabezpieczenia, nie przedłożył polisy o ile jest wymagane, Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

Rozdział II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie systemu informatycznego do obsługi windykacji na etapie sądowo-egzekucyjnym. System ma być zainstalowany przez Wykonawcę na zwirtualizowanej infrastrukturze znajdującej się w DataCenter Zamawiającego. System ma umożliwiać płynną pracę co najmniej kilkuset jednocześnie użytkowników.

Wymagania techniczne

Wybrany w toku postępowania Wykonawca zobowiązany będzie dostarczyć Wymagania systemowe (tzw. System requirements) zawierające wszystkie niezbędne informacje techniczne dotyczące wymaganego środowiska technicznego, wymaganych komponentów programistycznych, zarówno na infrastrukturze serwerowej jak i na stacjach roboczych użytkowników, pluginów, płatnych oraz bezpłatnych licencji, wymaganej konfiguracji sieci (np. wymagań w zakresie otwartych portów sieciowych) oraz schematy techniczne proponowanego rozwiązania. W przypadku, gdy system może być zainstalowany w kilku konfiguracjach (w architekturze klient-serwer lub architekturze 3-warstwowej) Wykonawca zobowiązany jest przedstawić możliwe konfiguracje architektury wraz z uzasadnieniem proponowanej konfiguracji. Zamawiający w uzgodnieniu z Wykonawcą ma prawo do zmiany zaproponowanej architektury sprzętowej, zgodnie z wewnętrznymi standardami oraz wymaganiami w zakresie bezpieczeństwa IT obowiązującymi u Zamawiającego, które nie mogą być niższe niż wymagania systemowe określone przez Wykonawcę.

System będzie dostępny tylko w sieci LAN Zamawiającego (bez dostępu publicznego), 2 użytkowników firmy windykacyjnej będzie miało dostęp do systemu za pomocą szyfrowanego łącza VPN, autoryzacja za pomocą tokenu sprzętowego lub softwarowego.

Powyższe wymagania dotyczą zarówno środowiska produkcyjnego, testowego jak i szkoleniowego. Dla środowiska testowego i szkoleniowego dopuszcza się niższe parametry wydajnościowe niż dla środowiska produkcyjnego. Zamawiający zakłada, że środowisko developerskie będzie znajdowało się na infrastrukturze własnej Wykonawcy. Wykonawca otrzyma zdalny dostęp do środowisk znajdujących się na infrastrukturze Zamawiającego w celu wykonywania prac konserwacyjnych oraz rozwojowych.

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić Zamawiającemu środowisko produkcyjne oraz środowisko testowe i szkoleniowe. Środowisko testowe i szkoleniowe może być jednym środowiskiem, pod warunkiem że nie wpłynie to na jakość przeprowadzanych testów akceptacyjnych oprogramowania i nie będzie zakłócało przeprowadzania szkoleń dla Administratorów biznesowych systemu oraz użytkowników.

W przypadku płatnych licencji na bazę danych lub inne komercyjne oprogramowanie niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Systemu Obsługi Windykacji, Wykonawca zobowiązany jest wyszczególnić je w swojej ofercie cenowej. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dostawy we własnym zakresie płatnych licencji niezbędnych do udostępnienia środowiska serwerowego lub bazodanowego na potrzeby wdrożenia Systemu. W tym przypadku wartość całej oferty zostanie automatycznie obniżona o wartość licencji zawartych w ofercie np. licencji na bazę danych.

Analiza przedwdrożeniowa oraz wdrożenie Systemu

Zamawiający posiada zamodelowane w formie graficznej wszystkie procesy windykacyjne w systemie ARIS, które zostaną udostępnione Wykonawcy na potrzeby konfiguracji systemu, po podpisaniu przez niego Umowy stanowiącej załącznik nr 10 do Warunków zamówienia zawierającej Oświadczenia o zachowaniu poufności.

Wdrożenie poszczególnych modułów funkcjonalnych może być realizowane etapowo, zgodnie z terminami określonymi w pkt. 4 niniejszych Warunków Zamówienia. Szczegółowy harmonogram wdrożenia Systemu określony zostanie na etapie podpisywania umowy z Wykonawcą.

Migracja danych historycznych

W ramach wdrożenia Systemu Wykonawca zobowiązany będzie przeprowadzić migrację danych historycznych z pliku MS Excel o ustalonym formacie, dotyczących prowadzonych obecnie postępowań windykacyjnych przez zewnętrzne firmy windykacyjne współpracujące z Zamawiającym.

Dokumentacja oraz warsztaty szkoleniowe

Wykonawca po wdrożeniu Systemu, a przed uruchomieniem produkcyjnym, zobowiązany będzie dostarczyć następujące rodzaje dokumentacji:

- dokumentację techniczną dla Administratora biznesowego systemu opisującą zasady administrowania systemem,
- dokumentację powykonawczą dla Administratora systemu oraz służb technicznych Zamawiającego zawierającą informacje na temat konfiguracji infrastruktury sprzętowej, konfiguracji infrastruktury serwerowej (w podziale na środowisko: developerskie, testowe, szkoleniowe oraz produkcyjne), konfiguracji systemu, oraz konfiguracji interfejsów programistycznych zrealizowanych w ramach integracji oprogramowania,
- dokumentację dla użytkownika systemu (tzw. Instrukcja użytkownika systemu) przeznaczoną dla Użytkowników systemu.

W ramach warsztatów szkoleniowych Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia Instrukcji dla Administratorów biznesowych Systemu po stronie Zamawiającego oraz Instrukcji dla 22 Użytkowników Systemu w formie papierowej oraz elektronicznej.

W ramach warsztatów szkoleniowych Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia:

- dwóch 8-godzinnych (2 x 8 h) szkoleń dla Administratorów biznesowych Systemu,
- dwóch 8-godzinnych (2 x 8 h) szkoleń dla Użytkowników Systemu.

w lokalizacjach Zamawiającego w Poznaniu i Szczecinie.

Zamawiający zastrzega sobie dodatkowo możliwość wykupienia u Wykonawcy usługi Asysty personalnej np. na etapie rozruchu i uruchomienia produkcyjnego Systemu, która rozliczana będzie w ramach usług pozaabonamentowych wg. stawki za 1 rbh programisty/wdrożeniowca/konsultanta.

Utrzymanie Systemu i Wsparcie techniczne (ATiK)

Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi utrzymania oprogramowania niezbędnego do poprawnego działania Systemu Obsługi Windykacji (SOW) oraz usługi Wsparcia technicznego (ATiK) dla Administratorów biznesowych po stronie Zamawiającego. W ramach usługi utrzymania Systemu Wykonawca zobowiązany będzie do instalacji, utrzymania, aktualizacji i konserwacji Systemu na własnej infrastrukturze sprzętowej Zamawiającego oraz współpracy w tym zakresie ze służbami technicznymi Zamawiającego. Powyższe usługi nie obejmują zabezpieczenia i aktualizacji środowiska serwerowego oraz usług serwerowych, które będą realizowane przez służby techniczne Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługę Wsparcia technicznego dla Administratorów biznesowych Zamawiającego poprzez System ticketowy (HelpDesk). Zgłoszenia serwisowe (tickety) rejestrowane będą w Systemie ticketowym (HelpDesk) Zamawiającego i dalej przekazywane do Systemu ticketowego Wykonawcy lub na wskazany przez niego adres e-mail.

Rozwój oraz integracje systemowe

Wykonawca zobowiązany będzie do rozwoju Systemu zgodnie z potrzebami Zamawiającego w oparciu o stawkę ustaloną w umowie za 1 roboczogodzinę [RBH] pracy programisty/wdrożeniowca/konsultanta. Do stawki tej nie mogą być doliczane żadne dodatkowe koszty przez Wykonawcę.

- Wykonawca zobowiązany będzie do wykonania integracji z usługą katalogową Active Directory Zamawiającego w zakresie autoryzacji użytkowników w systemie (logowania się użytkowników za pomocą loginu i hasła domenowego) zgodnie z Polityką haseł Zamawiającego.
- Wykonawca zobowiązany będzie do wykonania integracji z systemem billingowym SKOK firmy Assec Poland. System billingowy SKOK-O (obrot) i SKOK-D (dystrybucja) posiada własną Księgę pomocniczą, która wykorzystywana jest do celów księgowych. Przewidywana jest integracja 2-kierunkowa.
- Wykonawca zobowiązany będzie do wykonania integracji z systemem CallCenter Zamawiającego, firmy Qumac S.A. Przewidywana jest integracja 2-kierunkowa.

- Do budowy interfejsów wymiany danych pomiędzy systemami wymagane jest wykorzystanie korporacyjnej szyny danych Oracle Zamawiającego oraz zastosowanie uzgodnionego z Zamawiającym standardu wymiany danych.

Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji integracji systemowych zgodnie z potrzebami Zamawiającego w oparciu o stawkę ustaloną w umowie za 1 roboczogodzinę [RBH] pracy programisty/wdrożeniowca/konsultanta. Do stawki tej nie mogą być doliczane żadne dodatkowe koszty przez Wykonawcę.

Koszty prac integracyjnych realizowanych przez inne firmy informatyczne (stronę trzecią) pokrywane będą przez Zamawiającego.

Szczegółowy opis usług abonamentowych i poza abonamentowych stanowiących przedmiot zamówienia oraz zasad ich rozliczania znajduje się w Projekcie umowy wdrożeniowej stanowiącej Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia.

Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- 1) Załącznik nr 1 - Formularz oferty.
- 2) Załącznik nr 2 - Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu.
- 3) Załącznik nr 3 - Upoważnienie udzielone przez Wykonawcę.
- 4) Załącznik nr 4 – Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności.
- 5) Załącznik nr 5 – Wykaz podwykonawców
- 6) Załącznik nr 6 – Wykaz Projektów Podobnych
- 7) Załącznik nr 7 – Arkusz z pytaniami Wykonawcy
- 8) Załącznik nr 8 – Projekt Umowy powierzenia danych osobowych
- 9) Załącznik nr 9 - Arkusz oceny technicznej oraz funkcjonalnej
- 10) Załącznik nr 10 – Projekt umowy wdrożeniowej z załącznikami

ZAŁĄCZNIK NR 1 – FORMULARZ OFERTY

(pieczęć Wykonawcy)

Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

--

działając w imieniu i na rzecz:

--

Składam(y) niniejszą ofertę na wykonanie zamówienia, którego przedmiotem jest:

Dostawa i wdrożenie Systemu Obsługi Windykacji (SOW)

1. Oferujemy wykonanie zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia za cenę:

ŁĄCZNA CENA OFERTY :

CENA NETTO ŁĄCZNIE:zł

W tym:

Lp.	Nazwa	Cena netto łącznie
1	Wartość licencji na oprogramowanie: - systemu: - bazy danych:	Oplata jednorazowazłzł
2	Analiza przedwdrożeniowa oraz wdrożenie systemu obejmujące: instalację i konfigurację oprogramowania i baza danych, konfigurację środowisk, migracja danych historycznych, testowanie	Oplata jednorazowazł
3	Dostarczenie dokumentacji technicznej, Instrukcji dla Administratora biznesowego systemu oraz użytkowników, warsztaty szkoleniowe dla 2 Administratorów biznesowych Zamawiającego oraz 22 użytkowników systemu	Oplata jednorazowazł
4	Utrzymanie, konserwacja oprogramowania oraz Wsparcie techniczne dla Administratorów biznesowych systemu	Oplata roczna za 12 miesięcy wnoszona w ratach miesięcznychzł
Razem:		

Opłaty dodatkowe:

Stawka za 1 roboczogodzinę [RBH] programisty/ wdrożeniowca/ konsultanta	Stawka za godzinę zegarową
--	----------------------------

2. Usługa gwarancji świadczona będzie na warunkach określonych w umowie.
3. Wykonam(y) przedmiot zamówienia w okresie **od dnia podpisania umowy do dnia 31.12.2018r.** i ostatecznie uzgodnionym z Zamawiającym Harmonogramem prac.
4. Oświadczam(y), że:
 - a) jestem(śmy) związany(i) niniejszą ofertą przez okres **90 dni** od upływu terminu składania ofert, przy czym termin związania Ofertą każdorazowo dotyczy ostatniej złożonej Oferty danego Wykonawcy
 - b) zamówienie wykonam(y):
 samodzielnie / **z udziałem podwykonawców.**
 - c) otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
 - d) akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania umowy, zgodnej z projektem stanowiącym Załącznik nr 8 do Zapytania Ofertowego, w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego,
 - e) akceptuję(my) warunki płatności - **30 dni** od momentu dostarczenia faktury do siedziby Zamawiającego
 - f) wyrażamy zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do platformy zakupowej Zamawiającego,
 - g) wszelkie informacje zawarte w formularzu oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym,
 - h) nie zalegam(my) z opłacaniem podatków i opłat,
 - i) nie zalegam(my) z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne
 - j) jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:
 tak / **nie**
 - k) Osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:
 Pan(i) , tel.: e-mail:

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 2 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU
W POSTĘPOWANIU****OŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

(pieczęć Wykonawcy)

Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

Niniejszym oświadczam(y), że reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot:

1. Posiada uprawnienia niezbędne do wykonania Przedmiotu zamówienia zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, jeżeli nakładają one obowiązek posiadania takich uprawnień.
2. Posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponuje potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
3. Znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
4. Nie posiada powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do konfliktu interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot Przedmiotu zamówienia.
5. Nie podlega wykluczeniu z postępowania.
6. Posiada ubezpieczenie od Odpowiedzialności Cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia, zgodnie z pkt 7.1. lit. h) Warunków Zamówienia / zobowiązuje się do przedłożenia polisy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia zgodnie z pkt 7.1. lit. h) Warunków Zamówienia w momencie wyboru oferty i podpisania umowy ***.

Ubezpieczenie takie Wykonawca będzie utrzymywał przynajmniej do końca okresu obowiązywania umowy. Jednocześnie zobowiązujemy się do przedstawienia Zamawiającemu w terminie 14 dni przed upływem okresu obowiązywania aktualnej polisy, kopii nowej polisy lub innego dokumentu potwierdzającego posiadanie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej obejmującej warunki nie mniej korzystne, niż określone w polisie, o której mowa w zdaniu poprzednim.

***niepotrzebne skreślić

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 3 – UPOWAŻNIENIE UDZIEŁONE PRZEZ WYKONAWCĘ

(pieczęć Wykonawcy)

Upoważnienie udzielone przez Wykonawcę do podpisania oferty i załączników oraz składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu

W imieniu

.....

upoważniam Pana/Panią urodzonego/ą
dnia w Legitymującego się dowodem
osobistym numer: Seria:, PESEL:
do podpisania zarówno oferty wraz z załącznikami do Warunków Zamówienia dla przedmiotowego
postępowania oraz składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym
postępowaniu.

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 4 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

(pieczęć Wykonawcy)

Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności

Niniejszym oświadczam(-y) że, zobowiązuję (-emy) się wszelkie informacje handlowe, przekazane lub udostępnione przez Enea Centrum Sp. z o.o. w ramach prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia, wykorzystywać jedynie do celów uczestniczenia w niniejszym postępowaniu, nie udostępniać osobom trzecim, nie publikować w jakiegokolwiek formie w całości ani w części, lecz je zabezpieczać i chronić przed ujawnieniem. Ponadto zobowiązujemy się je zniszczyć, wraz z koniecznością trwałego usunięcia z systemów informatycznych, natychmiast po zakończeniu niniejszego postępowania, chyba, że nasza oferta zostanie wybrana i Zamawiający pisemnie zwolni nas z tego obowiązku.

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 5 – WYKAZ PODWYKONAWCÓW

(pieczęć Wykonawcy)

Niniejszym oświadczam(y), że:

1. Zrealizuję(emy) zamówienie samodzielnie w zakresie*:

--

2. Zrealizuję(emy) zamówienie przy pomocy podwykonawców w zakresie*:

Lp.	Nazwa i adres podwykonawcy	Powierzony zakres przedmiotu zamówienia
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

* pola niezapisane należy przekreślić

3. Jednocześnie oświadczam(y), iż za działania i zaniechania wyżej wymienionych podwykonawców ponoszę(simy) pełną odpowiedzialność w stosunku do Zamawiającego.

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 6 – WYKAZ PROJEKTÓW PODOBNYCH

(pieczęć Wykonawcy)

	Nazwa podmiotu, dla którego wykonywano Projekt Podobny	Wartość min. 100 000,00 PLN [tak/nie]	Termin realizacji [mm/rr – mm/rr]	Dokumenty poświadczające należyte wykonanie usług	Numer referencji lub protokołu odbioru prac
1					
2					
3					

Pola niezapisane należy przekreślić

W załączeniu przedkładam dokumenty potwierdzające, że ww. projekty zostały wykonane należyście, oznaczone numerem wskazanym w tabeli powyżej.

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 7 – ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY

(pieczęć wykonawcy)

Lp.	Treść pytania
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

* pola niezapisane należy przekreślić

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 8 - ARKUSZ OCENY TECHNICZNEJ ORAZ FUNKCJONALNEJ

W dalszej części Załącznika przedstawiono wymagania techniczne oraz funkcjonalne Zamawiającego. Stopień spełnienia wymogów technicznych oraz stopień spełnienia wymagań funkcjonalnych stanowią dwa oddzielne kryteria oceny ofert.

1. Zamieszczone tabele należy traktować jako integralną część oferty.
2. Nie należy wprowadzać zmian i poprawek w poniższych tabelach.
3. Przy wypełnianiu tabel należy wziąć pod uwagę, że niniejszy załącznik jest integralną częścią oferty oraz ma charakter wiążący dla Zamawiającego.

Wymagania dotyczące Systemu Obsługi Windykacji (SOW) zostały wyszczególnione w dwóch tabelach:

- Ocena techniczna Systemu Obsługi Windykacji (SOW)
- Ocena funkcjonalna Systemu Obsługi Windykacji (SOW).

Poszczególne kolumny tabeli w **Arkuszu oceny technicznej** mają następujące znaczenie:

- Kolumna nr 3 – „**SPEŁNIA**” służy do udzielenia odpowiedzi na pytanie czy dane wymaganie techniczne jest zapewniona przez Wykonawcę w ramach zaproponowanej w ofercie ceny – wstawienie znaku „X” w kolumnie „SPEŁNIA” oznacza udzielenie odpowiedzi pozytywnej – TAK – system w pełni spełnia takie wymaganie techniczne i jest zawarte w ofercie,
- Kolumna nr 4 – „**NIE SPEŁNIA**” oznacza udzielenie odpowiedzi negatywnej – wstawienie znaku „X” w kolumnie „NIE SPEŁNIA” oznacza udzielenie odpowiedzi negatywnej – NIE – system nie spełnia takiego wymogu technicznego i nie został on zawarty w ofercie.

Poszczególne kolumny tabeli w **Arkuszu oceny funkcjonalnej** mają następujące znaczenie:

- Kolumna nr 3 – „**Funkcjonalność gotowa w standardzie**” – oznacza, że dana funkcjonalność może być uruchomiona poprzez konfigurację systemu, bez konieczności wykonywania prac programistycznych. Wstawienie znaku „X” w kolumnie „Funkcjonalność gotowa w standardzie” oznacza udzielenie odpowiedzi pozytywnej – TAK – system w pełni spełnia takie wymaganie funkcjonalne i jest zawarte w ofercie.
- Kolumna nr 4 – „**Wymagana zmiana programistyczna**” – Wstawienie znaku „X” oznacza konieczność dokonania modyfikacji programistycznych istniejących funkcjonalności systemu aby zrealizować wymaganie funkcjonalne Zamawiającego. Wstawienie znaku „X” w kolumnie „Wymagana zmiana programistyczna” oznacza udzielenie odpowiedzi pozytywnej – TAK – system po modyfikacjach programistycznych dokonanych przez Wykonawcę w pełni spełnia takie wymaganie funkcjonalne i jest zawarte w ofercie.
- Kolumna nr 5 „**Brak funkcjonalności**” – wstawienie znaku „X” oznacza udzielenie odpowiedzi negatywnej – NIE – system nie spełnia takiego wymogu funkcjonalnego i nie został on zawarty w ofercie.

Wszystkie Funkcjonalności zaznaczone przez Wykonawcę znakiem „X” muszą być wliczone w cenę oferty.

Kolumna 5 „**Brak funkcjonalności**” - odpowiedź ta oznacza, że dana funkcjonalność nie istnieje w Systemie.

Uwaga:

Wykonawca może udzielić przy jednym wymaganiu technicznym bądź funkcjonalnym tylko jedną odpowiedź (odpowiedzi wykluczają się). Nie wstawienie znaku „X”, bądź wstawienie więcej niż jednego znaku „X” będzie uznane za udzielenie najniższej punktowanej odpowiedzi tj. „Nie spełnia” lub „Brak funkcjonalności”. Wykonawca może zawrzeć w ofercie dodatkowe informacje opisowe poszerzające odpowiedź na pytania dotyczące spełnienia wymagań technicznych bądź funkcjonalnych.

Arkusz oceny technicznej oferowanego rozwiązania**I. Ocena techniczna Systemu Obsługi Windykacji (SOW):**

1	2	3	4
L.p.	Opis wymagania technicznego	Spełnia (1 pkt.)	Nie spełnia (0 pkt.)
I	Wymagania ogólnotechniczne		
1	System SOW ma być stworzony w obiektowym języku programowania		
2	System SOW ma być rozwiązaniem otwartym i spełniać wymogi w zakresie interoperacyjności systemów informatycznych		
3	System SOW ma posiadać otwartą architekturę zgodnie z zasadą neutralności technologicznej oraz zasadą interoperacyjności systemów informatycznych		
4	System SOW ma umożliwić pracę w architekturze 2-warstwowej (klient-serwer) lub architekturze 3-warstwowej, składającej się z następujących warstw: <ul style="list-style-type: none"> • warstwy prezentacji, • warstwy danych, • warstwy logiki biznesowej 		
5	Architektura systemu SOW ma umożliwić podpięcie oddzielnego serwera plików, na którym składowane będą załączniki plikowe, np. wezwania do zapłaty czy inne dokumenty poza systemowe		
6	System SOW mają charakteryzować następujące cechy: <ul style="list-style-type: none"> • integralność, • wielodostępność, • uniwersalność, • skalowalność, • otwartość, • modularność, • jednolity interfejs użytkownika wszystkich modułów funkcjonalnych 		
7	System SOW ma działać komputerach opartych na platformie x86-64 w wersji 64-bitowej		
8	System SOW ma umożliwiać poprawną pracę na stanowiskach roboczych użytkowników wyposażonych co najmniej w następujące systemy operacyjne: MS Windows ver. 7, MS Windows ver. 10 w wersji 64-bitowej		
9	System SOW ma umożliwiać wielodostępność oraz możliwość jednoczesnej pracy na co najmniej 30 stacjach roboczych użytkowników		
10	System SOW ma działać na relacyjnej bazie danych		
11	System SOW ma być systemem zintegrowanym, składającym się z wzajemnie powiązanych ze sobą wewnętrznie funkcjonalności (zwanymi modułami funkcjonalnymi), pracujących na wspólnej, relacyjnej bazie danych		
12	System SOW ma być systemem jednolitym składającym się z wzajemnie powiązanych ze sobą modułów funkcjonalnych, tak aby		

	dane wpisane w jednym module funkcjonalnym były od razu widoczne w innym module funkcjonalnym bez konieczności przesyłania ich pomiędzy różnymi aplikacjami, replikacji baz danych itp.		
13	System SOW ma umożliwiać odróżnienie pola z wpisaną przez użytkownika wartością zero, od pola nie wypełnionego przez użytkownika systemu (pola pustego-Null)		
14	Wszystkie dane słownikowe w systemie SOW konfigurowane na etapie wdrożenia systemu mają być modyfikowalne z poziomu uprawnionego administratora systemu bez konieczności zmiany kodu źródłowego przez programistę		
15	Cała dokumentacja techniczna oraz dokumentacja dla Administratorów systemu i użytkowników ma być dostępna w języku polskim		
II	Administrowanie systemem i bezpieczeństwo		
16	System SOW ma spełniać wszystkie wymagania techniczne określone w ustawie z dnia 17 lutego 2005r. – O informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2005r. nr 64 poz. 565 z późniejszymi zmianami) oraz w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 września 2005r. w sprawie warunków organizacyjno-technicznych doręczania dokumentów elektronicznych podmiotom publicznym (Dz. U. z 2005r. nr 200, poz. 1651)		
17	System SOW ma spełniać wymagania w zakresie zarządzania bezpieczeństwem informacji zawarte normie PN-ISO/IEC 27002:2014-12 Technika informatyczna - Techniki bezpieczeństwa - Praktyczne zasady zabezpieczania informacji		
18	System SOW ma posiadać własny moduł administrowania systemem umożliwiający tworzenie grup użytkowników oraz dodawanie/usuwanie użytkowników do/z poszczególnych grup i nadawanie im takich samych uprawnień w systemie		
19	System SOW ma umożliwiać: administrowanie systemem, zarządzanie prawami dostępu i uprawnieniami		
20	System SOW ma umożliwiać zarządzanie uprawnieniami użytkowników do poszczególnych: spraw, dokumentów, czynności oraz raportów		
21	System SOW ma umożliwiać czasowe nadawanie uprawnień użytkownika do obsługi spraw, dokumentów, procesów, zadań oraz raportów innego użytkownika na czas zastępstwa,		
22	System SOW ma umożliwiać definiowanie dowolnej ilości użytkowników systemu, weryfikację ilości licencji np. poprzez kontrolę ilości jednocześnie zalogowanych użytkowników w systemie		
23	System SOW ma posiadać mechanizm uwierzytelniania użytkowników za pomocą loginu oraz hasła zgodnie w Polityką haseł funkcjonującą u Zamawiającego (min. 8 znaków + znaki specjalne) oraz ustawianie daty ważności hasła i wymuszanie jego zmiany przez użytkownika		
24	System SOW ma umożliwiać śledzenie aktywności użytkowników, w szczególności nazwy użytkownika oraz daty i godziny zmiany dokonanej przez użytkownika w systemie		
25	System SOW ma przechowywać informacje na temat ostatniego logowania się użytkowników w każdym z modułów funkcjonalnych		

26	System SOW ma uniemożliwiać trwale usuwanie danych z systemu przez użytkownika lecz tylko zmianę statusu danych na archiwalne		
27	System SOW ma posiadać zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem na poziomie aplikacji oraz na poziomie serwera bazy danych		
28	System SOW ma umożliwiać elektroniczne podpisywanie dokumentów oraz szyfrowanie ich metodą pary kluczy – prywatnego i publicznego. System SOW ma poprawnie współpracować ze wszystkimi podpisami elektronicznymi wydanymi przez podmioty wpisane do Rejestru Kwalifikowanych Podmiotów Świadczących Usługi Certyfikacyjne		
III Interfejs użytkownika			
29	System SOW ma posiadać interfejs użytkownika w języku polskim		
30	System SOW ma posiadać intuicyjny, graficzny interfejs użytkownika - GUI (ang. „graphical user interface”)		
31	System SOW ma posiadać jednolity interfejs użytkownika we wszystkich modułach funkcjonalnych. Inny interfejs niż w modułach funkcjonalnych dopuszczalny jest tylko w modułach, które ze względu na swoją specyfikę tego wymagają np. w module obiegu dokumentów lub w module analityczno-raportowym (BI)		
32	System SOW ma posiadać interfejs okienkowy lub interfejs WEB-owy obsługiwany za pomocą najbardziej popularnych przeglądarek internetowych takich jak: Mozilla Firefox, Chrome, Internet Explorer w co najmniej dwóch ostatnich wersjach		
IV Wyszukiwanie, sortowanie oraz filtrowanie danych			
33	System SOW ma posiadać prosty mechanizm wyszukiwania i danych z poziomu użytkownika po wielu polach jednocześnie		
34	System SOW ma posiadać mechanizm sortowania danych tabelarycznych po dowolnych kolumnach w kolejności alfabetycznej oraz w kolejności odwrotnej do alfabetycznej (ASC/DESC)		
35	System SOW ma posiadać rozbudowany mechanizm wyszukiwania i filtrowania danych dla bardziej zaawansowanego użytkownika na podstawie komend języka SQL (edytor zapytań SQL)		
V Wbudowane raporty systemowe oraz raporty dedykowane			
36	System SOW ma posiadać moduł do raportowania danych oraz wydruku raportów przez użytkowników systemu		
37	System SOW ma posiadać narzędzie umożliwiające edytowanie szablonów raportów		
38	System SOW ma posiadać wbudowany edytor umożliwiający tworzenie różnego rodzaju raportów „Ad hoc” przez uprawnionego użytkownika systemu		
39	System SOW ma umożliwiać zapis raportów systemowych do plików o formatach: TXT, RTF, PDF, XLS, XLSX, DOC, DOCX, HTML, XHTML		
VI Szablony dokumentów windykacyjnych			
40	System SOW ma posiadać narzędzie do tworzenia szablonów dokumentów np.		

	<ul style="list-style-type: none"> - pism, - wezwań przedsądowych, - pozwów, - wniosków egzekucyjnych itp. <p>oraz edytowanie tych szablonów przez uprawnionego użytkownika systemu</p>		
VII Wydruki			
41	System SOW ma posiadać możliwość współpracy z urządzeniami do masowego wydruku i skanowania dokumentów takich jak: skaner, kopiarka, fax, scanerokopiarka, urządzenie wielofunkcyjne itp.		
42	System SOW ma umożliwiać wydruki masowe np. <ul style="list-style-type: none"> - pism, - wezwań przedsądowych, - pozwów, - wniosków egzekucyjnych itp. <p>oraz współpracę z zewnętrznymi drukarniami realizującymi wydruki masowe w imieniu Zamawiającego</p>		
VIII Wymiana danych			
43	System SOW ma umożliwiać wymianę danych w formacie XML		
44	System SOW ma umożliwiać wymianę danych z istniejącymi systemami Zamawiającego przez Web Services w oparciu o protokół SOAP lub JSON		
45	System SOW ma umożliwiać wymianę danych poprzez własny interfejs API		
46	System SOW ma umożliwiać szyfrowaną wymianę danych przez określony port z systemem EPU lub innym systemami zewnętrznymi zgodnie ze specyfikacją API udostępnioną przez producentów tych systemów zewnętrznych		
47	System SOW ma współpracować z aplikacjami pakietu MS Office, w szczególności edytorem tekstu MS Word oraz arkuszem kalkulacyjnym MS Excel		
48	System SOW ma umożliwiać Export danych do arkusza kalkulacyjnego MS Excel w formie edytowalnej oraz do plików PDF w formie nie edytowalnej		
49	System SOW ma współpracować z serwerem pocztowym Microsoft Exchange używanym przez Zamawiającego		
50	System SOW ma współpracować z bramkami SMS		
51	System SOW ma umożliwiać eksport danych do plików w formatach: CSV, XML, XLS, XLSX, DOC, DOCX		
52	System SOW ma umożliwiać import danych z plików w formatach: CSV, XML, XLS oraz XLSX		
53	System SOW ma umożliwiać współpracę w formie elektronicznej z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi, kancelariami prawnymi, komornikami		
IX Integracje systemowe			

54	System SOW ma umożliwiać wymianę danych z systemem EPU- Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (https://www.e-sad.gov.pl) Ministerstwa Sprawiedliwości RP		
55	System SOW ma umożliwiać generowanie oraz składanie pozwów w formie tradycyjnej oraz elektronicznej za pomocą platformy EPU - Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (https://www.e-sad.gov.pl) Ministerstwa Sprawiedliwości RP		
56	System SOW ma umożliwiać wymianę danych z zewnętrzną Księgą pomocniczą znajdującą się w systemie billingowym Zamawiającego oraz księgowane transakcji dotyczących płatności oraz sald na koncie Klienta (dłużnika)		
57	System SOW ma umożliwiać wymianę danych z zewnętrznymi systemami transakcyjnymi Zamawiającego np. z systemem billingowym, systemem CallCenter oraz z zewnętrznymi systemami korespondencji masowej		
58	System SOW ma umożliwiać użytkownikom logowanie się za pomocą hasła domenowe (integracja z Active Directory)		
X	Archiwizacja danych		
59	System SOW ma posiadać architekturę umożliwiającą archiwizację danych w kilku osobnych bazach danych aby zapewnić skalowalność aplikacji oraz szybkość pracy,		
60	System SOW ma umożliwiać przenoszenie dokumentów i spraw zakończonych do osobnych baz archiwalnych (repozytorium dokumentów archiwalnych)		
61	System SOW ma umożliwiać wersjonowanie dokumentów plikowych oraz zapisywanie kolejnych wersji dokumentów plikowych (załączników plikowych) z różnymi datami		
XI	Rozwój systemu		
62	Dostawca Systemu SOW gwarantuje Zamawiającemu możliwość rozwoju systemu poprzez tworzenie dodatkowych funkcjonalności zgodnie z wymaganiami Zamawiającego		

Arkusz oceny funkcjonalnej oferowanego rozwiązania

II. Ocena funkcjonalna Systemu Obsługi Windykacji (SOW):

1	2	3	4	5
L.p.	Opis wymagania funkcjonalnego	Funkcjonalność gotowa w standardzie (2 pkt.)	Wymagana zmiana programistyczna (1 pkt.)	Brak funkcjonalności (0 pkt.)
I	Wymagania ogólnosystemowe			
1	System SOW ma być zgodny z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa			
2	Dostawca Systemu SOW gwarantuje Zamawiającemu dostosowywanie systemu do zmieniających się przepisów prawa			
3	System SOW ma umożliwiać obsługę spraw na poszczególnych etapach: - postępowania upominawczego (generowanie pozwów do EPU) - windykacji sądowej - windykacji egzekucyjnej - restrukturyzacji długów - przekazania wierzytelności do umorzenia			
4	System SOW ma umożliwiać ewidencjonowanie spraw, rejestrowanie dokumentów, tworzenie formularzy i raportów oraz archiwizację danych			
5	System SOW ma posiadać wbudowany mechanizm pomocy dla użytkownika systemu (ang. Help dla użytkownika)			
6	System SOW ma posiadać możliwość wysyłania alertów systemowych do użytkowników np. w przypadku braku wpłaty przez dłużnika określonej w Deklaracji ratalnej lub przekroczenia daty wpłaty			
II	Moduł zarządzania firmami windykacyjnymi/kancelariami prawnymi			
7	System SOW ma umożliwiać definiowanie dowolnej liczby Rejestrów firm windykacyjnych oraz dowolnej liczby Rejestrów kancelarii prawnych			
8	System SOW ma umożliwiać przypisywanie spraw do firm windykacyjnych/kancelarii prawnych			
9	System SOW ma umożliwiać przekazywanie spraw do firm windykacyjnych/kancelarii prawnych			
10	System SOW ma umożliwiać raportowanie spraw przekazanych do firm windykacyjnych/kancelarii			

	prawnych (np. jakim firmom jakie zostały przekazane sprawy)			
11	System SOW ma umożliwiać raportowanie skuteczności egzekucji zrealizowanych przez firmy windykacyjne/kancelarie prawne			
III	Moduł dla firmy windykacyjnych/kancelarii prawnych			
12	System SOW ma umożliwiać przeglądanie przypisanych spraw do firm windykacyjnych/kancelarii prawnych			
13	System SOW ma umożliwiać realizację przekazanych spraw windykacyjnych firmie windykacyjnej/kancelarii prawnej			
IV	Moduł windykacji polubownej (dla pracowników Grupy Enea)			
14	System SOW ma umożliwiać wysyłanie SMS-ów i e-maili do dłużników			
15	System SOW ma umożliwiać tworzenie szablonów pism do Klientów w edytorze MS Word lub innym edytorze tekstu			
16	System SOW ma umożliwiać generowanie pism z szablonów korespondencji z Klientem np. w MS Word lub innym edytorze tekstu			
17	System SOW ma umożliwiać wydruki korespondencji masowej np. listy dłużników			
18	System SOW ma umożliwiać export danych dotyczących dłużników oraz sald do arkusza Excel zgodnie z szablonem pliku określonym przez Zamawiającego			
V	Moduł EPU (windykacja sądowa)			
19	System SOW ma umożliwiać tworzenie szablonów pozwów dotyczących dłużników w edytorze MS Word lub innym edytorze tekstu			
20	System SOW ma umożliwiać generowanie pozwów z szablonów w MS Word lub innym edytorze tekstu oraz wysyłkę w formacie XML do EPU (zgodnie ze specyfikacją API systemu EPU)			
21	System SOW ma umożliwiać wydruki pozwów dotyczące dłużników			
VI	Moduł kontaktów z sądami i komornikami (windykacja egzekucyjna)			
22	System SOW ma umożliwiać definiowanie dowolnej ilości sądów oraz importowanie listy sądów z arkusza Excel o ustalonej strukturze			
23	System SOW ma umożliwiać definiowanie dowolnej ilości Rejestrów komorników			
24	System SOW ma umożliwiać przypisywanie sądów i komorników do sprawy			

25	System SOW ma umożliwiać określenie max. limitu ilości spraw przypisanych do danego komornika (tzw. limity komornicze)			
26	System SOW ma umożliwiać dwukierunkową komunikację z komornikami poprzez systemy wymiany informacji z komornikami			
27	System SOW ma umożliwiać automatyczne przypisywanie wniosków egzekucyjnych do komorników			
28	System SOW ma umożliwiać raportowanie kontrolne pod kątem efektywności dochodzenia należności przez komorników			
VII	Moduł raportowania			
29	System SOW ma posiadać wbudowane standardowe raporty w poszczególnych modułach funkcjonalnych zdefiniowane na podstawie szablonów Zamawiającego			
30	System SOW ma posiadać własny edytor (kreator) raportów umożliwiający tworzenie niestandardowych raportów przez Administratora systemu			
VIII	Integracje systemowe			
31	System SOW ma umożliwiać wymianę danych z systemem billingowym Zamawiającego			
32	System SOW ma umożliwiać wymianę danych z systemem EPU-Elektroniczne Postępowania Upominawcze (zgodnie ze specyfikacją API systemu EPU)			
33	System SOW ma umożliwiać wymianę korespondencji oraz dokumentów z systemami wymiany informacji z komornikami			
34	System SOW ma umożliwiać wymianę danych z systemem CallCenter Zamawiającego			
35	System SOW ma umożliwiać import skanów faktur z systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD) Zamawiającego			
IX	Moduł Kartoteka dłużnika			
36	System SOW ma umożliwiać tworzenie i przechowywanie Kartotek dłużników zawierających dane z Księgi pomocniczej systemu billingowego Zamawiającego takie jak: - znacznik: Kontrahent biznesowy/indywidualny, - nr kontrahenta/kontrahentów (bo jeden klient może mieć kilka numerów), - numery umów, - numery faktur/not, - rodzaje należności,			

	<ul style="list-style-type: none"> - salda opłat z różnych tytułów z różnych kont bankowych Sprzedawcy oraz Dystrybutora (dopisywane ręcznie), - saldo opłat sądowych i egzekucyjnych przekazywanych od zewnętrznych podmiotów, - suma sald ze wszystkich tytułów i ze wszystkich spraw, - nr kont bankowych, - nr NIP/Pesel Kontrahenta, - nazwa firmy/Imię i Nazwisko, - adres firmy/zamieszkania, - adres siedziby/korespondencyjny, - nr telefonów, - adresy e-mail 			
37	System SOW ma umożliwiać podpinanie spraw do dłużników			
38	System SOW ma umożliwiać zarówno ręczne zakładanie Kartoteki dłużnika jak i import Kartotek dłużników z systemu billingowego Zamawiającego			
X	Migracja danych historycznych			
39	Migracja danych dotyczących spraw windykacyjnych prowadzonych przez firmy windykacyjne w ciągu ostatnich 2 lat wstecz (od dnia 1.01.2015r. zakończonych oraz w trakcie realizacji) w formie arkusza Excel o uzgodnionej strukturze			
XI	Odświeżanie danych			
40	System SOW ma umożliwiać pobieranie i odświeżanie danych pobieranych z innych zintegrowanych z nim systemów informatycznych z częstotliwością do 1 doby (migawka czasowa 24h, proces uruchamiany automatycznie codziennie w nocy o określonej godzinie)			
XII	Moduł zarządzania sprawami (moduł Workflow)			
41	System SOW ma umożliwiać definiowanie Katalogu rodzaju spraw, dla których zdefiniowane zostaną odpowiednie przebiegi procesów Workflow (scenariusz przebiegu danego rodzaju sprawy)			
42	System SOW ma umożliwiać zarówno automatyczne zarządzanie sprawami wg. zdefiniowanego scenariusza procesu oraz ręczne zarządzanie sprawami			
43	System SOW ma umożliwiać ręczne wstrzymanie przebiegu sprawy w procesie wraz z podaniem przyczyny wstrzymania oraz jej wznowienie i jej dalszy przebieg w procesie			

44	System SOW ma umożliwiać ręczne zakończenie sprawy wraz z podaniem przyczyny zakończenia przez użytkownika systemu			
45	<p>System SOW ma umożliwiać opisanie sprawy za pomocą następujących parametrów:</p> <ul style="list-style-type: none"> - unikalny numer systemowy sprawy nadawany przez system (bez możliwości jego edycji przez użytkownika), - sygnatura akt sądowych, - sygnatura akt komorniczych, - data założenia sprawy, - data zakończenia sprawy, - skutek zakończenia sprawy (zesłownikowany), - Spółka, której dotyczy sprawa, - opiekun sprawy (pracownik + nazwa oddziału), - rodzaje należności, których dotyczy sprawa, - nr umów, których dotyczy sprawa, - numery faktur/not, których dotyczy sprawa, - salda należności z poszczególnych tytułów dotyczące danej sprawy oraz suma należności dla sprawy, - saldo opłat sądowych i egzekucyjnych dla sprawy, - znacznik: Kontrahent biznesowy/indywidualny, - nr NIP/Pesel Kontrahenta, - nazwa firmy/Imię i Nazwisko, - adres firmy/zamieszkania, - adres siedziby/korespondencyjny, - nr telefonów, - adresy e-mail 			
46	System SOW ma umożliwiać definiowanie ról dla poszczególnych użytkowników systemu oraz przypisywanie im odpowiedzialności za wykonanie konkretnych czynności w procesie obiegu sprawy (WorkFlow)			
47	System SOW ma umożliwiać definiowanie zadań do realizacji w sprawie dla użytkowników systemu (harmonogramu zadań) oraz analizę stopnia realizacji zadań przez uprawnionego użytkownika (np. przełożonego)			
48	System SOW ma umożliwiać przeglądanie listy wszystkich czynności wykonanych w procesie obsługi danej sprawy			

49	System SOW ma posiadać funkcjonalność kalendarza oraz listę zadań do wykonania przez poszczególnych uczestników procesu,			
50	System SOW ma umożliwiać przechowywanie pełnej kopii dokumentów z kolejnych kroków obiegu Workflow wraz z załącznikami,			
51	System SOW ma posiadać możliwość definiowania i dodawania kolejnych szablonów dokumentów, definiowania pól wymagalnych, wzorców numeracji, listy wartości oraz kategorii dokumentów,			
52	System SOW ma umożliwiać definiowanie dowolnej ilości Rejestrów spraw w podziale na: poszczególne Spółki Grupy Enea oraz oddziały Spółek			
53	System SOW ma umożliwiać przypisywanie do sprawy firm windykacyjnych, kancelarii prawnych sądów oraz komorników			
54	System SOW ma umożliwiać kategoryzowanie spraw i dokumentów wg. różnych parametrów, np. takich jak: numer sprawy, nazwa, temat, rodzaj, nadawca, kategoria, status, autor, data wpływu dokumentu, data wystawienia itp.			
55	System SOW ma umożliwiać prowadzenie repozytorium dokumentów oraz archiwum dokumentów,			
56	System SOW ma umożliwiać kategoryzowanie spraw			
57	System SOW ma umożliwiać definiowanie dodatkowych atrybutów dla sprawy w postaci pól wymagalnych lub niewymagalnych, listami możliwych wartości oraz algorytmów kontroli,			
58	System SOW ma umożliwiać automatyczne przydzielanie spraw (automatyczna dekretacja) do dowolnego użytkownika w oparciu o zdefiniowane reguły przydzielania spraw (np. określone parametry) lub przydzielanie ręczne (ręczna dekretacja),			
59	System SOW ma umożliwiać definiowanie czasu na wykonanie określonej czynności dla uczestnika procesu Workflow oraz monitorowanie przełożonego w przypadku przekroczenia czasu przeznaczanego na wykonanie określonej czynności w procesie,			
60	System SOW ma umożliwiać wyświetlenie listy spraw przydzielonych do określonego użytkownika wraz z informacją na jakim etapie windykacji dana sprawa się znajduje			

61	System SOW ma umożliwiać przejęcie sprawy do realizacji (ręczne samo zadekretowanie sprawy samemu sobie) przez użytkownika,			
62	System SOW ma umożliwiać przypisywanie do sprawy różnego rodzaju dokumentów generowanych w innych systemach Zamawiającego			
63	System SOW ma umożliwiać definiowanie własnych szablonów dokumentów dla różnych spraw, definiowanie obiegu dokumentów w formie procesu			
64	System SOW ma umożliwiać wskazanie zastępstwa nieobecnego pracownika (użytkownika) i przeniesienie jego spraw do innego użytkownika systemu SOW,			
65	System SOW ma umożliwiać definiowanie przez administratora tego systemu algorytmów, które system ma wykonać w trakcie obiegu sprawy (ang. WorkFlow), takich jak np. wygenerowanie komunikatu dla użytkownika, wygenerowanie określonego dokumentu itp.			
66	System SOW ma posiadać wbudowane narzędzie do definiowania przebiegu procesów (ang. WorkFlow) umożliwiające definiowanie dla każdego kroku procesu (czynności w przebiegu sprawy) następujących parametrów: dokumentu/ów wchodzących do danego kroku, dokumentu/ów wychodzących z danego kroku, czynności do wykonania w danym kroku oraz aktora (użytkownika), który ma daną czynność wykonać			
67	System SOW ma umożliwiać: definiowanie i modyfikację przebiegów procesów z poziomu administratora systemu oraz podgląd zdefiniowanych przebiegów procesów z poziomu administratora oraz uprawnionych użytkowników,			
68	System SOW ma posiadać możliwość definiowania przebiegów procesów składających się z wielu kroków do wykonania przez określonych użytkowników,			
69	System SOW ma umożliwiać definiowanie przebiegów procesów składających się z poszczególnych czynności (poszczególnych kroków) posiadających określone stany, wykonywanych w celu realizacji danej sprawy,			
70	System SOW ma umożliwiać definiowanie czynności równoległych oraz czynności alternatywnych w przebiegu procesu,			

71	System SOW ma umożliwiać podgląd oraz wydruk schematu graficznego zamodelowanego procesu (ang. Workflow) w formie graficznej,			
72	System SOW ma umożliwiać przypisywanie właściciela do danej sprawy,			
73	System SOW ma umożliwiać zdefiniowanie dla czynności związanej z realizacją danej sprawy, danego rodzaju lub stanu, w jakim dana sprawa się znajduje, czynności kontrolnych, które mają być wykonane przez użytkownika oraz odznaczanie ich wykonania przez użytkownika w postaci „ptaszka” (ang. check-box),			
74	System SOW ma umożliwiać wymianę danych z systemem informatycznymi wymienionymi w sekcji Integracje systemowe			
75	System SOW ma umożliwiać przypisywanie dokumentów plikowych (załączników plikowych) w postaci elektronicznej do każdej z czynności wykonywanych w procesie obsługi sprawy (dokumentu wchodzącego do czynności w procesie oraz dokumentu wychodzącego)			
76	System SOW ma umożliwiać grupowanie, sortowanie i filtrowanie dokumentów oraz spraw wg. różnych parametrów, np. takich jak: numer systemowy sprawy, nazwa dłużnika, rodzaj sprawy, kwota postępowania, segment, status sprawy, autor (założyciel sprawy), nazwa Spółki i oddziału			
77	System SOW ma umożliwiać wysyłanie monitów do użytkownika o konieczności wykonania określonej czynności w systemie oraz do jego bezpośredniego przełożonego o zwłoce w wykonaniu określonej czynności w systemie (procesie Workflow)			
78	System SOW ma umożliwiać definiowanie macierzy decyzyjnej (ang. RACI-VS matrix) zgodnie z metodologią określoną w bibliotece dobrych praktyk ITILv3 umożliwiającą wskazanie następujących rodzajów użytkowników: użytkownika odpowiedzialnego za daną sprawę, użytkownika odpowiedzialnego za końcowe zatwierdzenie danej sprawy, użytkownika, z którym należy się skonsultować od strony merytorycznej przy realizacji danej sprawy, użytkownika, którego należy poinformować o danej sprawie, użytkownika, który weryfikuje daną sprawę od strony merytorycznej oraz użytkownika, który zatwierdza weryfikację merytoryczną.			
XIII	Moduł finansowy			

79	System SOW ma umożliwiać rejestrowanie wpłat od dłużnika oraz weryfikowanie ich zgodności z Deklaracją spłat			
80	System SOW ma umożliwiać rozksięgowywanie wpłat dokonywanych przez dłużników (Klientów) na odpowiednie konta w Księdze pomocniczej w systemie billingowym Zamawiającego			
81	System SOW ma umożliwiać rejestrowane opłat dotyczących danej sprawy oraz przekazywanie ich do systemu finansowo-księgowego SAP ERP używanego przez Zamawiającego			
82	System SOW ma umożliwiać rejestrowane opłat dotyczących zastępstwa procesowego oraz przekazywanie ich do systemu finansowo-księgowego SAP ERP używanego przez Zamawiającego			

ZAŁĄCZNIK NR 9 - PROJEKT UMOWY NA POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
zwanej dalej: „Umową”**

Zawarta w dniu pomiędzy:

ENEA Centrum Sp. z o.o., 60-201 Poznań, ulica Górecka 1, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań- Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000477231, NIP: 777-000-28-43; REGON: 630770227, o kapitale zakładowym: 3 929 000 zł - reprezentowaną przez:

1.
2.

zwaną dalej: „**Zamawiającym**”, a

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

reprezentowaną przez:

1.
2.

zwaną dalej „**Wykonawcą**”**[Preambuła]**

Zważywszy, że:

1. W dniu Strony w ramach postępowania zakupowego nr 1400/DW/00/ZT/KZ/2017/0000073445 z dnia zawarły Umowę ramową nr CRU/U/1400/...../2017 na wdrożenie oraz utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji (SOW).
2. Zgodnie z § 23 ust. 1 Umowy na wdrożenie oraz utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji (SOW) powierzenie Wykonawcy przez Zamawiającego przetwarzania danych osobowych wymaga zawarcia przez Strony odrębnej Umowy.
3. Z uwagi na fakt, iż w związku z realizacją Umowy na wdrożenie oraz utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji (SOW) niezbędne jest wykonywanie przez Wykonawcę operacji na danych osobowych, których Administratorami są Spółki z Grupy Kapitałowej Enea, Strony postanawiają zawrzeć Umowę o następującej treści:

§ 1

Ochrona danych osobowych

1. Zamawiający powierza do przetwarzania Wykonawcy następujące zbiory danych osobowych:

Lp.	Nazwa zbioru	Nazwy Systemów służących do przetwarzania danych w zbiorze	Administratorzy danych osobowych
1.	Klienci (Dłużnicy)	System Obsługi Windykacji (SOW)	Enea S.A., Enea Operator Sp. z o.o.

2. Zamawiający oświadcza, iż Administratorami danych osobowych w rozumieniu art. 7 pkt 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1182; dalej: „Ustawa”), które w ramach realizacji niniejszej umowy zostają powierzone do przetwarzania Wykonawcy są podmioty wymienione w ust.1 i wszelkie prawa do powierzonych danych osobowych należą przez cały czas do właściwych Administratorów danych.
3. Zamawiający oświadcza, iż jest upoważniony do przekazania danych osobowych Wykonawcy.
4. Wykonawca oświadcza, iż:
- zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie w zakresie i w celu realizacji umowy ramowej nr CRU/U/1400/...../2017 na wdrożenie oraz utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji (SOW),
 - zobowiązuje się zapewnić, aby dostęp do danych, które zostały Wykonawcy powierzone, będą miały wyłącznie osoby, które odbyły szkolenia z zakresu ochrony danych osobowych, posiadają imienne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych nadane przez Wykonawcę oraz będą zobowiązane do zachowania w tajemnicy tych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia – zgodnie z art. 39 ust. 2 Ustawy,
 - zobowiązuje się dostarczyć każdorazowo na żądanie Zamawiającego aktualną listę osób zaangażowanych w przetwarzanie danych osobowych w związku z wykonywaną umową,
 - zobowiązuje się do zastosowania przy przetwarzaniu danych osobowych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych, co najmniej w zakresie określonym w art. 36-39 Ustawy oraz do spełnienia wymagań określonych w przepisach, o których mowa w art. 39a Ustawy. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco dostosowywać zakres i środki ochrony powierzonych danych osobowych do wymogów wynikających z ewentualnych zmian przepisów,
 - zobowiązuje się przekazać niezwłocznie Zamawiającemu informacje o każdym postępowaniu administracyjnym, czy sądowym dotyczącym przetwarzanych przez Wykonawcę danych osobowych, jak również o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania danych, których jest stroną a także o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę, w szczególności prowadzonych przez Inspektorów upoważnionych przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych,
 - zobowiązuje się do zachowania danych osobowych wyłącznie do własnej dyspozycji i nie powierzania ich osobom trzecim bez uzyskania zgody Zamawiającego w formie pisemnej, a także do przeciwdziałania dostępowi osób niepowołanych do powierzonych danych osobowych.
5. Zamawiający oraz Administratorzy są upoważnieni do kontroli Wykonawcy w zakresie ochrony powierzonych danych osobowych. O planowanej kontroli Zamawiający i/lub Administratorzy zawiadomią Wykonawcę na co najmniej 3 dni przed jej terminem. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego zgłaszania Zamawiającemu i Administratorom wszelkich sytuacji lub okoliczności, które choćby potencjalnie mogłyby umożliwić dostęp do danych osobowych osobom nieuprawnionym, a w przypadku wystąpienia incydentu stanowiącego zagrożenie dla bezpieczeństwa powierzonych danych poinformować Zamawiającego i Administratorów najpóźniej do 6 godzin od zidentyfikowania incydentu

Najpóźniej w ciągu 14 dni licząc od rozwiązania Umowy z jakichkolwiek przyczyn lub jej wygaśnięcia Wykonawca zobowiązany jest w porozumieniu ze Zamawiającym i przy uwzględnieniu jego wytycznych w tym zakresie, zwrócić wszelkie materiały i dokumenty będące nośnikami danych osobowych objętych umową oraz usunąć ze swoich zbiorów danych wszystkie dane osobowe, które przetwarzał w związku z wykonywaniem umowy. Z przekazania materiałów i dokumentów będących nośnikami danych osobowych zostanie sporządzony protokół przekazania, który zostanie podpisany przez Strony, zaś z czynności usunięcia danych zostanie sporządzony protokół usunięcia danych, który zostanie podpisany przez Wykonawcę i przekazany niezwłocznie Zamawiającemu.

6. Przez usunięcie danych osobowych, o których mowa w ust. 6 powyżej, rozumieć należy zniszczenie tych danych osobowych lub taką ich modyfikację, która nie pozwoli na ustalenie tożsamości osoby, której dane dotyczą.
7. W związku z przypadającą na dzień 28 maja 2018 r. datą wejścia w życie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. dotyczącego ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia z Zamawiającym aneksu do Umowy w celu dostosowania treści postanowień Umowy do zmiany bezwzględnie obowiązujących przepisów związanych z wejściem ww. aktu prawnego do polskiego porządku prawnego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

§ 2

Poufność informacji

1. Zamawiający oświadcza, że wszelkie informacje uzyskane przez Wykonawcę w związku z zawarciem lub wykonywaniem niniejszej Umowy albo przy okazji tych zdarzeń, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego lub Spółek Grupy Kapitałowej Enea w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t. j. Dz. U. 2003r, Nr 153, poz. 1503 z późniejszymi zmianami), chyba że informacje te są informacjami publicznymi lub zostaną upublicznione oficjalnie przez Zamawiającego.
2. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że informacje określone w ust.2 mogą stanowić ponadto Informacje poufne Enea S.A. w rozumieniu art. 154 ustawy z dnia 29 lipca 2005r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. z 2010r., Nr 211, poz. 1384 z późniejszymi zmianami), wobec czego wykorzystanie lub ujawnienie informacji poufnej, jak też udzielenie rekomendacji lub nakłonienie innej osoby na podstawie informacji poufnej do nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, których dotyczy ta informacja, wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym odpowiedzialnością karną.
3. Wykonawca oświadcza, że zapewnia zachowanie poufności tych informacji oraz zobowiązuje się przestrzegać obowiązku zachowania ich poufności.
4. Wykonawca jest zobowiązany do ochrony informacji przez okres 5 lat od dnia zakończenia obowiązywania Umowy.
5. Niezależnie od obowiązków związanych z ochroną informacji określonych powyżej Wykonawca zobowiązuje się zachować w poufności wszelkie informacje, które uzyskał w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, jeżeli ich ujawnienie mogłoby w jakikolwiek sposób naruszać dobre imię Zamawiającego lub spółek z Grupy Kapitałowej Enea. Powyższy obowiązek ma charakter bezterminowy.
6. W trakcie obowiązywania Umowy oraz przez okres 5 lat od dnia zakończenia jej wykonywania Zamawiający jest uprawniony do zwrócenia się z wnioskiem o złożenie przez Wykonawcę oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony informacji poufnych oraz ochrony danych osobowych. Wykonawca jest zobowiązany złożyć takie oświadczenie w terminie 21 dni.

§ 3 Kary umowne

W razie naruszenia przez Wykonawcę obowiązku zachowania w poufności informacji stanowiących tajemnicę bądź naruszenia obowiązków związanych z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 100.000 złotych (sto tysięcy złotych) za każdy przypadek naruszenia. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

§ 4 Zasady komunikacji

1. Na Koordynatorów umowy Strony wyznaczają:
- po stronie **Zamawiającego**:

Pan/i; tel/ e-mail:

- po stronie **Wykonawcy**:

Pan/i; tel/ e-mail:

2. Wszelkie informacje związane z realizacją zapisów niniejszej Umowy, za zastrzeżeniem zapisów dotyczących formy pisemnej pod rygorem nieważności, przekazywane będą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Koordynatora Umowy.
3. Obie ze Stron mają prawo do zmiany swojego Koordynatora Umowy. W tym przypadku zmieniający jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie drugą Stronę w formie pisemnej.

§ 5 Postanowienia końcowe

Umowa obowiązuje na czas obowiązywania umowy ramowej nr:
CRU/U/1400/...../2017

Zamawiający

Wykonawca

.....

.....

ZAŁĄCZNIK NR 10 – PROJEKT UMOWY

**Umowa ramowa nr CRU/U/1400/...../2017
na wdrożenie oraz utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji (SOW)**

zawarta w Poznaniu w dniu

pomiędzy:

Enea Centrum Sp. z o.o.

z siedzibą w Poznaniu przy ul. Góreckiej 1, 60-201 Poznań
wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000477231
prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu
VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
REGON: 630770227, NIP: 777-00-02-843
Kapitał zakładowy: 3 929 000 PLN,

reprezentowaną przez:

1.
2.

zwaną dalej Zamawiającym

a

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

reprezentowaną przez:

1.
2.

zwaną dalej Wykonawcą

zwanym razem **Stronami**, o następującej treści:

[Preambuła]

Niniejsza umowa na wdrożenie oraz utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji została zawarta z Wykonawcą w ramach postępowania zakupowego nr: **1400/DW/00/ZT/KZ/2017/0000073445** z dnia

Niniejsza Umowa jest umową rezultatu, co oznacza że Zamawiający w ramach niniejszej Umowy ramowej może zlecić Wykonawcy do realizacji określone usługi, a Wykonawca zobowiązany jest je wykonać z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z harmonogramem prac uzgodnionym każdorazowo pomiędzy Stronami. Miernikiem osiągnięcia rezultatu przez Wykonawcę jest każdorazowo poprawne wykonanie Zlecenia zleconego do realizacji, co stanowi podstawę podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego i wystawienia faktury przez Wykonawcę.

§ 1**Zasady komunikacji**

1. Wszelkie informacje związane z realizacją zapisów niniejszej umowy, z zastrzeżeniem zapisów dotyczących formy pisemnej pod rygorem nieważności, przekazywane będą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Koordynatora umowy, bądź przy wykorzystaniu systemu ticketowego (HelpDesk).
2. Na Koordynatorów umowy Strony wyznaczają:
 - po stronie **Zamawiającego**:
Pan/i
tel kom.
e-mail:@enea.pl
 - po stronie **Wykonawcy**:
Pan/i
tel kom.
e-mail:
3. Obie ze Stron mają prawo do zmiany swojego Koordynatora umowy. W tym przypadku zmieniający jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie drugą Stronę w formie pisemnej.

§ 2**Terminy i definicje**

1. Pojęcia użyte w niniejszej Umowie oznaczają:

Umowa – niniejsza Umowa ramowa,

Systemie Obsługi Windykacji (w skrócie System SOW) – system informatyczny będący przedmiotem wdrożenia i utrzymania w ramach niniejszej umowy,

Specyfikacja wymagań – oznacza dokument opisujący wymagania techniczne lub funkcjonalne dotyczące wykonania przedmiotu Umowy lub Zlecenia częściowego zleconego do realizacji Wykonawcy przez Zamawiającego w ramach niniejszej Umowy ramowej,

Analiza przedwdrożeniowa – analiza przeprowadzana przez Wykonawcę w celu poznania specyfiki działalności biznesowej Zamawiającego, procesów windykacyjnych oraz zaprojektowania poprawnej konfiguracji systemu,

Wdrożenie systemu – obejmuje instalację systemu na środowisku produkcyjnym, konfigurację systemu (w tym nadanie uprawnień), konfigurację środowisk, migrację danych historycznych oraz jego testowanie,

Testy regresji – testy, mające na celu upewnienie się, że aplikacja działa poprawnie po dokonaniu w niej modyfikacji, poprawieniu błędów lub po dodaniu nowej funkcjonalności,

Utrzymanie systemu – obejmuje utrzymanie systemu (środowiska testowego, szkoleniowego oraz produkcyjnego) na infrastrukturze Zamawiającego, konserwację systemu, aktualizację oprogramowania, podnoszenie do wyższych wersji, wgrywanie poprawek bezpieczeństwa oraz monitorowanie parametrów SLA,

Warunki SLA – (ang. Service Level Agreement) – Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy ramowej określający parametry jakościowe usług świadczonych przez Wykonawcę,

Incydent – zdarzenie, które powoduje lub może powodować przerwanie ciągłości działania systemu informatycznego (usługi) lub jego nieprawidłowe działanie. Zgodnie z warunkami SLA Strony wyróżniają następujące rodzaje incydentów: Incydent bezpieczeństwa informacji, incydent typu Awaria, incydent typu Błąd, incydent typu Usterka,

Problem – niezidentyfikowana przyczyna występowania jednego lub wielu incydentów,

Polityka haseł – wymagania dotyczące sposobu uwierzytelniania się użytkownika lub użytkownika końcowego np. formy loginu, ilości znaków w hasle użytkownika, częstotliwości zmiany hasła użytkownika itp. Polityka haseł dotyczy wszystkich rodzajów użytkowników.

Incydent bezpieczeństwa informacji – naruszenie poufności, integralności lub dostępności informacji zamieszczanych w Systemie Obsługi Windykacji przez pracownika Grupy Enea lub osobę spoza organizacji. Definicja poufności, integralności i dostępności znajduje się w Polityce Bezpieczeństwa Informacji Enea Centrum.

Wsparcie techniczne (ATiK) – obejmuje współpracę ze służbami informatycznymi Zamawiającego oraz świadczenie przez Wykonawcę pomocy technicznej dla Administratorów biznesowych po stronie Zamawiającego,

Rozwój oprogramowania – obejmuje tworzenie nowych funkcjonalności w systemie przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego zgodnie ze specyfikacją wymagań dostarczoną Wykonawcy przez Zamawiającego,

System ticketowy (HelpDesk) – system informatyczny służący do zgłaszania Wykonawcy: Incydentów bezpieczeństwa informacji, awarii, błędów, usterek, zmian oraz nowych funkcjonalności,

Interfejs programistyczny – zbiór ściśle określonych reguł i ich opisów, za pomocą których programy komputerowe komunikują się między sobą np. API,

Zlecenie – częściowa część przedmiotu Umowy zlecona do realizacji Wykonawcy przez Zamawiającego,

Podstawowe parametry Zlecenia – jako podstawowe parametry każdego Zlecenia strony przyjmują: opis przedmiotu Zlecenia, pracochłonność wyrażoną w roboczogodzinach [RBH] oraz termin realizacji Zlecenia uzgodniony pomiędzy Stronami. Kryteria akceptacyjne wynikają ze specyfikacji załączonej do Zlecenia, a w przypadku braku specyfikacji, z opisu przedmiotu Zlecenia,

Pracochłonność – liczba [RBH] uzgodniona pomiędzy Stronami na realizację przedmiotowego Zlecenia (np. dotyczącego modyfikacji systemu, stworzenia nowych funkcjonalności dla Zamawiającego, integracji systemu Wykonawcy z innymi systemami informatycznymi wskazanymi przez Zamawiającego itp.)

Roboczogodzina [RBH] – pełna godzina zegarowa pracy członka Zespołu zadaniowego po stronie Wykonawcy. Stawka za roboczogodzinę jest jednakowa dla każdego członka Zespołu Zadaniowego Wykonawcy bez względu na pełnioną rolę w projekcie,

Dokumentacja – dokumentacja dzieli się na dokumentację techniczną oraz dokumentację dla użytkownika systemu. Wyróżnia się następujące rodzaje dokumentacji:

- dokumentacja techniczna dla Administratora systemu opisująca zasady administrowania danym systemem,

- dokumentacja powykonawcza dla Administratora systemu zawierająca informacje na temat konfiguracji infrastruktury sprzętowej, konfiguracji infrastruktury serwerowej (w tym podziału na środowisko: developerskie, testowe, szkoleniowe oraz produkcyjne), konfiguracji systemu, oraz konfiguracji interfejsów programistycznych zrealizowanych w ramach integracji oprogramowania,

- dokumentacja dla użytkownika systemu (tzw. Instrukcja użytkownika systemu) przeznaczona dla Użytkowników systemu.

Gwarancja – obejmuje bezpłatne usuwanie błędów programistycznych w systemie dostarczonym przez Wykonawcę zgodnie z warunkami określonymi w niniejszej umowie,

Wada – jako wadę rozumie się:

- wadę prawną produktach lub usługach dostarczonych przez Wykonawcę,
 - niezgodność produktu lub usługi ze specyfikacją załączoną do Zlecenia,
 - niezgodność parametrów jakości świadczonych usług z warunkami SLA stanowiącymi załącznik do niniejszej Umowy,
 - wadę techniczną np. usterkę lub błąd w produktach lub usługach dostarczonych przez Wykonawcę (np. usterkę lub błąd w oprogramowaniu). Wady w dostarczonych produktach lub usługach Wykonawca jest zobowiązany usuwać bezpłatnie w ramach gwarancji w terminach uzgodnionych pomiędzy Stronami.
2. Pojęcia zdefiniowane w ust. 1 powyżej mają zastosowanie do wszystkich załączników, aneksów oraz innych dokumentów towarzyszących Umowie, jak również we wszystkich ustaleniach operacyjnych, chyba że strony wprost postanowią inaczej.
3. W przypadku niejasności co do interpretacji sformułowań użytych w niniejszej Umowie przyjmuje się następującą zasadę:
- w zakresie zarządzania projektem jako wykładnię przyjmuje się słownictwo zawarte w Metodocy zarządzania projektami PRINCE2,
 - w zakresie zarządzania procesem produkcji oprogramowania jako wykładnię przyjmuje się słownictwo zawarte w Metodkach zwinnych Agile,
 - w zakresie zarządzania jakością usług IT jako wykładnię przyjmuje się słownictwo zawarte w normie ISO 20000 oraz Bibliotece ITIL,
 - w zakresie zarządzania ryzykiem i ciągłością działania jako wykładnię przyjmuje się słownictwo zawarte w normie ISO 22301 oraz Metodocy M_o_R (ang. Management of Risk),
 - w zakresie bezpieczeństwa informacji jako wykładnię przyjmuje się słownictwo zawarte w normie ISO/IEC 27001:2013,
 - w zakresie ochrony danych osobowych jako wykładnię przyjmuje się słownictwo zawarte w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1182), tj., w słowniczku ustawowym z art. 7 ustawy oraz wytycznych GIODO „ABC bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych przy użyciu systemów informatycznych”.

§ 3

Role i odpowiedzialności

1. Strony ustalają następujące role:

Zamawiający – Enea Centrum Sp. z o.o. Zamawiający odpowiada za nadzorowanie prawidłowości realizacji niniejszej Umowy ramowej w zakresie wdrożenia, utrzymania oraz rozwoju systemu,

Wykonawca – firma wybrana w ramach postępowania na wdrożenie oraz utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji. Wykonawca odpowiada za utrzymanie i rozwój oprogramowania na infrastrukturze Zamawiającego niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania Systemu Obsługi Windykacji zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy ramowej,

Kierownik projektu – pracownik Enea Centrum odpowiedzialny za zarządzanie wdrożeniem Systemu Obsługi Windykacji oraz koordynowanie wszelkich spraw administracyjnych związanych z realizacją niniejszej Umowy po stronie Zamawiającego,

Kierownik Zespołu Zadaniowego – pracownik będący odpowiednikiem Kierownika projektu po stronie Wykonawcy odpowiedzialny za zarządzanie i organizowanie pracy Zespołu pracowników realizujących czynności związane z wdrożeniem, utrzymaniem i rozwojem Systemu Obsługi Windykacji oraz za koordynowanie wszelkich spraw administracyjnych związanych z realizacją niniejszej Umowy po stronie Wykonawcy,

Koordynator umowy po stronie Zamawiającego – pracownik Grupy Enea upoważniony do uzgadniania z Wykonawcą podstawowych parametrów Zlecenia, weryfikację poprawności wykonania zleconych prac (tzw. testy akceptacyjne) oraz do odbioru poszczególnych etapów realizacji przedmiotu umowy i podpisywania protokołów zdawczo-odbiorczych.

Administrator infrastruktury technicznej – pracownik Departamentu Teleinformatyki Enea Centrum odpowiedzialny za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego do Internetu, infrastruktury sieciowej oraz infrastruktury serwerowej niezbędnych do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji,

Administrator biznesowy Systemu Obsługi Windykacji (SOW) – pracownik Enea Centrum odpowiedzialny za administrowanie Systemem Obsługi Windykacji,

ABI – Administrator Bezpieczeństwa Informacji w Spółce z Grupy Enea odpowiedzialny za zarządzanie bezpieczeństwem informacji (w tym zarządzanie bezpieczeństwem danych osobowych) zgodnie z Zasadami Bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Grupie Enea oraz instrukcją zarządzania systemem informatycznym przetwarzającym dane osobowe,

Użytkownik systemu – pracownik Grupy kapitałowej Enea lub firmy windykacyjnej wybranej przez Zamawiającego będący użytkownikiem Systemu Obsługi Windykacji (SOW),

Klient – osoba fizyczna lub prawna, która ma zawartą umowę sprzedaży energii, usług dystrybucji energii lub innych produktów czy usług z dowolną Spółką z Grupy kapitałowej Enea,

Potencjalny Klient - osoba fizyczna lub prawna, która może zawrzeć umowę sprzedaży energii, usług dystrybucji energii lub innych produktów czy usług z dowolną Spółką z Grupy kapitałowej Enea,

Strona trzecia – osoba fizyczna lub prawna nie będąca Wykonawcą ani Spółką z Grupy Kapitałowej Enea np. zewnętrzna firma windykacyjna, zewnętrzna kancelaria prawna, zewnętrzna firma informatyczna będącą właścicielem systemu informatycznego integrowanego z Systemem Obsługi Windykacji itp.

§ 4

Rodzaje usług objętych umową

1. W ramach niniejszej Umowy ramowej wyróżnia się następujące rodzaje usług:

a) Usługi jednorazowe:

Usługi wdrożeniowe – usługi realizowane przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego obejmujące:

- wykonanie analizy przedwdrożeniowej,
- dostawę oprogramowania,
- projektowanie oprogramowania (np. sposobu działania aplikacji, interfejsu użytkownika lub interfejsów programistycznych),
- implementację oprogramowania (instalację, konfigurację, czyszczenie danych oraz migrację danych historycznych Zamawiającego),
- testowanie oprogramowania,

- szkolenie Administratorów Systemu oraz użytkowników systemu po stronie Zamawiającego,

b) Usługi abonamentowe:

Utrzymanie oprogramowania – usługa polegająca na zapewnieniu sprawnego działania oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji, jego zabezpieczenia oraz aktualizacji oprogramowania na infrastrukturze sprzętowej Zamawiającego. Usługa nie obejmuje zabezpieczenia i aktualizacji środowiska serwerowego oraz usług serwerowych, które są administrowane przez Zamawiającego. Usługa realizowana jest zdalnie przez Wykonawcę za pośrednictwem udostępnionego przez Zamawiającego kanału VPN lub za pomocą połączenia typu Site-to-site do infrastruktury sprzętowej Zamawiającego. Usługa utrzymania oprogramowania realizowana jest przez Wykonawcę w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej. Usługa utrzymania oprogramowania obejmuje:

- monitorowanie podstawowych parametrów świadczenia usług zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy,
- zabezpieczenie i aktualizację oprogramowania zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy (w tym wgrzywanie wszystkich poprawek bezpieczeństwa bez konieczności ich akceptacji przez Zamawiającego),
- zarządzanie konfiguracją zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy,
- monitorowanie ciągłości działania, szybkości i dostępności zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy,
- monitorowanie pojemności zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy,
- usuwanie incydentów bezpieczeństwa informacji zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy,
- usuwanie awarii zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy
- wszelkie prace konserwacyjne związane z utrzymaniem Systemu Obsługi Windykacji realizowane będą w ramach zdefiniowanych okien serwisowych zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy,
- monitorowanie i raportowanie incydentów oraz problemów zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy,
- wydawanie nowych wersji oraz poprawek zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej umowy.

Wsparcie techniczne (ATiK) – usługa pomocy technicznej realizowana przez Wykonawcę na rzecz Administratorów Systemu Obsługi Windykacji obejmująca pomoc w kwestiach technicznych związanych z realizacją przedmiotu niniejszej Umowy. Usługa realizowana jest w sposób zdalny przez Wykonawcę (np. telefoniczne, przez Internet itp.) w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej. W ramach usługi Wsparcia technicznego Wykonawca jest również zobowiązany na bieżąco informować Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach Systemu (ang. update) oraz ich dostarczania i instalacji na zlecenie Zamawiającego.

c) Usługi poza abonamentowe:

Usługi konsultingowe – wszelkie usługi doradcze związane z tworzeniem przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego koncepcji biznesowych, koncepcji technicznych, specyfikacji wymagań funkcjonalnych, specyfikacji wymagań technicznych, specyfikacji przetargowych oraz inne prace koncepcyjne bądź analityczne realizowane na rzecz Zamawiającego.

Usługi asysty personalnej - usługi pomocy technicznej lub merytorycznej realizowane na rzecz służb technicznych, administratorów systemu lub użytkowników systemu przez Wykonawcę, obejmujące pomoc w kwestiach technicznych lub użytkowych związanych z realizacją przedmiotu niniejszej Umowy. Usługi realizowane są fizycznie (osobiście) przez pracowników Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego lub innej uzgodnionej pomiędzy Stronami lokalizacji Zamawiającego,

Usługi programistyczne – wszelkie prace związane z procesem wytwarzania oprogramowania oraz wprowadzania zmian technicznych lub funkcjonalnych w istniejącym oprogramowaniu, w tym tworzenie interfejsów programistycznych.

Koszty usług poza abonamentowych mogą być naliczane przez Wykonawcę tylko i wyłącznie w przypadku Zlecenia przez Zamawiającego wykonania określonych usług poza abonamentowych.

§ 5

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest realizacja przez Wykonawcę następujących usług:
 - a) **Usług jednorazowych**, które obejmują:
 - Wykonanie analizy przedwdrożeniowej oraz wdrożenie Systemu,
 - Dostarczenie licencji na System Obsługi Windykacji (SOW) oraz bazę danych,
 - Dostarczenie dokumentacji oraz przeprowadzenie warsztatów szkoleniowych dla administratorów biznesowych i użytkowników Systemu w dwóch lokalizacjach Zamawiającego w Poznaniu i Szczecinie,
 - b) **Usług abonamentowych**, które obejmują:
 - Świadczenie usługi utrzymania oprogramowania niezbędnego do poprawnego działania Systemu Obsługi Windykacji (SOW) oraz usługi Wsparcia technicznego (ATiK) dla Administratorów biznesowych po stronie Zamawiającego. Powyższe usługi nie obejmują zabezpieczenia i aktualizacji środowiska serwerowego oraz usług serwerowych, które są realizowane przez Zamawiającego,
 - c) **Usług poza abonamentowych**, które obejmują:
 - Świadczenie usług pozaabonamentowych zleconych Wykonawcy do realizacji przez Zamawiającego.
2. Termin realizacji wszystkich usług (jednorazowych, abonamentowych i pozaabonamentowych) nie może przekroczyć terminu obowiązywania niniejszej Umowy ramowej tj. 31.12.2018r.
3. Wartość wszystkich usług jednorazowych, abonamentowych i pozaabonamentowych w okresie obowiązywania umowy nie może przekroczyć całkowitej wartości umowy określonej w § 15 ust. 1.
4. Osobą odpowiedzialną za monitorowanie aby wartość wszystkich usług jednorazowych, abonamentowych oraz pozaabonamentowych nie przekroczyła wartości Umowy ramowej jest Kierownik Zespołu Zadaniowego po stronie Wykonawcy.
5. Kierownik Zespołu Zadaniowego po stronie Wykonawcy zobowiązany jest prowadzić Rejestr kosztów usług abonamentowych oraz pozaabonamentowych na szablonie stanowiącym Załącznik nr 4 do niniejszej Umowy ramowej.
6. Usługi pozaabonamentowe świadczone będą przez Wykonawcę na podstawie Zleceń wystawionych przez Zamawiającego zgodnie z szablonem określonym w załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
7. Zakres każdego Zlecenia, pracochołność wyrażona w roboczogodzinach [RBH] oraz termin realizacji Zlecenia uzgodnione zostaną każdorazowo pomiędzy stronami w trybie roboczym.
8. Usługi abonamentowe świadczone będą przez Wykonawcę co miesiąc, począwszy od miesiąca 2017r. do dnia obowiązywania niniejszej umowy ramowej tj. do dnia 31.12.2018r.
9. Wykonawca może powierzyć realizację części przedmiotu umowy Podwykonawcom wskazanym w ofercie na Wdrożenie i utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji. Powierzenie przez Wykonawcę realizacji części przedmiotu umowy wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
10. Powierzenie części przedmiotu umowy Podwykonawcy nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za jakość i terminowość prac zrealizowanych przez Podwykonawcę oraz kar umownych określonych w § 24.

§ 6**Prawa i obowiązki Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązuje się do:

- a) Przygotowania infrastruktury sprzętowej niezbędnej dla postawienia środowiska produkcyjnego, testowego oraz szkoleniowego,
- b) Udzielenia Wykonawcy dostępu do swojej infrastruktury sprzętowej, koniecznej do instalacji na niej oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji,
- c) Udzielenia pomocy w postaci asysty technicznej w przypadku konieczności wykonywania wspólnych prac na infrastrukturze Zamawiającego, w terminie nie krótszym niż jest wymagany dla realizacji określonych usług,
- d) Szczegółowego opisywania zakresu każdego Zlecenia umożliwiającego jego realizację przez Wykonawcę,
- e) Dostarczenia Wykonawcy wszystkich informacji oraz dokumentów niezbędnych do realizacji przedmiotu niniejszej Umowy oraz pojedynczych Zleceń, w terminie nie krótszym niż jest wymagany dla realizacji określonych Zleceń,
- f) Opracowania wspólnie z Wykonawcą procedury wydawania (deploymentu) nowych wersji oprogramowania Systemu Obsługi Windykacji na środowisku testowym oraz środowisku produkcyjnym.
- g) Współdziałania z Wykonawcą w zakresie wszystkich obszarów dotyczących bezpieczeństwa informacji zawartych w Systemie Obsługi Windykacji oraz zintegrowanych z nim systemami informatycznymi.
- h) do zapewnienia po swojej stronie dostępności specjalistów w takim wymiarze jaki będzie niezbędny dla prawidłowego wykonania Umowy przez Wykonawcę, w tym dla spełnienia warunków SLA określonych dla Systemu Obsługi Windykacji zawartych w załączniku nr 3 do niniejszej umowy ramowej.

§ 7**Prawa i obowiązki Wykonawcy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do:

- a) przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej (w tym analizy schematów procesów windykacyjnych udostępnionych przez Zamawiającego),
- b) wdrożenia systemu zgodnie z najlepszą wiedzą w lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego oraz dochowania należytej staranności w trakcie realizacji usług objętych niniejszą umową ramową,
- c) wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z ustalonym pomiędzy Stronami zakresem, pracochłonnością oraz terminami realizacji poszczególnych prac (harmonogramem),
- d) wykonania przedmiotu Umowy w oparciu o informacje i dokumenty dostarczone przez Zamawiającego oraz zgodnie z wymaganiami Zamawiającego,
- e) przestrzegania wytycznych dotyczących bezpieczeństwa informacji przekazywanych przez Zamawiającego,
- f) przestrzegania warunków SLA określonych dla Systemu Obsługi Windykacji – zawartych w załączniku nr 3 do niniejszej umowy,

- g) wprowadzania uwag i poprawek przekazanych przez Zamawiającego oraz przedkładania ich do zatwierdzenia Zamawiającemu przed ich ostateczną implementacją na środowisku produkcyjnym systemu.
- h) informowania niezwłocznie Zamawiającego o wszystkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na nie dotrzymanie przez niego terminów realizacji przedmiotu niniejszej umowy,
- i) informowania Zamawiającego o postępie prac związanych z realizacją przedmiotu umowy na każde żądanie zgłoszone w formie elektronicznej w terminie 3 dni od wysłania takiego żądania przez Zamawiającego,
- j) dostosowywania Systemu przez Wykonawcę na własny koszt do zachodzących zmian prawnych oraz udostępniania Zamawiającemu w ramach posiadanych licencji na oprogramowanie wszystkich zmian funkcjonalnych wynikających ze zmian prawa. Nowe funkcjonalności Systemu wynikające ze zmian prawnych Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu nie później niż w dniu wejścia w życie nowych przepisów prawa, a w przypadku wejścia w życie przepisów z vacatio legis krótszym niż 14 dni roboczych, w terminie 14 dni roboczych od daty ich ogłoszenia.
2. Wykonawca zobowiązuje się również do stawienia się w siedzibie Zamawiającego lub innej lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego na każde wezwanie Zamawiającego w terminie 5 dni roboczych licząc od daty wysłania takiego wezwania przez Zamawiającego. O ile nie wynika to z innych zobowiązań Wykonawcy to pierwsza taka wizyta jest wliczona do wynagrodzenia Wykonawcy, a kolejna zostanie rozliczona w trybie przewidzianym dla usług pozaabonamentowych.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Systemu Obsługi Windykacji będącego następstwem niepoprawnego działania infrastruktury sprzętowej po stronie Zamawiającego np. awarii serwera Zamawiającego, macierzy dyskowej, bądź wprowadzenia niepoprawnych danych. Jeżeli Wykonawca zidentyfikuje incydent po stronie Zamawiającego to jest zobowiązany niezwłocznie zgłosić go do Zamawiającego, a o ile to możliwe wskazać również potencjalną przyczynę incydentu po stronie Zamawiającego.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy wynikłe z tytułu zmian w systemach informatycznych Zamawiającego zintegrowanych z Systemem Obsługi Windykacji jeśli zmiany te zostały wprowadzone przez Zamawiającego lub innych Wykonawców Zamawiającego (osoby trzecie) bez zgody Wykonawcy, bądź polegały na wprowadzeniu niepoprawnych danych.

§ 8

Interfejsy programistyczne i migracje danych

1. W ramach stawki za usługę wdrożeniową Systemu Obsługi Windykacji, Wykonawca zobowiązuje się wykonać we współpracy z właścicielami poniższych systemów integracje Systemu Obsługi Windykacji z następującymi systemami informatycznymi firm trzecich:
- systemem billingowym SKOK-O (obrot) oraz SKOK-D (dystrybucja) firmy Asseco,
 - systemem EPU-Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (<https://www.e-sad.gov.pl>) Ministerstwa Sprawiedliwości RP,
 - systemem CallCenter firmy Qumac S.A.,
 - z zewnętrznym Systemem Obsługi Korespondencji Masowej wskazanym przez Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się wykonać integracje systemowe i zabezpieczyć punkty styku z systemami zewnętrznymi (usługami publicznymi) zgodnie z dobrymi praktykami w zakresie bezpieczeństwa IT określonymi w normie ISO/IEC 27001:2013 Zarządzanie bezpieczeństwem informacji oraz wymaganiami określonymi przez Zamawiającego. Jeśli zewnętrzne systemy nie spełniają powyższych wymogów w zakresie bezpieczeństwa to Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego.

3. W ramach stawki za usługi wdrożeniowe Systemu Obsługi Windykacji, Wykonawca zobowiązuje się wykonać migrację danych (z jednorodnego pliku w formacie .xlsx lub .xml) dotyczących prowadzonych windykacji przez zewnętrzną firmę windykacyjną wskazaną przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się przechowywać w bazach danych systemów informatycznych hasła użytkowników w postaci zaszyfrowanej oraz przysyłać je poprzez interfejsy programistyczne do zewnętrznych systemów informatycznych w postaci zaszyfrowanej. Jeśli zewnętrzne systemy nie spełniają powyższych wymogów w zakresie bezpieczeństwa to Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego.

§ 9

Testy oprogramowania

1. Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo przeprowadzać pełne testy funkcjonalne oprogramowania (Systemu) dla krytycznych funkcjonalności po każdej wprowadzonej zmianie funkcjonalnej lub technicznej oraz zweryfikować zmianę z poziomu użytkownika Systemu.
2. Jeśli zmiana dotyczy innego obszaru tematycznego w Systemie Obsługi Windykacji to Wykonawca zobowiązuje przeprowadzić testy regresji po każdej wprowadzonej zmianie lub dodaniu nowej funkcjonalności potwierdzające poprawność działania Systemu.
3. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę lub Zamawiającego braku poprawności działania funkcjonalności, o których mowa w ust. 2 powyżej, Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia wskazanych nieprawidłowości sklasyfikowanych jako Awaria, Błąd lub Usterka zgodnie z warunkami SLA stanowiącymi Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy ramowej.

§ 10

Zarządzanie ciągłością działania

1. Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania ciągłości działania Systemu Obsługi Windykacji, szybkości jego działania oraz dostępności.
2. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę obniżenia parametrów SLA działania Systemu Obsługi Windykacji jest on zobowiązany powiadomić o tym fakcie Kierownika projektu, Koordynatora umowy po stronie Zamawiającego, służby techniczne IT po stronie Zamawiającego oraz bezzwłocznie podjąć odpowiednie kroki zmierzające do przywrócenia parametrów SLA Systemu określonych w załączniku nr 3 do niniejszej umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się dokonać depozytu kodu źródłowego u Notariusza oraz zawrzeć z nim umowę depozytu kodu źródłowego umożliwiającą Zamawiającemu uzyskanie kodów źródłowych Systemu Obsługi Windykacji w następujących przypadkach:
 - upadłości lub likwidacji dostawcy oprogramowania (Wykonawcy),
 - odmowy świadczenia usługi utrzymania Systemu lub usługi Wsparcia technicznego przez dostawcę systemu (Wykonawcę),
 - awarii oprogramowania, której dostawca oprogramowania (Wykonawca) nie chce usunąć.
4. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Wykonawcy 1 egz. protokołu złożenia depozytu kodu źródłowego u Notariusza.
5. Szczegółowe Warunki SLA dotyczące zarządzania ciągłością działania znajdują się w załączniku nr 3 do niniejszej umowy ramowej.

§ 11

Dokumentacja techniczna i użytkowa

1. W ramach wdrożenia Systemu Obsługi Windykacji Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć następującą dokumentację:
 - Dokumentację techniczną wraz z minimalnymi wymaganiami systemowymi (tzw. System requirements) oraz dokumentacją struktury bazy danych,

- Dokumentację powdrożeniową opisującą pełną konfigurację systemu,
 - Instrukcję dla Administratora biznesowego systemu po stronie Zamawiającego,
 - Instrukcję dla użytkowników systemu (tzw. Instrukcje stanowiskowe).
2. Powyższe rodzaje dokumentacji Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu w conajmniej 2 egz. w formie drukowanej oraz w edytowalnej formie elektronicznej na płycie CD/DVD/BlueRay lub innej formie elektronicznej uzgodnionej pomiędzy Stronami.
 3. Jeśli przedmiot Zlecenia realizowanego w ramach niniejszej Umowy obejmuje zamodelowanie procesów biznesowych, Wykonawca dostarczy je w bezpłatnej wersji oprogramowania ARIS Express lub innego oprogramowania do modelowania procesów biznesowych uzgodnionego pomiędzy Stronami. Metodologia oraz notacja modelowanych procesów biznesowych zostanie każdorazowo uzgodniona pomiędzy Stronami.
 4. W przypadku dokonania zmian funkcjonalnych lub zmian w konfiguracji Systemu Obsługi Windykacji, Wykonawca zobowiązany jest dokonać aktualizacji dokumentacji, o której mowa w ust. 1 oraz dostarczyć zaktualizowaną dokumentację Zamawiającemu w ciągu 30 dni licząc od dnia implementacji zmian.
 5. Aktualizacja dokumentacji, o której mowa w ust. 1 realizowana będzie przez Wykonawcę w ramach usługi abonamentowej za utrzymanie Systemu Obsługi Windykacji.
 6. W przypadku realizacji interfejsów, o których mowa w § 8, Wykonawca jest zobowiązany sporządzić i dostarczyć pełną dokumentację techniczną wykonanych interfejsów programistycznych oraz zastosowanych zabezpieczeń zawierającą:
 - szczegółowy opis działania każdego z interfejsów,
 - schemat graficzny prezentujący działanie interfejsu,
 - opis wszystkich przesyłanych pomiędzy systemami pól, ich typów oraz długości,
 - opis protokołów wymiany danych np. SOAP, JSON itp.
 - opis zastosowanych WEB-serwisów,
 - opis protokołów szyfrowania danych i kluczy szyfrujących,
 - opis kierunków transmisji danych pomiędzy systemami (IN/OUT),
 - zasady autoryzacji serwerów,
 - zasady uwierzytelniania użytkowników podczas logowania się do systemów.
 7. Realizacja przez Wykonawcę interfejsów do innych systemów informatycznych używanych przez Zamawiającego niż wymienione w § 8 ust. 1 traktowana będzie jako usługi programistyczne pozaabonamentowe i podlegać będzie wycenie wg. stawki za roboczogodzinę pracy programisty/wdrożeniowca/konsultanta.

§ 12

Zasady wystawiania i wyceny Zleceń

1. Wszystkie Zlecenia na usługi pozaabonamentowe składane będą przez Zamawiającego na formularzu stanowiącym nr załącznik nr 1 do niniejszej umowy lub przy wykorzystaniu systemu ticketowego (HelpDesk).
2. Zlecenia składane przez Zamawiającego nie powinny być zbyt obszerne i dotyczyć wielu różnych niepowiązanych ze sobą tematów. Każde Zlecenie powinno dotyczyć jednego zagadnienia lub logicznie powiązanych ze sobą zagadnień np. wykonania tych samych funkcjonalności w kilku miejscach (tzw. granulacja Zlecenia).
3. W razie nieprecyzyjnego opisu przedmiotu Zlecenia przez Zamawiającego, termin wykonania Zlecenia zostanie określony dopiero po doprecyzowaniu przedmiotu Zlecenia przez Zamawiającego. W tym przypadku Wykonawca zobowiązany jest zgodnie z warunkami SLA dotyczącymi czasu reakcji i czasu realizacji Zlecenia wysłać pytania mające na celu doprecyzowanie opisu przedmiotu Zlecenia do

- pracownika Zamawiającego. W razie takiej potrzeby doprecyzowanie przedmiotu Zlecenia pomiędzy Stronami może odbywać się w kilku iteracjach.
4. Wypełniając zlecenie Zamawiający podaje opis przedmiotu Zlecenia oraz termin, do kiedy dane Zlecenie powinno być zrealizowane przez Wykonawcę. Następnie Zlecenie weryfikowane jest przez Zespół Zadaniowy Wykonawcy. Po weryfikacji Zlecenia Kierownik Zespołu Zadaniowego uzupełnia na Zleceniu:
 - opis przedmiotu Zlecenia (jeśli jest taka potrzeba),
 - pracochłonność wyrażoną w [RBH] niezbędną na realizację Zlecenia,
 - potwierdza termin realizacji Zlecenia lub podaje propozycję innego najbliższego terminu realizacji Zlecenia.
 5. Zamawiający może w dowolnym momencie zrezygnować z realizacji Zlecenia powiadamiając o tym Wykonawcę. W tym przypadku Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie za liczbę roboczogodzin [RBH] poświęconych przez Wykonawcę na realizację przedmiotowego Zlecenia do momentu przesłania Wykonawcy rezygnacji z kontynuowania Zlecenia. Rezygnację z kontynuowania Zlecenia, Zamawiający ma obowiązek wysłać na adres e-mail Kierownika Zespołu Zadaniowego po stronie Wykonawcy.
 6. Za monitorowanie terminowości oraz postępu realizacji Zleceń odpowiada Kierownik Zespołu Zadaniowego po stronie Wykonawcy.

§ 13

Priorytetyzacja i kolejowanie Zleceń

1. Strony wprowadzają następujące zasady priorytetyzacji **Zleceń** typu Zmiana (Improvement) oraz Zleceń typu Nowa funkcjonalność (New Feature):
 - **Krytyczny** (Critical) - zgłoszenia dotyczące realizacji Zleceń zgłoszonych przez pracowników Zamawiającego, które uniemożliwiają pracę w systemie, dlatego muszą być zrealizowane przez Wykonawcę w **przyspieszonym okresie czasu** w stosunku do standardowego okresu czasu (przyspieszonym w stosunku do zadań z priorytetem normalny),
 - **Normalny** (Normal) - zgłoszenia dotyczące realizacji Zleceń zgłoszonych przez pracowników Zamawiającego, które mają być zrealizowane przez Wykonawcę w **standardowym okresie czasu**.
 - **Niski** (Low) – zgłoszenia dotyczące realizacji Zleceń zgłoszonych przez pracowników Zamawiającego, które mogą być zrealizowane przez Wykonawcę w **dłuższym okresie czasu**.
2. Zgłoszenia dotyczące **Incydentów**: bezpieczeństwa informacji (Security) automatycznie otrzymują Priorytet Krytyczny (Critical), Awarii (Failure) – Krytyczny, Błędu (Bug) – Normalny, usterki (Fault) – Niski.

§ 14

Zgłaszanie gotowości Zlecenia do odbioru

1. Po realizacji każdego Zlecenia Wykonawca zobowiązany jest dokonać zgłoszenia gotowości Zlecenia do odbioru przez Zamawiającego.
2. Podstawą do odbioru Zlecenia jest zgodność wykonanych prac z ich przedmiotem zawartym w Specyfikacji załączonej do Zlecenia lub zgodność wykonanych prac z opisem przedmiotu Zlecenia, jeśli nie ma dla niego specyfikacji.
3. Podpisany przez obie Strony protokół zdawczo-odbiorczy częściowy zawiera: tytuły Zleceń, numery Zleceń oraz liczbę roboczogodzin [RBH].
4. Powyższy protokół stanowi podstawę do wystawienia zbiorczej faktury VAT za Zlecenia zrealizowane w danym okresie rozliczeniowym.

5. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo załączyć protokół, o którym mowa w powyższym punkcie do faktury VAT wystawionej za realizację Zlecenia/Zleceń w danym okresie rozliczeniowym.
6. Podpisanie przez obie Strony protokołu zdawczo-odbiorczego stanowić będzie potwierdzenie realizacji części przedmiotu Umowy określonego w § 5.
7. Ostatni protokół zdawczo-odbiorczy wystawiony w ramach niniejszej Umowy stanowić będzie protokół zdawczo-odbiorczy końcowy przedmiotu Umowy i stanowić będzie załącznik do ostatniej faktury rozliczeniowej.
8. Protokół zdawczo-odbiorczy częściowy lub protokół końcowy może być podpisany z zastrzeżeniami lub bez zastrzeżeń. W przypadku stwierdzenia wad w produktach lub usługach będących przedmiotem niniejszej Umowy, Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin na usunięcie stwierdzonych wad. W takim przypadku za datę odbioru uważa się datę odbioru poprawionego, wolnego od wad przedmiotu Umowy.
9. Wady w produktach lub usługach będących przedmiotem niniejszej Umowy usuwane będą przez Wykonawcę bezpłatnie w ramach gwarancji, natomiast Incydenty bezpieczeństwa informacji oraz Awarie będą usuwane przez Wykonawcę w ramach opłaty za usługi abonamentowe.

§ 15

Wartość Umowy oraz wynagrodzenie Wykonawcy

1. Całkowita wartość niniejszej Umowy ramowej w okresie jej obowiązywania wynosi: PLN netto (słownie:),
z czego:
 - **PLN netto** – wartość licencji na System Obsługi Windykacji (SOW) oraz bazę danych,
 - **PLN netto** – wykonanie analizy przedwdrozeniowej oraz wdrożenie Systemu,
 - **PLN netto** – dostarczenie dokumentacji oraz przeprowadzenie warsztatów szkoleniowych dla administratorów biznesowych i użytkowników Systemu w dwóch lokalizacjach Zamawiającego w Poznaniu i Szczecinie,
 - **PLN netto** – świadczenie usług abonamentowych obejmujących utrzymanie oprogramowania niezbędnego do poprawnego działania Systemu Obsługi Windykacji (SOW) oraz usługi Wsparcia technicznego (ATiK) dla Administratorów biznesowych systemu po stronie Zamawiającego w terminie od dnia wdrożenia potwierdzonego podpisaniem przez obie Strony protokołem zdawczo-odbiorczym **do dnia 31.12.2018r**,
 - **PLN netto** – max. wartość usług pozaabonamentowych (np. rozwoju Systemu) możliwa do zlecenia do realizacji Wykonawcy w ramach niniejszej umowy ramowej.
2. Łączna wartość wszystkich wystawionych faktur przez Wykonawcę z tytułu świadczonych usług jednorazowych, abonamentowych oraz pozaabonamentowych nie może przekroczyć całkowitej wartości Umowy ramowej określonej w § 15 ust. 1.
3. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania całkowitej wartości niniejszej Umowy.
4. W przypadku niewykorzystania przez Zamawiającego całkowitej wartości niniejszej Umowy, Wykonawca nie może wnosić z tego tytułu jakichkolwiek roszczeń wobec Zamawiającego.
5. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy składać będzie z następujących części:
 - jednorazowej opłaty za licencje na System Obsługi Windykacji (SOW) oraz bazę danych,
 - jednorazowej opłaty za wykonanie analizy przedwdrozeniowej oraz wdrożenie Systemu,
 - jednorazowej opłaty za dostarczenie dokumentacji oraz przeprowadzenie warsztatów szkoleniowych dla Administratorów biznesowych i użytkowników Systemu,
 - miesięcznej opłaty abonamentowej za świadczenie usług utrzymania oprogramowania niezbędnego do poprawnego działania Systemu Obsługi Windykacji (SOW) oraz usługi Wsparcia technicznego (ATiK) dla Administratorów biznesowych systemu po stronie Zamawiającego,

- doraźnych opłat z tytułu świadczenia usług pozaabonamentowych (np. z tytułu rozwoju Systemu) naliczanych w przypadku zlecenia Wykonawcy do realizacji dodatkowych usług przez Zamawiającego.
6. Na potrzeby realizacji usług pozaabonamentowych Strony ustalają stawkę ryczałtową w wysokości
(słownie:)/1 roboczogodzinę [RBH] programisty/wdrożeniowca/konsultanta po stronie Wykonawcy.
7. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu zrealizowanych Zleceń dotyczących usług pozaabonamentowych wyliczane będzie każdorazowo wg. niniejszego wzoru:
- Wynagrodzenie = Liczba roboczogodzin x stawka ryczałtowa**
8. Prace pozaabonamentowe wykonywane przez Wykonawcę w soboty, niedziele i święta oraz w dni robocze poza godzinami pracy określonymi w warunkach SLA stanowiących załącznik nr 3 do niniejszej Umowy ramowej będą rozliczane wg. wzoru: **200% * stawka ryczałtowa**, określonej w ust. 6.
9. Opłaty pozaabonamentowe naliczane będą na podstawie Zleceń zrealizowanych przez Wykonawcę i odebranych bez uwag przez Zamawiającego.
10. Strony ustalają, że comiesięczna opłata abonamentowa stanowić będzie wynagrodzenie za usługi abonamentowe, o których mowa w § 4 ust. 1 lit. b).
11. W ramach opłaty abonamentowej Wykonawca odpowiada za:
- aktualizację Systemu Obsługi Windykacji,
 - podnoszenie Systemu Obsługi Windykacji do wyższych wersji.
12. Błędy i usterki programistyczne usuwane będą przez Wykonawcę bezpłatnie w ramach gwarancji udzielonej przez Wykonawcę na dostarczone oprogramowanie.

§ 16

Zasady wystawiania faktur i regulowania należności

1. Na etapie wdrożenia Systemu wystawiane będą następujące faktury:
- jednorazowa faktura za licencje, wykonanie analizy przedwdrożeniowej oraz wdrożenie systemu wystawiona zostanie przez Wykonawcę w ciągu 7 dni od podpisania przez obie Strony protokołu zdawczo-odbiorczego za wykonanie powyższych prac,
 - jednorazowa faktura za dostarczenie dokumentacji oraz przeprowadzenie warsztatów szkoleniowych dla Administratorów biznesowych i użytkowników Systemu wystawiana zostanie przez Wykonawcę w ciągu 7 dni od podpisania przez obie Strony protokołu zdawczo-odbiorczego za wykonanie powyższych prac,
 - co miesięczne faktury za świadczenie **usług abonamentowych** obejmujących: usługi utrzymania oprogramowania niezbędnego do poprawnego działania Systemu Obsługi Windykacji (SOW) oraz usługi Wsparcia technicznego (ATiK) dla Administratorów biznesowych systemu po stronie Zamawiającego,
 - doraźne faktury za zleczone Wykonawcy do realizacji przez Zamawiającego **usługi pozaabonamentowe**.
2. Faktura za usługi abonamentowe zrealizowane w ramach niniejszej Umowy ramowej wystawiana będzie przez Wykonawcę z dołu do 10-dnia następnego miesiąca kalendarzowego i powiększona o kwotę należnego podatku VAT.
3. Zbiorcza faktura za usługi pozaabonamentowe zrealizowane w ramach niniejszej Umowy ramowej wystawiana będzie przez Wykonawcę z dołu do 10-dnia następnego miesiąca kalendarzowego i powiększona o kwotę należnego podatku VAT.
4. Do każdej faktury za usługi pozaabonamentowe Wykonawca załączy obowiązkowo protokół zdawczo-odbiorczy za Zlecenia, których dotyczy dana faktura, zawierający tytuły Zleceń oraz numery Zleceń wystawionych przez Zamawiającego.
5. Wynagrodzenie Wykonawcy płatne będzie przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie 30 dni kalendarzowych od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT na adres elektroniczny Zamawiającego określony w § 17 ust.4.
6. Za dzień zapłaty uznaje się datę obciążenia konta bankowego Zamawiającego. Termin płatności wynagrodzenia należnego Wykonawcy zostanie dochowany, gdy w ostatnim dniu tego terminu nastąpi

obciążenie rachunku bankowego Zamawiającego kwotą wynagrodzenia należnego Wykonawcy zgodnie z treścią niniejszej Umowy.

7. W przypadku gdy termin płatności przypada w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, płatność uznaje się za dokonaną, jeśli nastąpi w pierwszy dzień roboczy przypadający po tych dniach.
8. W przypadku wystawienia faktury przez Zamawiającego z tytułu naliczenia kar umownych będą obowiązywały analogicznie zapisy jak określone w niniejszym paragrafie.

§ 17

Zasady oznaczania i doręczania faktur oraz pism

1. Wszystkie faktury oraz inne dokumenty finansowo-księgowo wystawione przez Wykonawcę oprócz obowiązkowych treści określonych w odpowiednich przepisach prawa zawierać będą w opisie następujące informacje dodatkowe:

Enea Centrum Sp. z o.o.

Biuro Wsparcia Aplikacji

Koordynator Umowy:

Nr umowy: CRU/U/1400/...../2017

Nr MPK: 1412020400

2. Powyższe informacje wymagane są przez Zamawiającego w celu usprawnienia procesu obiegu dokumentów finansowo-księgowych, który ma wpływ na terminowe regulowanie faktur przez Zamawiającego.
3. Wszystkie faktury oraz inne dokumenty finansowo-księgowo wystawione przez Wykonawcę w ramach realizacji niniejszej Umowy przesyłane będą na poniższy adres korespondencyjny Zamawiającego:

Grupa Enea

Centrum Zarządzania Dokumentami

ul. Zacisze 28

65-775 Zielona Góra

4. Zamawiający wyraża zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej na adres email: faktury.elektroniczne@enea.pl Przesłanie faktury w formie elektronicznej jest równoznaczne ze skutecznym doręczeniem faktury VAT.
5. W przypadku nieprawidłowego dostarczenia faktury lub innych dokumentów finansowo-księgowych przez Wykonawcę, Zamawiający bezzwłocznie poinformuje Wykonawcę. W tym przypadku Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za zwłokę w realizacji płatności za produkty lub usługi zrealizowane przez Wykonawcę.
6. Wykonawca oświadcza, że jest zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP:
7. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP: 777-000-28-43.
8. Pozostałe rodzaje dokumentów (np. Umowy, aneksy, protokoły zdawczo-odbiorcze itp.) dostarczane będą przez Wykonawcę na poniższy adres siedziby Zamawiającego:

Enea Centrum Sp. z o.o.

Biuro Wsparcia Aplikacji

ul. Strzeszyńska 58 bud I, 60-479 Poznań

9. Dokumenty dotyczące kwestii operacyjnych związanych z realizacją niniejszej Umowy dostarczane będą przez Wykonawcę na adres e-mail Kierownika projektu po stronie Zamawiającego.

§ 18**Licencja na oprogramowanie**

1. W ramach wynagrodzenia określonego w § 15 ust.1 niniejszej umowy, z dniem podpisania przez Strony protokołu zdawczo-odbiorczego pierwszego etapu prac Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłączonej, nie ograniczonej czasowo ani terytorialnie licencji na System Obsługi Windykacji (SOW) wraz z jego aktualizacjami oraz kolejnymi wersjami dla 22 jednoczesnych użytkowników Systemu na każdym ze środowisk.
2. Licencja uprawnia do instalacji max. 3 instancji Systemu wraz ze wszystkimi komponentami niezbędnymi do prawidłowego działania Systemu na środowisku produkcyjnym, testowym oraz szkoleniowym. Utrzymanie środowiska developerskiego pozostaje w gestii Wykonawcy.
3. W ramach licencji Zamawiający ma prawo do użytkowania Systemu Obsługi Windykacji (SOW) przez pracowników dowolnej ze spółek Grupy Kapitałowej Enea oraz firmy windykacyjnej lub kancelarii prawnej współpracującej z Zamawiającym (tzw. licencja Grupowa).
4. Licencja obejmuje również prawo do kopiowania przez Wykonawcę dokumentacji, o której mowa w § 11 niniejszej umowy.
5. Zamawiający zobowiązuje się korzystać z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem oraz dokumentacją techniczną przekazaną przez Wykonawcę.
6. Wszystkie dane z gromadzone w bazach danych zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2001r. o ochronie baz danych (Dz.U. 2001 nr 128 poz. 1402 z późniejszymi zmianami) stanowią własność Zamawiającego.
7. Licencja płatna jest jednorazowo przez Zamawiającego po podpisaniu protokołu zdawczo-odbiorczego pierwszego etapu.

§ 19**Warunki gwarancji**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu 24 miesięcznej gwarancji jakości (zwanej dalej Gwarancją) na wszystkie produkty i usługi zrealizowane w ramach niniejszej Umowy.
2. Okres Gwarancji dla każdego produktu lub usługi zaczyna biec od dnia podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego za realizację konkretnego Zlecenia.
3. Wykonawca oświadcza, że przedmiot Umowy objęty Gwarancją, o którym mowa w § 5 wykonany zostanie zgodnie z:
 - a) właściwymi przepisami prawa,
 - b) najlepszą wiedzą techniczną Wykonawcy,
 - c) zakresem, pracochłonnością oraz terminem realizacji uzgodnionymi pomiędzy Stronami (tzw. parametrami Zlecenia),
 - d) specyfikacją, wytycznymi oraz innymi dokumentami przekazanymi przez Zamawiającego.
4. Gwarancja obejmuje bezpłatne usuwanie wad, w tym Błędów i Usterek w oprogramowaniu dostarczonym przez Wykonawcę zgodnie z warunkami SLA stanowiącymi załącznik nr 3 do niniejszej Umowy. Definicja wady określona jest w § 2 niniejszej umowy.
5. Reklamacje gwarancyjne zgłaszane będą przez Zamawiającego zgodnie z procedurą określoną w warunkach SLA dla Systemu Obsługi Windykacji stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszej Umowy ramowej.
6. Wykonawca zobowiązuje się usunąć wadę w produktach, usługach lub przekroczeniu parametrów SLA na własny koszt zgodnie z warunkami SLA określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy ramowej.
7. Jeżeli Wykonawca nie usunie reklamowanych wad w przedmiocie Umowy objętym gwarancją lub jego części (np. Zleceniu) w terminie określonym w Warunkach SLA stanowiących załącznik nr 3 do niniejszej Umowy ramowej, Zamawiający uprawniony będzie do naliczania kar umownych określonych w § 24 niniejszej Umowy ramowej.

8. Wykonawca zwolniony jest z odpowiedzialności wynikającej z tytułu gwarancji w następujących przypadkach:
 - a) Jeśli wady powstały na skutek działania Siły Wyższej,
 - b) Jeśli wady zostały spowodowane przez niezgodne z przeznaczeniem używanie produktu lub usługi przez Zamawiającego lub osoby trzecie, za które Zamawiający ponosi odpowiedzialność,
 - c) Jeśli wady zostały spowodowane wprowadzeniem niepoprawnych danych przez użytkowników systemu po stronie Zamawiającego.
9. W powyższych przypadkach reklamacja traktowana będzie jak dodatkowe Zlecenie złożone przez Zamawiającego, które płatne będzie zgodnie z zasadami dotyczącymi wystawiania Zleceń do niniejszej Umowy ramowej.
10. Wykonawca odpowiedzialny jest za szkody spowodowane przez Wykonawcę podczas usuwania wad.

§ 20

Siła Wyższa

1. Użyte w Umowie określenie „Siła Wyższa” oznacza zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Stron, które wystąpiło po zawarciu niniejszej Umowy, uniemożliwiające jej wykonanie w całości lub w części, na stałą lub na pewien czas, któremu nie można było zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron.
2. Jeżeli Siła Wyższa uniemożliwia lub uniemożliwi jednej ze Stron wywiązanie się z jakiegokolwiek zobowiązania objętego Umową, Strona ta zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni roboczych od wystąpienia Siły Wyższej, zawiadomić drugą Stronę na piśmie lub pocztą elektroniczną o wydarzeniu lub okolicznościach stanowiących Siłę Wyższą wymieniając przy tym zobowiązania, z których nie może lub nie będzie mogła się wywiązać oraz wskazać przewidywany okres, w którym nie będzie możliwa realizacja Umowy. Strona powinna także dążyć do kontynuowania realizacji swoich zobowiązań w rozsądnym zakresie oraz podjąć działania niezbędne do zminimalizowania skutków działania Siły Wyższej oraz czasu jej trwania.
3. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w całości lub w części, w takim zakresie, w jakim zostało to spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej. W wypadku zaistnienia Siły Wyższej o charakterze długotrwałym, powodującej niewykonywanie Umowy przez okres dłuższy niż jeden miesiąc, Strony będą prowadziły negocjacje w celu określenia sposobu dalszej realizacji Umowy lub jej rozwiązania.
4. Negocjacje, o których mowa w ust. 3 powyżej, uważa się za bezskutecznie zakończone, jeżeli po upływie 7 dni od dnia ich rozpoczęcia Strony nie osiągną porozumienia, chyba że przed upływem tego terminu Strony wyrażą w formie pisemnej zgodę na ich kontynuowanie i określą inną datę zakończenia negocjacji.
5. W przypadku bezskutecznego zakończenia negocjacji w terminie określonym w ust. 4, Zamawiający jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 21

Tajemnica handlowa

1. Strony Umowy zobowiązują się do utrzymania w ścisłej tajemnicy wszelkie przekazane sobie informacje, udostępnione lub uzyskane w sposób zamierzony lub sposób niezamierzony w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy.
2. Strony ustalają, że nie będą ujawniać żadnych informacji handlowych dotyczących drugiej strony bez jej pisemnej zgody.

3. W przypadku żądania udostępnienia informacji przez organa państwowe uprawnione z mocy obowiązujących przepisów prawa polskiego od jednej ze Stron Umowy, Strona, do której skierowano żądanie zobowiązuje się poinformować niezwłocznie o tym fakcie drugą Stronę.

§ 22

Poufność informacji

1. Zamawiający oświadcza, że wszelkie informacje uzyskane przez Wykonawcę w związku z zawarciem lub wykonywaniem niniejszej Umowy albo przy okazji tych zdarzeń, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego lub Spółki Grupy Enea w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t. j. Dz. U. 2003 r, Nr 153, poz. 1503 z późniejszymi zmianami), chyba że informacje te są informacjami publicznymi lub zostaną upublicznione oficjalnie przez Zamawiającego.
2. Za tajemnicę przedsiębiorstwa uznaje w szczególności informacje dotyczące działalności gospodarczej Zamawiającego lub Spółek Grupy Enea takie jak: informacje organizacyjne, finansowe, handlowe, marketingowe, prawne, produkcyjne lub techniczne.
3. Wykonawca ma obowiązek:
 - a) wykorzystania wszelkich informacji sensytywnych Enea Operator Sp. z o.o. (według wykazu informacji sensytywnych – załącznik nr 6) udostępnionych przez Enea Centrum Sp. z o.o. jedynie do celów realizacji zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy oraz nieudostępniania ich osobom trzecim ani niepublikowania w jakiegokolwiek formie w całości lub części,
 - b) odpowiednio zabezpieczyć, chronić oraz zniszczyć lub zwrócić natychmiast po zakończeniu realizacji zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy (tj. również trwale usunąć z systemów informatycznych), informacje sensytywne Enea Operator Sp. z o.o. uzyskane od Enea Centrum Sp. z o.o.”
4. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że informacje określone w ust.2 mogą stanowić ponadto Informacje poufne Enea S.A. lub innych Spółek z Grupy Enea w rozumieniu art. 154 ustawy z dnia 29 lipca 2005r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. z 2010r., Nr 211, poz. 1384 z późniejszymi zmianami), wobec czego wykorzystanie lub ujawnienie informacji poufnej, jak też udzielenie rekomendacji lub nakłonienie innej osoby na podstawie informacji poufnej do nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, których dotyczy ta informacja, wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym odpowiedzialnością karną.
5. Wykonawca oświadcza, że zapewnia zachowanie poufności tych informacji oraz zobowiązuje się przestrzegać obowiązku zachowania ich poufności.
6. W pozostałym zakresie, nie określonym w ust. 1, 2 powyżej Informacje poufne definiowane są jako wszelkie informacje, dane lub dokumenty, które Wykonawca otrzyma lub wytworzy w związku z realizacją przedmiotu Umowy, z wyjątkiem informacji, które:
 - a) są lub staną się ogólnie dostępne w inny sposób niż na skutek złamania zobowiązań określonych w niniejszej klauzuli o poufności, lub
 - b) będą znane Wykonawcy przed rozpoczęciem realizacji Przedmiotu Umowy, a nie zostały otrzymane od Zamawiającego lub Spółki Grupy Enea jako poufne w ramach innej Umowy z Zamawiającym, lub
 - c) zostaną otrzymane od osoby trzeciej, która, zgodnie z wiedzą Wykonawcy, nie jest zobowiązana do zachowania poufności w odniesieniu do tych informacji.
7. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony informacji określonych w postanowieniach ust. 1, 2 i 4, w tym w szczególności:
 - a) zachować informacje w poufności,
 - b) zapewnić w pełnym zakresie ochronę przed ujawnieniem informacji, z zachowaniem staranności wymaganej w stosunkach danego rodzaju,
 - c) wykorzystywać informacje wyłącznie w celu wykonania niniejszej Umowy ramowej,

- d) przekazywać informacje wyłącznie podmiotom uprawnionym z mocy ustawy do uzyskania tych informacji, w niezbędnym wymaganym zakresie. O każdym przypadku przekazania informacji Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego na piśmie, chyba że powiadomienie jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami,
- e) niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego na piśmie o każdym przypadku nieuprawnionego dostępu do informacji,
- f) po wykonaniu Umowy usunąć wszystkie informacje dostarczone przez Zamawiającego stanowiące tajemnicę Zamawiającego, o których mowa w § 22 ust. 2, 3 i 4.
8. Wykonawca jest zobowiązany do ochrony informacji określonych w postanowieniach ust. 2, 3 i 4 przez okres 3 lat od uzyskania pierwszego dostępu do informacji do upływu 5 lat od dnia zakończenia wykonywania niniejszej Umowy.
9. Niezależnie od obowiązków związanych z ochroną informacji określonych w ust. 2, 3 i 4 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się zachować w poufności wszelkie informacje, które uzyskał w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, jeżeli ich ujawnienie mogłoby w jakikolwiek sposób naruszać dobre imię Zamawiającego lub spółek Grupy Enea. Powyższy obowiązek ma charakter bezterminowy.
10. W trakcie obowiązywania Umowy oraz przez okres 3 lat od dnia zakończenia jej wykonywania Zamawiający jest uprawniony do zwrócenia się z wnioskiem o złożenie przez Wykonawcę oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony informacji poufnych. Wykonawca jest zobowiązany złożyć takie oświadczenie w terminie 21 dni.

§ 23

Ochrona danych osobowych

1. Wykonawca zobowiązuje się podpisać odrębną umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, określającą zbiory danych przekazanych do przetwarzania oraz szczegółowe zasady dotyczące ich przetwarzania.
2. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe przekazane przez Zamawiającego zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2016 r. poz. 922 z późniejszymi zmianami) oraz wytycznymi Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
3. Wykonawca zobowiązuje się zabezpieczyć dane osobowe Zamawiającego na poziomie zabezpieczeń adekwatnym do kategorii przetwarzanych danych osobowych oraz rodzaju zagrożeń zgodnie z wytycznymi określonymi w dokumencie GIODO - „ABC bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych przy użyciu systemów informatycznych” (strona nr 30), który stanowi załącznik nr 5 do niniejszej Umowy ramowej oraz zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.
4. W przypadku naruszenia przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w następstwie którego Zamawiający poniesie rzeczywistą i udokumentowaną szkodę, a także w innych przypadkach powstania odpowiedzialności odszkodowawczej, Wykonawca zobowiązuje się do naprawienia szkody lub zapłaty odszkodowania, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego..

§ 24

Kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Zamawiający ma prawo do naliczania Wykonawcy kar umownych. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy, w tym w zakresie kar umownych, za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest ograniczona do wysokości całkowitej wartości Umowy określonej w art. 15 ust. 1. Strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękopisami i za utracone korzyści.
2. Kary umowne mogą być naliczane przez Zamawiającego w następujących przypadkach oraz wysokości:
 - a) za niedotrzymanie terminu wdrożenia Systemu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 0,5% wartości umowy za każdy dzień zwłoki,

- b) za niedotrzymanie terminu realizacji etapu określonego w Harmonogramie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 1% wartości umowy za każdy dzień zwłoki,
 - c) w przypadku zwłoki w realizacji Zlecenia wystawionego w ramach niniejszej Umowy ramowej – w wysokości 0,5% wartości Zlecenia netto za każdy dzień zwłoki,
 - d) w przypadku zwłoki w usunięciu wad stwierdzonych podczas odbioru częściowego dla poszczególnych Zleceń lub odbioru końcowego przedmiotu Umowy – w wysokości 0,5% wartości Zlecenia netto za każdy dzień zwłoki,
 - e) w przypadku odstąpienia Wykonawcy od realizacji Zlecenia, z przyczyn niezależnych od Zamawiającego – w wysokości 50% wartości Zlecenia,
 - f) w przypadku zawinionego przekroczenia przez Wykonawcę parametrów jakościowych świadczonych usług określonych w Warunkach SLA do niniejszej umowy. Wysokość kar umownych z tytułu przekroczenia parametrów jakościowych świadczonych usług określone zostały w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy ramowej,
 - g) z tytułu odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 30% wartości umowy określonej w § 15.
3. Kierownik projektu po stronie Zamawiającego zobowiązany jest powiadomić w ciągu 3 dni roboczych od zgłoszenia Wykonawcę w formie pisemnej o zaistnieniu zdarzenia powodującego naliczanie Wykonawcy kar umownych określonych w niniejszej umowie oraz wraz z Wykonawcą podjąć czynności mające na celu zminimalizowanie szkody oraz wartość naliczanych kar umownych.
 4. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień określonych w § 21 lub § 22 lub § 23 Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 25.000,00 PLN za każdy przypadek naruszenia.
 5. W przypadku gdy rzeczywiste szkody z tytułu naruszenia zobowiązania do zachowania poufności lub ochrony danych osobowych spowodowane działaniem lub zaniechaniem działania ze strony Wykonawcy przekraczają wysokość zastrzeżonej kary umownej, Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania w wysokości do pełnej wartości poniesionej szkody.
 6. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie naliczonych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 15. Zapłata kar umownych nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku rzetelnego wykonania przedmiotu umowy.

§ 25

Ochrona kadr

Zamawiający zobowiązuje się, że nie będzie zatrudniać na jakiegokolwiek podstawie prawnej lub zlecać wykonania prac albo usług, ani też nie będzie dążył do zatrudnienia na podstawie jakiegokolwiek stosunku prawnego pracowników i współpracowników Wykonawcy i innych osób, którymi Wykonawca posługuje się w wykonywaniu produktów lub usług określonych w niniejszej Umowie, przez okres 1 roku od daty rozwiązania lub odstąpienia którejkolwiek Stron od Umowy.

§ 26

Okres obowiązywania Umowy i warunki jej rozwiązania

Niniejsza Umowa ramowa obowiązuje od dnia jej zawarcia aż do wyczerpania maksymalnej wartości umowy określonej w § 15 ust. 1, lecz nie dłużej niż do dnia **31.12.2018r.**

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zawarcia umów ramowych w zakresie świadczenia usług abonamentowych oraz pozaabonamentowych na kolejne okresy roczne.
2. Zamawiający może rozwiązać umowę w zakresie usług abonamentowych oraz pozaabonamentowych w każdym momencie z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

3. Poza przypadkami określonymi wprost w przepisach Kodeksu cywilnego oraz przypadkami określonymi w niniejszej umowie, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w następujących przypadkach:
 - a) otwarcia postępowania likwidacyjnego wobec Wykonawcy,
 - b) wykreślenia Wykonawcy z właściwej ewidencji gospodarczej nie związanego z przekształceniami kapitałowymi (np. w związku z przejęciem, zmianą formy prawnej),
 - c) zajęcia majątku Wykonawcy w stopniu uniemożliwiającym mu realizację przedmiotu umowy,
4. Wykonawca ma obowiązek zawiadomić Zamawiającego o wystąpieniu zdarzeń opisanych w ust. 4 litera a) – c) w ciągu 3 dni od ich zaistnienia.
5. Zamawiający może również odstąpić od umowy w następujących przypadkach:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, całości lub części przedmiotu niniejszej umowy, w tym: niedotrzymania terminów realizacji całości lub poszczególnych etapów przedmiotu umowy określonych w Harmonogramie,
 - b) niewykonywania lub nienależytego wykonywania pozostałych zobowiązań określonych w umowie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, powodujących uzasadnione przypuszczenie Zamawiającego, że przedmiot umowy nie zostanie wykonany z należytą starannością i w określonych terminach,
 - c) gdy Wykonawca pozostaje w zwłoce w stosunku do terminów określonych w umowie lub harmonogramie o więcej niż 30 dni,
 - d) gdy Wykonawca wykonuje przedmiot umowy niegodnie z zapisami zawartymi w umowie i terminach wyznaczonych przez Zamawiającego oraz w terminie 7 dni od wezwania przez Zamawiającego nie zmieni sposobu wykonywania umowy,
 - e) gdy Wykonawca nie wywiązuje się z innych postanowień umownych i w terminie 14 dni od wezwania przez Zamawiającego nie zmieni sposobu wykonywania umowy.
6. W przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego, Wykonawcy przysługuje prawo do wynagrodzenia w wysokości równej części Wynagrodzenia należnego za zrealizowane prace potwierdzone podpisanym przez obie Strony protokołem zdawczo-odbiorczym.
7. Wykonawca może odstąpić od umowy w następujących przypadkach:
 - a) określonych w przepisach Kodeksu cywilnego,
 - b) gdy Wykonawca pozostaje w zwłoce co najmniej 45 dni z zapłatą na rzecz Wykonawcy którejkolwiek z części wynagrodzenia pomimo uprzedniego wezwania Zamawiającego do zapłaty i wyznaczenia dodatkowego na dokonanie płatności nie krótszego niż 7 dni.
8. Zakończenie obowiązywania niniejszej umowy nie wpływa na obowiązywanie tych postanowień, które z uwagi na swój przedmiot zachowują znaczenie, w szczególności dotyczących zachowania poufności, zapłaty wynagrodzenia za wykonane prace, odpowiedzialności Wykonawcy czy gwarancji.
9. Oświadczenie w przedmiocie odstąpienia/rozwiązania umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 27

Postanowienia końcowe

1. Postanowienia Umowy podlegają prawodawstwu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego,
3. W zakresie praw autorskich i praw pokrewnych zastosowanie mają przepisy Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 666 z późniejszymi zmianami).
4. Wszelkie zmiany dotyczące treści niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Ewentualne spory mogące wyniknąć podczas wykonywania niniejszej Umowy Strony będą starały się rozwiązać polubownie.
6. W przypadku gdy nie uda się wypracować rozwiązania polubownego, Strony poddają spory pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
7. Zamawiający wyraża zgodę na opublikowanie opisu zakresu prac wykonanych na rzecz Zamawiającego w portfolio Wykonawcy.
8. Wszystkie załączniki do niniejszej umowy stanowią jej integralną część.
9. Umowa wchodzi w życie z dniem jej obustronnego podpisania.
10. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

- Zał. nr 1 - Wzór Zlecenia usług poza abonamentowych,
- Zał. nr 2 - Wzór protokołu zdawczo-odbiorczego,
- Zał. nr 3 - Warunki SLA dla Systemu Obsługi Windykacji,
- Zał. nr 4 - Rejestr kosztów,
- Zał. nr 5 - Wytyczne GIODO „ABC bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych przy użyciu systemów informatycznych”.
- Zał. nr 6 - Wykaz informacji sensytywnych

.....
Zamawiający

.....
Wykonawca

Załącznik nr 1 do projektu umowy wdrożeniowej

WZÓR
Zlecenie usług poza abonamentowych

Wypełnia Zamawiający

Nr Zlecenia:

Data złożenia Zlecenia:

Nazwa Zamawiającego:

Adres Zamawiającego:

Imię i Nazwisko osoby zamawiającej:

Adres e-mail:

Krótki opis przedmiotu Zlecenia*

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

Wypełnia Wykonawca

Nazwa Wykonawcy:

Adres Wykonawcy:

Imię i Nazwisko Koordynatora umowy:

Adres e-mail:

Termin realizacji Zlecenia (do dnia):

Liczba RBH na realizację Zlecenia [RBH]:

Uwagi:

.....
.....

Pozostała liczba RBH do Wykorzystania przez Zamawiającego (zgodnie z umową):

.....

Akceptacje Stron

Akceptujący Zlecenie po stronie Wykonawcy:

Uwagi Wykonawcy:

.....

.....

.....

Akceptujący Zlecenie po stronie Zamawiającego:

Uwagi Zamawiającego:

.....

.....

.....

Zamawiający

Wykonawca

Załącznik:

- Specyfikacja wymagań Zamawiającego (opcjonalnie)

* Szczegółowy opis przedmiotu Zamówienia znajduje się w załączonej specyfikacji wymagań Zamawiającego

Załącznik nr 2 do projektu umowy wdrożeniowej

WZÓR

PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY

Z dnia

Wykonawca:Zamawiający:**Komisja w składzie:**Ze strony Zamawiającego:

1.

2.

Ze strony Wykonawcy:

1.

2.

Przedmiot i zakres odbioru prac:

L.p.	Nr Zlecenia	Przedmiot Zlecenia
1		
2		
3		
4		
5		

Uwagi:

.....

.....

Odbiór częściowy/końcowy*

Odebrano z uwagami/bez uwag

Podpisy Członków Komisji

Zamawiający

Wykonawca

* niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 3 do projektu umowy wdrożeniowej

Warunki SLA dla Systemu Obsługi Windykacji

Poniższe warunki określają parametry jakościowe świadczenia przez Wykonawcę usług abonamentowych oraz usług pozaabonamentowych na środowisku produkcyjnym. Warunki SLA obowiązują od momentu odbioru prac przez Zamawiającego, potwierdzonego podpisaniem przez Strony protokołu zdawczo-odbiorczego.

1. Terminy i definicje

SLA – zbiór parametrów jakościowych określających poziom gwarantowanego świadczenia usługi przez Wykonawcę na środowisku produkcyjnym,

Incydent – każde zdarzenie, które nie jest standardowym działaniem usługi i które powoduje lub może powodować zakłócenia w prawidłowym działaniu usługi lub obniżenie parametrów jakościowych świadczonej usługi,

Problem – nieznaną przyczyną jednego lub wielu incydentów,

Obejście (ang. Workaround) – działanie pozwalające na przywrócenie ciągłości działania Systemu (usługi) bez całkowitego wyeliminowania przyczyny incydentu,

Gwarantowany czas świadczenia usługi czas, w którym Wykonawca gwarantuje, że usługa będzie dostępna dla Użytkowników lub końcowych Użytkowników, chyba że wystąpiła awaria lub dokonywane są prace konserwacyjne lub naprawcze przez serwisantów Wykonawcy w ramach zdefiniowanego okna serwisowego. Parametr ten wyliczany będzie dla okresów miesięcznych wg. wzoru:

Gwarantowany czas świadczenia usługi [%] =

100% - dopuszczalna niedostępność usługi (w gwarantowanym czasie świadczenia usługi) [%]

Czas niedostępności usługi – czas, w którym usługa jest niedostępna dla Użytkowników lub Użytkowników końcowych. Parametr ten wyliczany będzie dla okresów miesięcznych wg. wzoru:

Czas niedostępności usługi [%] = Gwarantowany czas świadczenia usługi [%] – niedostępność usługi w gwarantowanych czasie świadczenia usługi [%]

Dostępność usługi – oznacza czas bezawaryjnego działania usługi w stosunku do całości czasu, w którym usługa powinna być świadczona (czyli gwarantowanego czasu świadczenia usługi). Dostępność Systemu Obsługi Windykacji określona jest w pkt. 2a). Dostępność Systemu Obsługi Windykacji (usługi) wyliczana będzie dla okresów miesięcznych wg. wzoru:

Dostępność usługi = Gwarantowany czas świadczenia usługi [%] – Czas niedostępności usługi [%]

Dopuszczalna niedostępność usługi (w gwarantowanym czasie świadczenia usługi) - czas niedostępności usługi w ramach gwarantowanego czasu świadczenia usługi, który nie jest liczony jako jej niedostępność i nie stanowi podstawy do naliczania Wykonawcy kar umownych,

Dzień roboczy – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

Czas reakcji – czas liczony od momentu zgłoszenia incydentu przez Zamawiającego do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań mających na celu przywrócenie prawidłowego działania usługi, z uwzględnieniem godzin świadczenia usługi; dla przykładu, 2-godzinny czas reakcji na zgłoszenie dotyczące wsparcia technicznego dokonane o godzinie 16:30 w roboczy piątek upływa o godzinie 10:30 kolejnego dnia roboczego.

Czas realizacji – czas liczony od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę do momentu całkowitego przywrócenia usługi, z uwzględnieniem godzin świadczenia usługi – dla przykładu, 8-godzinny czas realizacji usługi wsparcia technicznego, liczony od godziny 16:30 w piątek, upływa o godzinie 16:30 kolejnego dnia roboczego. Jako prawidłowe działanie usługi uważa się działanie usługi zgodnie z warunkami SLA określonymi w niniejszym dokumencie,

Okno serwisowe – ściśle zdefiniowany okres w ciągu doby, w którym dozwolone jest wykonywanie przez Wykonawcę różnego rodzaju zmian, prac konserwacyjnych i naprawczych dotyczących świadczonych usług,

Częstotliwość okien serwisowych – częstotliwość z jaką Wykonawca może wprowadzać zmiany, prowadzić prace konserwacyjne i naprawcze dotyczące świadczonych usług w ramach określonych okien serwisowych.

Środowisko produkcyjne – środowisko dostarczone i administrowane przez Zamawiającego, składające się z infrastruktury sprzętowej oraz oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji na stacji roboczej Użytkownika końcowego,

Środowisko testowe (preprod) - środowisko dostarczone i administrowane przez Zamawiającego, składające się z infrastruktury sprzętowej oraz oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji, które używane jest do testowania infrastruktury sprzętowej lub oprogramowania przed jego wydaniem na środowisku produkcyjnym,

Środowisko developerskie - środowisko dostarczone i administrowane przez Wykonawcę, składające się z infrastruktury sprzętowej oraz oprogramowania używane przez Wykonawcę do rozwoju oprogramowania na potrzeby realizacji przedmiotu Umowy,

Wydanie (ang. Deploy lub Release) - zbiór poprawek lub nowych funkcjonalności, które zostały przetestowane przez Wykonawcę i wdrożone (wydane) na środowisku produkcyjnym,

Poprawka (ang. Fix) – pojedyncza poprawka błędu oprogramowania, która została przetestowana przez Wykonawcę i wdrożona (wydana) na środowisku produkcyjnym.

System ticketowy (HelpDesk) – system informatyczny służący do zgłaszania Wykonawcy: Incydentów bezpieczeństwa informacji, awarii, błędów, usterek, zmian oraz nowych funkcjonalności.

2. Utrzymanie oprogramowania

Usługa utrzymania oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji na infrastrukturze sprzętowej Zamawiającego świadczona jest w trybie 24/7/365 dni. Usługa obejmuje utrzymanie oprogramowania własnego stworzonego przez Wykonawcę oraz oprogramowania firm trzecich dostarczonego przez Wykonawcę.

Usługa nie obejmuje utrzymania środowiska serwerowego oraz usług serwerowych, które są administrowane przez Zamawiającego.

- a) Podstawowe parametry świadczenia usługi

Miesięczna dostępność Systemu Obsługi Windykacji w gwarantowanym czasie świadczenia usługi: 99,8% (dopuszczalna niedostępność: 22,68 min./m-c) licząc dla 21 dni roboczych w godzinach 8:00-17:00

Max czas trwania jednorazowej niedostępności Systemu Obsługi Windykacji (usługi): 20 minut

Max czas generowania strony WEB lub formatki Systemu Obsługi Windykacji:

- generowanie pierwszej strony WEB lub formatki aplikacji **Systemu Obsługi Windykacji** na stacji roboczej użytkownika końcowego: standardowo max. do 3 sekund,
- generowanie drugiej i kolejnych stron WEB lub formatki na stacji roboczej użytkownika końcowego: max. do 3 sekund,
- zapisywanie danych na stronie WEB lub formatce na stacji roboczej użytkownika końcowego: max. do 5 sekund.
- generowanie wyniku wyszukiwania w wyszukiwarce znajdującej się na stronie WEB lub formatce Systemu Obsługi Windykacji mierzone na stacji roboczej użytkownika końcowego: max. do 3 sekund przy wykorzystaniu kryterium numeru sprawy, w pozostałych przypadkach uzależnione od złożoności kryteriów wyszukiwania.

- b) Zabezpieczenie i aktualizacja oprogramowania

W ramach usługi utrzymania oprogramowania świadczona jest przez Wykonawcę usługa zabezpieczenia i aktualizacji oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji. Usługa obejmuje również zabezpieczenie interfejsów programistycznych wykonanych przez Wykonawcę pomiędzy Systemu Obsługi Windykacji a systemami informatycznymi Zamawiającego oraz systemami informatycznymi firm trzecich zintegrowanych przez Wykonawcę z Systemem Obsługi Windykacji.

Usługa nie obejmuje zabezpieczenia i aktualizacji środowiska serwerowego oraz usług serwerowych, które są administrowane przez Zamawiającego.

Dla uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie ustalają, że Wykonawca odpowiada jedynie za aktualizacje w zakresie wgrzywania opublikowanych oficjalnie łąt bezpieczeństwa Systemu Obsługi Windykacji.

c) Zarządzanie konfiguracją

W ramach usługi utrzymania oprogramowania świadczona jest przez Wykonawcę usługa zarządzania konfiguracją wszystkimi komponentami oprogramowania niezbędnymi do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji na infrastrukturze technicznej Zamawiającego.

Usługa nie obejmuje zarządzania konfiguracją środowiska serwerowego oraz usług serwerowych, które są administrowane przez Zamawiającego. Wykonawca nie odpowiada również za konfigurację bazy danych, jedynie za jej zawartość.

d) Monitorowanie ciągłości działania, szybkości oraz dostępności

W ramach usługi utrzymania oprogramowania świadczona jest przez Wykonawcę usługa monitorowania ciągłości, szybkości oraz dostępności oprogramowania niezbędnego do prawidłowego działania Systemu Obsługi Windykacji. Monitorowanie usługi realizowane będzie wspólnie ze służbami IT Zamawiającego za pomocą systemu monitoringu Zamawiającego.

W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę obniżenia parametrów SLA działania Systemu Obsługi Windykacji jest on zobowiązany powiadomić o tym fakcie Kierownika projektu, Koordynatora umowy po stronie Zamawiającego i służby techniczne IT po stronie Zamawiającego oraz bezzwłocznie podjąć odpowiednie kroki zmierzające do przywrócenia parametrów SLA działania Systemu.

Usługa nie obejmuje monitorowania środowiska serwerowego oraz usług serwerowych, które są administrowane przez Zamawiającego.

e) Monitorowanie pojemności

Za monitorowanie pojemności środowiska serwerowego oraz usług serwerowych odpowiadają służby techniczne IT po stronie Zamawiającego.

W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę ryzyka przekroczenia dopuszczalnych parametrów pojemnościowych jest on zobowiązany powiadomić o tym fakcie Kierownika projektu po stronie Zamawiającego, Koordynatora umowy i służby techniczne IT po stronie Zamawiającego oraz bezzwłocznie podjąć odpowiednie kroki zmierzające do zapewnienia parametrów pojemnościowych niezbędnych do prawidłowego działania Systemu.

3. Dostosowanie oprogramowania do zmian prawnych

Dostosowywanie oprogramowania stworzonego przez Wykonawcę do zmian prawnych realizowane będzie przez Wykonawcę w ramach świadczenia odpłatnych usług pozaabonamentowych w terminach ustalonych każdorazowo Stronami. Zmiany prawne zgłaszane będą przez Zamawiającego jako Zlecenia typu **Zmiana** (jeśli zgłoszenie dotyczy zmiany już istniejącej funkcjonalności w Systemie) lub jako Zlecenia typu **Nowa funkcjonalność** (jeśli zgłoszenie dotyczy wykonania nowej funkcjonalności w Systemie).

4. Wsparcie techniczne (ATiK)

Usługi wsparcia technicznego przez Wykonawcę na rzecz Administratorów Systemu Obsługi Windykacji po stronie Zamawiającego obejmujące pomoc w kwestiach technicznych związanych z realizacją przedmiotu Umowy w wysokości do 40 godz./m-c.

- **Godziny przyjmowania zgłoszeń i świadczenia usług dotyczących wsparcia:** w dni robocze w godzinach 8:00-16:00; przyjmowane za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie,
- **Czas reakcji na zgłoszenie dot. wsparcia technicznego:** max. 2 godz.
- **Czas realizacji usługi wsparcia technicznego:** max. 8 godz.

5. Pozostałe usługi

Usługi programistyczne, wdrożeniowe, graficzne, consultingowe oraz asysty personalnej realizowane będą zgodnie z parametrami określonymi każdorazowo w Zleceniu składanym przez Zamawiającego oraz rozliczane jako usługi pozaabonamentowe.

- **Godziny przyjmowania zgłoszeń i świadczenia usług:** w dni robocze w godzinach 8:00-16:00;
- **Czas reakcji na zgłoszenie:** max. 4 godz.
- **Czas realizacji zgłoszenia:** zgodnie z terminem uzgodnionym pomiędzy Stronami.

Pozostałe usługi świadczone będą przez Wykonawcę w dni robocze w godz. 8:00-16:00

6. Kategorie zgłoszeń dla incydentów i Zleceń

L.p.	Rodzaj zgłoszenia	Czas reakcji	Czas realizacji	Godziny świadczenia usługi	Sposób zgłaszania: W dni robocze w godzinach 8:00-16:00, za pomocą systemu ticketowego
1	Incydent bezpieczeństwa informacji	max. 30 minut	max. 3 godz.	dni robocze w godz. 8:00-16:00	Dodatkowo: adres e-mail Wykonawcy:
2	Awaria (Failure)	max. 30 minut	max. 3 godz.	dni robocze w godz. 8:00-16:00	Dodatkowo: adres e-mail Wykonawcy:
3	Błąd (Bug) uniemożliwiający korzystanie z podstawowych funkcjonalności Systemu	max. 30 minut	ten sam dzień roboczy	dni robocze w godz. 8:00-16:00	W dni robocze w godzinach 8:00-16:00, za pomocą systemu ticketowego
4	Usterka (Fault) uniemożliwiająca korzystanie z dodatkowych funkcjonalności Systemu	max. 2 godz.	max. 2 dni robocze	dni robocze w godz. 8:00-16:00	W dni robocze w godzinach 8:00-16:00, za pomocą systemu ticketowego
5	Zmiana (Improvement)	max. 1 dzień roboczy	zgodnie z terminem uzgodnionym pomiędzy Stronami	dni robocze w godz. 8:00-16:00	W dni robocze w godzinach 8:00-16:00, za pomocą systemu ticketowego
6	Nowa funkcjonalność (New Feature)	max. 1 dzień roboczy	zgodnie z terminem uzgodnionym pomiędzy Stronami	dni robocze w godz. 8:00-16:00	W dni robocze w godzinach 8:00-16:00, za pomocą systemu ticketowego

W przypadku incydentu typu Awaria, Wykonawca zobowiązany jest w czasie realizacji zgłoszenia do całkowitego usunięcia awarii lub dostarczenia Obejścia (ang. Workaround) pozwalającego na przywrócenie ciągłości działania Systemu Obsługi Windykacji (usługi) bez konieczności całkowitego wyeliminowania przyczyny incydentu. Po przywróceniu ciągłości działania Systemu Wykonawca zobowiązany jest w ciągu 7 dni roboczych do całkowitego wyeliminowania przyczyny incydentu w ramach procesu zarządzania problemem.

Za moment dokonania zgłoszenia przyjmuje się odpowiednio:

- Datę i godzinę zgłoszenia wysłanego na adres e-mail Wykonawcy,

Rodzaj zgłoszenia	Opis
Incydent bezpieczeństwa informacji	Naruszenie poufności, integralności lub dostępności informacji w Systemie Obsługi Windykacji przez pracownika Grupy Enea lub osobę spoza organizacji. Incydenty bezpieczeństwa informacji usuwane są przez Wykonawcę w ramach opłaty za usługi abonamentowe.
Incydent typu Awaria	Rodzaj incydentu skutkującego niedostępnością całego Systemie Obsługi Windykacji (usługi) lub co najmniej jednego z jego podstawowych modułów funkcjonalnych w gwarantowanym czasie świadczenia usługi. Awarie usuwane są przez Wykonawcę w ramach opłaty za usługi abonamentowe.
Incydent typu Błąd	Rodzaj incydentu skutkującego niemożliwością korzystania z co najmniej jednej podstawowej funkcjonalności Systemie Obsługi Windykacji w gwarantowanym czasie świadczenia usługi. Błędy usuwane są bezpłatnie przez Wykonawcę w ramach udzielonej gwarancji.
Incydent typu Usterka	Rodzaj incydentu skutkującego niemożliwością korzystania z co najmniej jednej dodatkowej funkcjonalności Systemie Obsługi Windykacji w gwarantowanym czasie świadczenia usługi. Usterki usuwane są bezpłatnie przez Wykonawcę w ramach udzielonej gwarancji.
Zlecenie typu Zmiana	Zlecenie dotyczące ulepszenia działania podstawowej lub dodatkowej funkcjonalności Systemie Obsługi Windykacji. Zlecenia dotyczące wykonania Zmian realizowane są odpłatnie przez Wykonawcę w ramach usług pozaabonamentowych.
Zlecenie typu Nowa funkcjonalność	Zlecenie dotyczące wykonania nowej, nie istniejącej jeszcze funkcjonalności w Systemie Obsługi Windykacji (np. dodatkowej formatki, widgetu, przycisku, nowej strony WEB itp.). Zlecenia dotyczące wykonania Nowej funkcjonalności realizowane są odpłatnie przez Wykonawcę w ramach usług pozaabonamentowych.

7. Okna serwisowe

Na potrzeby wykonywania różnego rodzaju zmian, prac konserwacyjnych i naprawczych dotyczących Systemie Obsługi Windykacji Strony ustalają następujące zasady dotyczące okien serwisowych:

- **Godziny, w których mogą być realizowane prace serwisowe:** każdego dnia kalendarzowego poza godzinami 8:00-17:00
- **Częstotliwość okien serwisowych** – nie więcej niż 2 okna w ciągu doby,
- **Max. czas trwania jednego okna serwisowego** – nie więcej niż 5 godz.

8. Monitorowanie i raportowanie incydentów

Wykonawca zobowiązany jest do zbierania i przekazywania Zamawiającemu informacji na temat zgłoszonych Incydentów dotyczących Systemu Obsługi Windykacji. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia żądania przesłać do Zamawiającego raport miesięczny z zestawieniem wszystkich zaistniałych incydentów, ich klasyfikacją, datą i godziną zgłoszenia, czasem reakcji oraz czasem realizacji zgłoszenia.

9. Wydawanie nowych wersji oraz poprawek

Strony ustalają, że wydawanie nowych wersji oprogramowania (and. Deploy lub Release) dla Systemie Obsługi Windykacji odbywać będzie się nie częściej niż 1 raz na 2 tygodnie w dniu uzgodnionym pomiędzy Stronami. Przed wydaniem nowej wersji na środowisku produkcyjnym, Wykonawca zobowiązany jest

každorazowo przetestować na środowisku testowym zbiór wszystkich poprawek lub nowych funkcjonalności wchodzących w skład danego wydania. Strony mogą ustalić inny harmonogram wydawania nowych wersji niż opisano powyżej.

W przypadku konieczności usunięcia błędu w oprogramowaniu Wykonawca może poza ustalonym harmonogramem nowych Wydań dokonać wydania pojedynczej poprawki (ang. bug-fix) do oprogramowania. Przed wydaniem poprawki na środowisku produkcyjnym, Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo przetestować poprawkę wraz ze wszystkimi pozostałymi funkcjonalnościami na środowisku testowym.

Po wydaniu nowej wersji lub zaimplementowaniu poprawki, Wykonawca gwarantuje poprawne funkcjonowanie wszystkich dotychczasowych oraz nowych funkcjonalności Systemu Obsługi Windykacji.

10. Kary umowne z tytułu przekroczenia parametrów SLA

W przypadku niedotrzymania parametrów jakościowych świadczonych usług określonych w niniejszych Warunkach SLA, Zamawiający jest uprawniony do naliczenia Wykonawcy następujących kar umownych:

a) Kary z tytułu przekroczenia czasów niedostępności lub czasów realizacji zgłoszeń określonych w pkt. 6:

- za każdą rozpoczętą godzinę jednorazowej niedostępności Systemu Obsługi Windykacji w gwarantowanych czasie świadczenia usługi - w wysokości 1500 PLN netto za pierwsze dwie godziny niedostępności oraz 2000 PLN netto za każdą kolejną rozpoczętą godzinę,

- za każdą godzinę przekroczenia czasu realizacji w związku z usuwaniem Incydentu bezpieczeństwa informacji – w wysokości 2000 PLN netto,

- za każdą godzinę przekroczenia czasu realizacji w związku z usuwaniem Awarii – w wysokości 2.000 PLN netto,

- za każdą godzinę przekroczenia czasu realizacji w związku z usuwaniem Błędu – w wysokości 1.000 PLN netto.

Załącznik nr 4 do projektu umowy wdrożeniowej

WZÓR

Rejestr kosztów do umowy ramowej na wdrożenie i utrzymanie Systemu Obsługi
Windykacji

Wartość usług abonamentowych [PLN]		Ilość usług poza abonamentowych [rbh]			
Budżet [PLN] : PLN netto	Budżet: rbh (kwota: PLN netto)		
Miesiąc	Wartość [PLN netto]	Miesiąc	Nr Zlecenia	Łączne zużycie [RBH]	Pozostało [RBH]
styczeń		styczeń			
luty		luty			
marzec		marzec			
kwiecień		kwiecień			
maj		maj			
czerwiec		czerwiec			
lipiec		lipiec			
sierpień		sierpień			
wrzesień		wrzesień			
październik		październik			
listopad		listopad			
grudzień		grudzień			
RAZEM:		RAZEM:			

Stawka za 1 rbh usług poza abonamentowych:
Łączna wartość umowy ramowej:
Wykorzystana kwota z umowy ramowej:
Pozostała kwota do wykorzystania z umowy ramowej:

	PLN netto
	PLN netto
	PLN netto
	PLN netto

Załącznik nr 5 do projektu umowy wdrożeniowej

Wytyczne GODO „ABC bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych przy użyciu systemów informatycznych”.

Załącznik należy ściągnąć ze strony internetowej GODO pod adresem URL:
http://www.godo.gov.pl/487/id_art/3910/j/pl

Załącznik nr 6 do projektu umowy wdrożeniowej

Wykaz informacji sensytywnych

Informacje sensytywne ENEA Operator to informacje, których ujawnienie pozwoliłoby na osiągnięcie przez inne podmioty – w szczególności przedsiębiorstwa energetyczne - przewagi konkurencyjnej. Do takich informacji można zaliczyć:

1. informacje o użytkownikach/potencjalnych użytkownikach systemu dystrybucyjnego (tj. podmiotach dostarczających energię do systemu, zaopatrywanych w energię z systemu dystrybucyjnego, posiadających koncesję na obrót energią oraz ubiegających się o przyłączenie do systemu) dotyczące:
 - wielkości mocy umownej,
 - danych odczytowych urządzeń pomiarowych mocy i energii elektrycznej
 - zużycia energii elektrycznej i struktury jej poboru
 - umownych ograniczeń występujących w dostarczaniu energii elektrycznej
 - terminów płatności faktur i okresów rozliczeniowych
 - zadłużenia i windykacji należności
 - historii płatności
 - indywidualnie wydanych technicznych i finansowych warunków przyłączenia do sieci (z wyłączeniem informacji określonych w Ustawie Prawo Energetyczne)
2. ekspertyzy wpływu przyłączania do sieci elektroenergetycznej urządzeń, instalacji lub sieci wytwórczych i odbiorczych na system dystrybucyjny.