

WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy:

1400/DW00/ZT/KZ/2019/0000038918



ENEA Centrum sp. z o.o.

Zakup usług wsparcia dla Contact Center Genesys

Zatwierdzam

ENEA Centrum Sp. z o.o.
Departament Teleinformatyki
Dyrektor

Paweł Majchrzak

pieczęć i podpis Kierownika
Zamawiającego
(osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 28 czerwca 2019 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW	3
1. Informacje wstępne	3
2. Komunikacja	3
3. Tryb udzielenia zamówienia	4
4. Przedmiot zamówienia	4
5. Termin realizacji zamówienia	5
6. warunki serwisu	5
7. Wymagania kwalifikacyjne	5
8. Wymagane dokumenty i oświadczenia	5
9. Wadium	7
10. Sposób przygotowania Oferty	7
11. Oferty wspólne	8
12. Sposób obliczenia ceny oferty	8
13. Miejsce i termin składania ofert,	8
14. Termin związania ofertą	8
15. Kryteria oceny ofert	8
16. Otwarcie ofert i przebieg postępowania	9
17. Wykluczenie Wykonawcy	10
18. Odrzucenie oferty	10
19. Unieważnienie postępowania	10
20. Zawarcie umowy	11
Rozdział II – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	12
Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW	16



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
NIP: 777-000-28-43

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

ENEA Centrum Sp. z o.o.
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań
NIP: 777-000-28-43;

- 1.3. Numer postępowania:

Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:

1400/DW00/ZT/KZ/2019/0000038918

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

- 1.4. Wszelkie informacje dotyczące postępowania Zamawiający udostępnia na swojej stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia/platforma-zakupowa>.
- 1.5. Zamawiający informuje, że postępowanie, w tym otwarcie ofert jest niejawne i nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.
- 1.6. W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują środki odwoławcze.
- 1.7. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 1.8. Żadne materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.
- 1.9. 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.

2. KOMUNIKACJA

- 2.1. Postępowanie prowadzone jest w formie pisemnej.
- 2.2. Ofertę oraz załączniki do oferty, w tym również uzupełniania oferty Wykonawca składa wyłącznie w formie pisemnej w oryginale pod rygorem nieważności.
- 2.3. Inna korespondencja niż oferta, załączniki do oferty oraz uzupełnienie oferty, tj. wyjaśnienia do oferty oraz pytania do postępowania może być składana w innej formie niż pisemna.
- 2.4. Wykonawca może zwrócić się z wnioskiem do Zamawiającego o wyjaśnienie dokumentacji postępowania. Zamawiający udzieli wyjaśnień, nie później niż na 3 dni przed upływem terminu składania ofert - pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści dokumentacji postępowania wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert, tj. **08.07.2019 r.** Zamawiający oczekuje, aby arkusz z pytaniami Wykonawcy został przekazany na adres e-mail: karolina.kopylec@enea.pl oraz alicia.ciezak@enea.pl
- 2.5. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie dokumentacji postępowania.
- 2.6. Treść zapytań bez ujawniania źródła zapytania wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępni na stronie internetowej.
- 2.7. W przypadku wpływu pytań ze strony Wykonawców po upływie terminu, w którym Zamawiający ma obowiązek udzielenia odpowiedzi, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
- 2.8. Zamawiający może zmodyfikować treść Warunków Zamówienia, w tym przedłużyć termin składania ofert.

- 2.9. Zmiana treści Warunków Zamówienia może również dotyczyć kryteriów oceny Ofert, a także warunków udziału w Postępowaniu oraz sposobu oceny ich spełniania.
- 2.10. Zamawiający może przedłużyć termin składania ofert – z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wprowadzenia w ofertach zmian wynikających z modyfikacji treści Warunków Zamówienia, jednak nie mniej niż o 3 dni.
- 2.11. W przypadku złożenia oferty przez spółkę wchodzącą w skład grupy kapitałowej (zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości z dnia 29 września 1994), Zamawiający zastrzega, że w takim przypadku ofertę może złożyć jedna spółka z grupy kapitałowej.
- 2.12. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim w związku z tym wszelka korespondencja dotycząca 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.
- 2.13. Fakt otrzymania korespondencji związanej z postępowaniem przekazywaną przez Zamawiającego lub Wykonawcę drogą elektroniczną jest niezwłocznie potwierdzany przez każdą ze stron na żądanie drugiej.
- 2.14. Forma pisemna zastrzeżona jest dla złożenia oferty wraz z załącznikami, a także zmiany lub wycofania oferty.
- 2.15. Wszelką korespondencję w sprawie postępowania należy kierować na adres korespondencyjny określony powyżej, za pomocą jednego z dopuszczonych przez Zamawiającego sposobów komunikowania się z Wykonawcami. W korespondencji należy powoływać się na nazwę oraz numer postępowania określone na pierwszej stronie Warunków Zamówienia.
- 2.16. Osobami uprawnionymi do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami są:

Pani Karolina Kopylec

Tel. + 48 / 61 884 86 82, mail: karolina.kopylec@enea.pl

ENEA Centrum Sp. z o.o., Departament Zakupów

Biuro Udzielania Zamówień

oraz

Pani Alicja Ciężak

Tel. + 48 / 61 884 87 21, mail: alicia.ciezak@enea.pl

ENEA Centrum Sp. z o.o., Departament Zakupów

Biuro Udzielania Zamówień

3. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

- 3.1. Postępowanie o udzielenie zamówienia jest prowadzone w oparciu o wewnętrzne regulacje zakupowe obowiązujące u Zamawiającego.
- 3.2. Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.).

4. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

- 4.1. Przedmiotem zamówienia jest:

Zakup usług wsparcia dla Contact Center Genesys

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia zawarty jest w Rozdziale II Warunków Zamówienia, tj. „Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia”.

- 4.2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Alternatywy zawarte w treści oferty spowodują jej odrzucenie.
- 4.3. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych, równoważnych ani wariantowych. Złożona oferta musi dokładnie odpowiadać Szczegółowemu Opisowi Przedmiotu Zamówienia zawartemu w Rozdziale II Warunków Zamówienia, zostać przedstawiona zgodnie z formularzem ofertowym stanowiącym **Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia** i obejmować swoim zakresem całość zamówienia.

- 4.4. Zamawiający dopuszcza możliwość powierzenia przez Wykonawcę wykonania części zamówienia Podwykonawcom.

5. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 5.1. Wykonawca zapewni wsparcie serwisowe **na okres 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy**, zgodnie z terminami wskazanymi w Rozdziale II Warunków Zamówienia.

6. WARUNKI SERWISU

- 6.1. Zamawiający wymaga aby usługa wsparcia serwisowego była świadczona na standardowych warunkach opieki serwisowej producenta w zakresie utrzymania i eksploatacji rozwiązań systemu Contact Center.

7. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE

- 7.1. O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy którzy:
- a) posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa powszechnie obowiązujące nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
 - b) posiadają status certyfikowanego partnera Genesys o statusie Silver lub Gold z technologii Pure Engage;
 - c) posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie, tj.: wykazać się realizacją co najmniej 3 (trzech) Projektów Podobnych o łącznej wartości nie niższej niż 1 400 000,00 zł netto, z których każdy będzie spełniać wszystkie poniższe przesłanki (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**):
 - i. projekt, którego przedmiotem było wsparcie serwisowe w zakresie elementów wchodzących w skład Contact Center;
 - ii. projekt, który został zrealizowany w okresie 3 ostatnich lat, tj. od 05.2016 r. do 05.2019 r., a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie;
 - iii. projekt zakończony i potwierdzony dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie (referencje, protokół odbioru prac lub inne dokumenty potwierdzające należyte wykonanie), wystawione przez Podmiot, na rzecz którego projekt był wykonany, z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie uznaje referencji własnych, wystawionych przez Wykonawcę składającego ofertę w postępowaniu. Dokumenty winny być oznaczone w taki sposób, aby nie było wątpliwości, których projektów wskazanych przez Wykonawcę dotyczą
 - d) znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie Zamówienia:
 - i. posiadać aktualne, opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia ważne przez czas trwania umowy, na wartość minimum **500 000,00 zł** (słownie: **pięćset tysięcy 00/100 złotych**). Dopuszcza się możliwość złożenia oświadczenia Wykonawcy, że w przypadku wyboru jego oferty, w terminie wskazanym w pkt. 20.3 WZ zostanie Zamawiającemu przedłożona stosowna polisa (**Załącznik nr 2 do Warunków zamówienia**)
 - e) nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.
- 7.2. Wykonawca musi wykazać spełnianie warunków udziału w postępowaniu nie później niż na dzień składania ofert na podstawie przedłożonych oświadczeń i dokumentów o których stanowi pkt 8.1. Warunków Zamówienia.
- 7.3. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków na zasadzie „spełnia – nie spełnia” na podstawie przedłożonych przez Wykonawcę oświadczeń i dokumentów, o których stanowi pkt 8.1 Warunków Zamówienia.
- 7.4. Nie dopuszcza się posługiwania się zasobami podmiotów trzecich w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.

8. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA

- 8.1. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
- a) wypełnionego i podpisanego formularza oferty obejmującego oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia (**Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**),

- b) podpisanego oświadczenia Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**),
- c) podpisanego oświadczenia Wykonawcy dotyczącego uczestnictwa w grupie kapitałowej (**Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia**),
- d) podpisanego oświadczenia Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**),
- e) wykazu zrealizowanych w okresie maksymalnie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert projektów, z podaniem ich wartości, daty wykonania oraz wskazaniem zleceniodawców wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte ich wykonanie (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**),
- f) podpisanej informacji o Administratorze Danych Osobowych (**Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**)
- g) upoważnienia do podpisania oferty i załączników do niej, jeśli nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę, **UWAGA: dokument pełnomocnictwa winien być bezwzględnie złożony w oryginale lub kopii notarialnie poświadczonej za zgodność z oryginałem**,
- h) dokument potwierdzający aktualny status certyfikowanego partnera Genesys o statusie Silver lub Gold z technologii Pure Engage;
- i) aktualnego odpisu z właściwego rejestru albo aktualnego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania Ofert
- w przypadku zaświadczenia o wpisie do CEIDG, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej CEIDG Rzeczypospolitej Polskiej (www.firma.gov.pl),
 - w przypadku odpisu z KRS, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości(<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>)
- j) zobowiązanie Wykonawcy, że w przypadku wyboru jego oferty, w terminie wskazanym w pkt. 20.3. Warunków Zamówienia zostanie Zamawiającemu przedłożony opłacony dokument lub aktualne ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej (wraz z dowodem zapłaty składki) w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia z sumą ubezpieczenia nie mniejszą niż **500 000,00 zł** (słownie: **pięćset tysięcy 00/100 złotych**) zgodnie z **Załącznikiem nr 2 do Warunków Zamówienia**;
- k) zabezpieczonego przed zniszczeniem nośnika elektronicznego zawierającego pełną treść składanej oferty (wraz z załącznikami, parafkami, pieczętkami, podpisami, etc.) w formie elektronicznej tj. pdf. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między treścią poszczególnych egzemplarzy (wersji elektronicznej i formy pisemnej), za rozstrzygającą będzie uznana treść oryginału w formie pisemnej.
- 8.2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 8.1 lit. i) Warunków Zamówienia - składa odpowiedni dokument wystawiony przez właściwe organy administracyjne lub sądowe lub oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym lub administracyjnym kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
- a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
- b) nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,
- powyżej wymienione dokumenty powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 8.3. Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 8.2. Warunków Zamówienia, składa się w formie oryginału. Dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w pkt 8.2 Warunków Zamówienia, sporządzone w języku obcym, składa się wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 8.4. Dokumenty, o których mowa w powyższych punktach mogą być przedstawione w formie oryginału lub kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy, z wyjątkiem zaświadczeń pobranych ze strony ceidg.gov.pl i 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 notarialni poświadczonej za zgodność z oryginałem. Jeżeli umocowanie do reprezentowania Wykonawcy nie wynika z odpisu z właściwego rejestru lub CEIDG – należy wykazać dokumentami ciąg umocowania do tej reprezentacji.

9. WADIUM

- 9.1. Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

10. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

- 10.1. Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 8.1. Warunków Zamówienia. Zamawiający wymaga złożenia dokumentów określonych w Warunkach Zamówienia zgodnie z załączonymi wzorami dokumentów.
- 10.2. Zaleca się, aby wszystkie dokumenty składające się na ofertę były połączone (spięte).
- 10.3. Oferta oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne.
- 10.4. Oferta wraz z załącznikami i wszystkimi dokumentami musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.
- 10.5. Wszystkie zapisane strony oferty powinny być ponumerowane i podpisane. Nie dopuszcza się żadnych poprawek w treści oferty. Jakiegokolwiek poprawki, niezależnie od sposobu ich potwierdzenia (paraflowania), spowodują wezwanie do uzupełnienia oferty w zakresie złożenia prawidłowo przygotowanych dokumentów.
- 10.6. 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. Wykonawca nie może zastrzec takich informacji jak: nazwy (firmy) oraz adresu Wykonawcy, ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofercie.
- 10.7. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone w wymagany sposób.
- 10.8. 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:

Zakup usług wsparcia dla Contact Center Genesys

1400/DW00/ZT/KZ/2019/0000038918

Nie otwierać przed 15.07.2019 r. godzina 10:10

- 10.9. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:
- a) w przypadku wycofania oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, że ofertę swą wycofuje, w zamkniętej kopercie oznaczonej zgodnie z pkt 10.8. z dopiskiem „Wycofanie”,
 - b) 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 10.8. z dopiskiem „Zmiany”.
- 10.10. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do składania ofert.

11. OFERTY WSPÓLNE

- 11.1. Nie dopuszcza się składania ofert wspólnych. Nie dotyczy to przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą zarejestrowanych w CEIDG w formie spółek cywilnych, które traktowane są przez Zamawiającego jako jeden podmiot.

12. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY

- 12.1. Cena podana w ofercie powinna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, w tym w szczególności:
- a) koszty wszelkich wymaganych licencji, zezwoleń oraz podatków, cła i innych opłat niezbędnych do prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia,
 - b) koszt serwisu,
 - c) ryzyko wynikające z realizacji umowy,
 - d) koszty dostarczenia i opracowania w języku polskim lub angielskim ewentualnej specyfikacji, przekazanej Zamawiającemu.
- 12.2. 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.
- 12.3. Cena oferty musi być podana w złotych polskich.
- 12.4. Rozliczenie między Zamawiającym a Wykonawcą będzie prowadzone w walucie złoty polski.

13. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 13.1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego wskazanej w pkt 1.2. Warunków Zamówienia, w Kancelarii Zamawiającego (lok nr 424), w terminie do **15.07.2019 r. do godz. 10:00**.
- 13.2. Za termin złożenia oferty uważa się termin jej wpływu do siedziby Zamawiającego.
- 13.3. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone Wykonawcom bez otwierania.
- 13.4. Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawcę o złożeniu oferty po terminie oraz zwróci ofertę po upływie terminu do wniesienia odwołania.

14. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

- 14.1. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 14.2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert.
- 14.3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na wydłużenie terminu o oznaczony okres.

15. KRYTERIA OCENY OFERT

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

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1.	CENA	100 %

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona zostanie przez podzielenie łącznej ceny netto z oferty najtańszej z ofert przez łączną cenę netto z oferty badanej.

$$\frac{\text{Łączna cena oferty netto z oferty najtańszej}}{\text{Łączna cena oferty netto z oferty badanej}} \times 100\% \cdot 100 \text{ pkt}$$

- 15.2. Punktacja będzie liczona z dokładnością do dziewiątego miejsca po przecinku.
- 15.3. Za najkorzystniejszą ofertę zostanie uznana oferta Wykonawcy, która uzyska najwyższą liczbę punktów.

1/022

- 15.4. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w określonym terminie ofert dodatkowych. Wykonawcy składając oferty dodatkowe nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

16. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

- 16.1. Po otwarciu ofert, Zamawiający dokona oceny spełnienia warunków udziału w Postępowaniu przez Wykonawców, a następnie dokonuje oceny złożonych Ofert – w tym weryfikuje poprawność rachunków przyjętych w Ofercie i w zależności od stwierdzonych okoliczności Zamawiający poprawia omyłki, wzywa Wykonawców do wyjaśnienia treści Oferty bądź do uzupełnienia dokumentów.
- 16.2. Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy w wyznaczonym terminie nie złożyli dokumentów lub oświadczeń wymaganych w dokumentacji postępowania lub którzy nie złożyli pełnomocnictw albo którzy złożyli dokumenty, oświadczenia lub pełnomocnictwa zawierające błędy, do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba że – mimo ich uzupełnienia – oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu lub konieczne byłoby unieważnienie postępowania.
- 16.3. Dokumenty uzupełnione na wezwanie, o którym mowa w pkt 16. 2 Warunków Zamówienia, muszą potwierdzać stan faktyczny aktualny na dzień składania Ofert.
- 16.4. 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.
- 16.5. Zamawiający przeprowadzi negocjacje warunków realizacji zamówienia z Wykonawcami, którzy złożyli Oferty niepodlegające odrzuceniu. Zamawiający drogą elektroniczną zaprosi Wykonawców na negocjacje informując ich o dacie, lokalizacji i formie prowadzonych negocjacji. Negocjacom mogą podlegać wszystkie elementy Oferty, w tym w szczególności elementy podlegające ocenie w ramach kryteriów oceny Ofert. Zamawiający przeprowadzi negocjacje indywidualnie (tj. odrębnie z każdym Wykonawcą) w formie telekonferencji, zgodnie z kolejnością złożenia ofert (od najwcześniejszej daty wpływu do siedziby Zamawiającego). Zakończenie negocjacji nie jest równoznaczne z wyborem Najkorzystniejszej Oferty ani z przyjęciem Oferty złożonej przez Wykonawcę. Zamawiający może żądać złożenia oferty uzupełniającej, uwzględniającej przebieg przeprowadzonych negocjacji. Negocjacom nie podlegają: wielkość i zakres przedmiotu zamówienia oraz termin realizacji zamówienia.
- 16.6. W przypadku złożenia minimum dwóch Ofert niepodlegających odrzuceniu, Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia aukcji elektronicznej w toku negocjacji. Jednocześnie Zamawiający zastrzega, że zakończenie aukcji elektronicznej nie jest równoznaczne z wyborem Najkorzystniejszej Oferty ani przyjęciem Oferty złożonej przez Wykonawcę. O ile po przeprowadzeniu aukcji elektronicznej będą prowadzone dalsze negocjacje dopuszcza się do nich Wykonawców, którzy złożyli kolejno Najkorzystniejsze Oferty w toku aukcji elektronicznej. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia minimum jednej tury negocjacji po zakończeniu aukcji elektronicznej.
- Wymagania techniczne dotyczące aukcji elektronicznej zostały opisane przy panelu logowania:
<https://start.logintrade.net/PlatformaZakupowa.wymaganiatechniczne.html>.
- 16.7. Zamawiający zastrzega, iż w zaproszeniu do aukcji elektronicznej poinformuje Wykonawców:
- a) o danych, które zostaną udostępnione Wykonawcom podczas aukcji elektronicznej,
 - b) o minimalnym postąpieniu aukcji elektronicznej,
 - c) o przebiegu procedury aukcji elektronicznej.
- 16.8. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
- 16.9. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający informuje Wykonawców, którzy złożyli Oferty niepodlegające odrzuceniu, o wyniku postępowania. W przypadku dokonania wyboru Najkorzystniejszej Oferty, Zamawiający informuje Wykonawców w szczególności o:
- a) Wykonawcy, którego Oferta została wybrana;
 - b) Rankingu Ofert wraz z miejscem, jakie zajęła Oferta informowanego Wykonawcy;
 - c) Uzyskanych punktach w poszczególnych kryteriach oceny Ofert.
- 16.10. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może nie przekazać informacji, o których mowa w pkt 16.9 lit. a)-c), jeżeli ich przekazanie byłoby sprzeczne z ważnym interesem Zamawiającego.

17. WYKLUCZENIE WYKONAWCY

- 17.1. Wykonawca podlega wykluczeniu z udziału w postępowaniu w następujących przypadkach:
- a) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającego w związku z realizacją Zamówienia;
 - b) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził szkodę Zamawiającego, 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 upływem terminu składania Ofert wypowiedział Zamawiającego umowę w sprawie Zamówienia z przyczyn innych niż wina Zamawiającego lub siła wyższa;
 - d) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert odmówił zawarcia umowy
 - e) w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
 - f) w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. – Prawo restrukturyzacyjne (Dz. U. z 2016 r. poz. 1574, 1579, 1948 i 2260) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe (Dz. U. z 2016 r. poz. 2171, 2260 i 2261 oraz z 2017 r. poz. 791);
 - g) wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem Postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia Oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tego Wykonawcy w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
 - h) złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;
 - i) nie wykazał spełnienia warunków udziału w Postępowaniu.
- 17.2. Oferta Wykonawcy, który został wykluczony z postępowania jest uznawana za odrzuconą i nie podlega badaniu i ocenie.
- 17.3. Wykonawcę wykluczonego z postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający niezwłocznie informuje o wykluczeniu wraz z podaniem uzasadnienia.

18. ODRZUCENIE OFERTY

- 18.1. Oferta podlega odrzuceniu w przypadkach, gdy:
- a) jej treść nie odpowiada wymaganiom określonym w Warunkach Zamówienia lub Zapytaniu Ofertowym, pomimo wezwania Wykonawcy do uzupełnienia Oferty lub poprawienia błędów w Ofercie w wyznaczonym przez ENEA Centrum terminie;
 - b) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
 - c) zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu Zamówienia albo Wykonawca nie przedstawił w wyznaczonym terminie wyjaśnień potwierdzających, że Oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny;
 - d) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w Postępowaniu lub niezaproszonego do składania Ofert;
 - e) jej treść narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
 - f) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów;
 - g) została złożona po terminie składania Ofert;
- 18.2. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę o odrzuceniu oferty wraz z podaniem uzasadnienia.
- 18.3. Oferta odrzucona nie jest rozpatrywana.

19. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

- 19.1. Postępowanie unieważnia się w przypadku gdy:

- a) nie złożono żadnej Oferty niepodlegającej odrzuceniu;
 - b) cena Najkorzystniejszej Oferty, pomimo przeprowadzenia negocjacji lub aukcji elektronicznej, przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na finansowanie Zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny Najkorzystniejszej Oferty;
 - c) Kierownik Zamawiającego nie zatwierdził przedstawionej mu rekomendacji wyboru Najkorzystniejszej Oferty;
 - d) wystąpiły inne istotne okoliczności powodujące, że prowadzenie Postępowania lub realizacja Zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego;
 - e) w trakcie postępowania nastąpiło istotne naruszenie przepisów Regulaminu, które miało wpływ na wynik Postępowania;
 - f) wystąpiły inne uzasadnione przyczyny.
- 19.2. Wykonawca akceptuje fakt, iż unieważnienie postępowania nie daje mu podstaw do jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego, w szczególności zaś roszczeń o zawarcie umowy lub odszkodowawczych.
- 19.3. O unieważnieniu postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający zawiadamia wszystkich Wykonawców, którzy złożyli Oferty, podając uzasadnienie przesłanek unieważnienia Postępowania.
- 19.4. Zamawiający dopuszcza możliwość rozstrzygnięcia również w przypadku złożenia jednej ważnej oferty.

20. ZAWARCIE UMOWY

- 20.1. Z Wykonawcą, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa w formie pisemnej, w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć umowę po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekt umowy stanowi **Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**.
- 20.2. **Warunkiem podpisania Umowy jest przedstawienie dokumentu ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia z sumą ubezpieczenia nie mniejszą niż 500 000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy 00/100 złotych) na zdarzenie wraz ze zobowiązaniem do posiadania przedmiotowej polisy przez czas trwania umowy.**
- 20.3. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć dokument ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w formie skanu na adresy: karolina.kopylec@enea.pl oraz alicja.ciezak@enea.pl **w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania informacji o uznaniu jego oferty za najkorzystniejszą.** Oryginał (bądź kopię, potwierdzoną za zgodność z oryginałem) dokumentu należy dostarczyć nie później niż w ciągu 3 dni roboczych, na adres wskazany w pkt. 1.2. WZ.
- 20.4. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana:
- a) będzie uchylał się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia,
 - b) przedstawił nieprawdziwe dane,
 - c) nie spełnił wymogów stawianych w pkt. 20.2.

Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny. Jeżeli Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z kolejnym Wykonawcą stosuje się w tym względzie odpowiednio zapisy o zawarciu Umowy z Wykonawcą, który złożył najkorzystniejszą Ofertę.

ROZDZIAŁ II – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zakup usług wsparcia dla Contact Center Genesys przez okres 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

1. SPECYFIKACJA WARSTWY SERWISOWEJ, LICENCJI I USŁUG**1.1. Specyfikacja serwisów producenckich dla istniejącej instalacji systemów:****a) Serwisy producenta Genesys od 30.12.2018 do 30.04.2021**

Wykaz licencji Genesys w ramach dotychczasowej instalacji	
Nazwa licencji	Ilość
Nuance Vocalizer TTS v6	55
v8.1 - Genesys CIM Platform	190
v8.1 - Genesys CPD/ASM	35
v8.1 - Genesys Outbound Voice	35
v8.1 - Genesys SIP Interaction	190
v8.1 - Recording Connector (incl Active)	190
v8.1 - SIP Qualification & Parking	95
v8.5 - AIModule for TTS	55
v8.5 - Business Edition Premise Base Pack	190
v8.5 - Genesys Chat	10
v8.5 - Genesys E-mail	65
v8.5 - Genesys Info Mart	190
v8.5 - Genesys Interactive Insights	190
v8.5 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability)	55
v8.5 - SIP Qualification & Parking	95
v8.5 - Workspace	190

b) Serwisy producenta ZOOM od 01.02.2019 do 30.04.2021

Wykaz licencji ZOOM w ramach dotychczasowej instalacji	
Nazwa licencji	Ilość
CallREC HA	185
ScreenREC HA	30
Call Recording	195
CallREC IM	195
Screen Capture	195
Quality Management	195
Live Monitoring	195

/copy/

Speech Analytics	195
Voice of the Customer	195
E-learning	195
LiveMON SC	195
ScoreCARD HA	185

1.2. Wsparcie integratora

- a) Umowa serwisowa na 24 miesiące od dnia zawarcia umowy dla środowiska Genesys i ZOOM obejmująca:
- wszelkie czynności, które będą niezbędne do zapewnienia sprawnego działania Platformy Contact Center,
 - przyjmowania i obsługi incydentów 24h/7 dni w tygodniu,
 - samodzielnego rozwiązywania zgłoszonych mu przez Zamawiającego incydentów w tym:
 - do reagowania na każdy zgłoszony incydent w czasie nie dłuższym niż:
 - 2h dla problemu krytycznego,
 - 4h dla problemu poważnego,
 - 4h dla problemu drobnego,
 - do rozwiązywania każdego zgłoszenia incydentu w czasie nie dłuższym niż:
 - 4h dla problemu krytycznego,
 - 1 dzień kalendarzowy dla problemu poważnego,
 - 3 dni kalendarzowe dla problemu drobnego.
 - dostosowywanie Platformy Contact Center do zmian przepisów prawa nie później niż w dniu wejścia w życie nowych przepisów prawa, w przypadku wejścia w życie przepisów w dniu ich ogłoszenia w terminie maksymalnie 20 dni roboczych od daty ogłoszenia,
 - informowania Zamawiającego na bieżąco o dostępnych aktualizacjach oraz poprawkach oprogramowania, ich dostarczania i przeprowadzenia samodzielnie ich instalacji na prośbę Zamawiającego.
- b) Dodatkowe prace integratora do wykorzystania – pula 400 godzin.

1.3. Zakup nowych licencji i serwisu producenckiego do 30.04.2021

Nazwa licencji	Ilość
V8.5 – Genesys Chat	5
V8.1 – Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD	40

1.4.

Zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę z wykorzystaniem syntezy głosu IVONA w celach komercyjnych do 30.04.2021. Możliwość generowania 4000 znaków miesięcznie w formacie MP3

Definicje

- 1) Platforma Contact Center w Enea – środowisko Genesys umożliwiające obsługę klientów spółek z GK ENEA za pomocą wielu kanałów kontaktu wraz z systemem nagrywającym ZOOM, funkcjonujące w Grupie Kapitałowej ENEA. Opis systemu Contact Center znajduje się w załączniku nr 2 – Opis systemu Contact Center w Enea

- 2) Problem Krytyczny - Rodzaj Incydentu oznaczający sytuację, w której nie działa jedna lub więcej z kluczowych funkcjonalności Platformy Contact Center lub działają w sposób zagrażający spójności i integralności danych albo powodują naruszenie wymagań bezpieczeństwa. Problem Krytyczny może dotyczyć dowolnego komponentu Platformy Contact Center.
- 3) Problem Poważny - Rodzaj Incydentu oznaczający istotną wadę działania Platformy Contact Center polegającą na nieprawidłowym funkcjonowaniu dowolnego komponentu (nieprawidłowe działanie funkcji lub grupy funkcji) nie będącego kluczowym procesem realizowanym przez Platformę Contact Center.
- 4) Problem Drobnny - Rodzaj Incydentu oznaczający drobną nieprawidłowość w działaniu Platformy Contact Center, nie stanowiący Problemu Krytycznego ani Problemu Poważnego. Problem Drobnny nie wyłącza bezpiecznej i stabilnej pracy Platformy Contact Center.

2. OPIS SYSTEMU CONTACT CENTER W ENEA

Na Platformę Contact Center Enea składają się wszystkie elementy hardwarowe i softwarowe (w tym licencje wyszczególnione w Specyfikacji przedmiotu zamówienia pkt. 1.1) tworzące jako całość system do zdalnej obsługi klientów Enea na kanałach: głos, mail, chat i fax.

Platforma Contact Center jest zintegrowana z CRM Enea.

Platforma Contact Center posiada środowisko produkcyjne oraz testowe.

W warstwie softwarowej Platforma Contact Center składa się z systemu Contact Center Genesys (wraz z modułami do raportowania), zintegrowanego z nim systemu nagrywania ZOOM CallREC (wraz z modułem Quality Management) oraz oprogramowania dedykowanego dla użytkowników Platformy Contact Center (WDE, CCPulse, ScreenRecording, Strategie Routingu...).

W warstwie hardwarowej Platforma Contact Center posiada sześć bram głosowych Audiocodes Mediant 1000 oraz 185 telefonów IP. Bramy głosowe realizują ruch telefoniczny od/do operatorów telekomunikacyjnych w technologii ISDN i są połączone logicznie z Contact Center Genesys za pomocą SIP-Trunków.

Platforma Contact Center jest zainstalowana na infrastrukturze Enea. Na infrastrukturę składają się maszyny wirtualne z systemami Linux i Windows Serwer oraz bazy danych. Za infrastrukturę odpowiada IT Enea Centrum. Zestawienie maszyn wirtualnych wykorzystywanych dla platformy Contact Center zawiera tabela poniżej

Call Center w Enea - Infrastruktura wirtualna								
Nazwa DNS	NIC01 - DATA	NIC02 - VOICE	Partycjonowanie	RAM	vCPU	Macierz	Typ	System operacyjny
ccrec1	10.110.10 5.X		/ 4GB /boot 100MB /home 4GB /tmp 1GB	16	8	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6
ccrec2	10.110.10 5.X		/opt ~1TB	16	8	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6
ccrec3	10.110.10 5.X		swap 2GB	16	8	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6
ccgen1	10.110.10 5.X		C:\ 80	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter

/był

ccgen2	10.110.10 5.X		D:\ 100	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen3	10.110.10 5.X		L:\ 220	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen4	10.110.10 5.X			12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen5	10.110.10 5.X			8	4	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccdb01	10.110.10 5.X		Standard ECN	16	4	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6 + Oracle 12C
test- ccrec1		10.110.10 6.X	jak w prod - 300GB całość	8	2	EMC Unity	Test	RedHat 6.6
test- ccgen1		10.110.10 6.X	jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter
test- ccgen2		10.110.10 6.X	jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter

ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

ZAŁĄCZNIK NR 1. FORMULARZ OFERTY	17
ZAŁĄCZNIK NR 2. OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU.	19
ZAŁĄCZNIK NR 3. OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ.	20
ZAŁĄCZNIK NR 4. OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI	21
ZAŁĄCZNIK NR 5. WYKAZ PROJEKTÓW PODOBNYCH	22
ZAŁĄCZNIK NR 6. ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY	23
ZAŁĄCZNIK NR 7. INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH	24
ZAŁĄCZNIK NR 8 PROJEKT UMOWY	25



ZAŁĄCZNIK NR 1. FORMULARZ OFERTY

(pieczęć wykonawcy)

Oferta w postępowaniu

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

działając w imieniu i na rzecz:

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

Zakup usług wsparcia dla Contact Center Genesys

1. Oferujemy wykonanie zamówienia zgodnie ze szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia (Rozdział II Warunków Zamówienia) za cenę:

ŁĄCZNA CENA OFERTY:

CENA NETTO: zł

CENA NETTO SŁOWNIE:zł

w tym:

L.p.	Nazwa	Wartość
1	Serwisy produkcyjne dla istniejących systemów	
2	Wsparcie integratora	
3	Zakup licencji	
4	Serwis producenta do zakupionych licencji do 30.04.2021 (mce)	
5	Konwersja tekstu na mowę	
RAZEM		

2. Zapewniamy wsparcie serwisowe na okres **24 miesięcy** od dnia zawarcia umowy, **zgodnie z terminami wskazanymi w Rozdziale II Warunków Zamówienia**, tj. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.
3. Udzielam(y) serwisu na przedmiot zamówienia zgodnie z zapisami w rozdziale II Warunków Zamówienia.
4. Oświadczam(y), że:
- a) jestem(śmy) związany(i) niniejszą ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert,
- b) zamówienie wykonam(y):

☐ samodzielnie / ☐ z udziałem podwykonawców

Podwykonawcom zamierzam powierzyć wykonanie następujących części zamówienia:

L.p.	Część zamówienia powierzona podwykonawcy	Nazwa/firma, adres, NIP/PESEL, KRS/CEIDG podwykonawcy
1.		
(...)		

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

- c) otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
- d) akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania Umowy zgodnie z Projektem Umowy stanowiącej **Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**, w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego,
- e) wszelkie informacje zawarte w formularzu Oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym,
- f) wyrażamy zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego,
- g) nie zalegam(my) z opłacaniem podatków i opłat,
- h) nie zalegam(my) z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne,
- i) nie posiadam (my) powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do braku niezależności lub konfliktu interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot przedmiotu zamówienia,
- j) nie podlegam (my) wykluczeniu z postępowania,
- k) jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:
☐ tak / ☐ nie
- l) Osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:
Pan(i) , tel.: e-mail:

--	--

miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

/ 68/10

ZAŁĄCZNIK NR 2. OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU.

 (pieczęć Wykonawcy)

Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

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

1. Posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie do wykonania zamówienia.
2. Zobowiązuję się do przedłożenia w terminie określonym w pkt. 20.3. Warunków Zamówienia polisy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę ubezpieczenia nie mniejszą niż 500 000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy 00/100 złotych). Ubezpieczenie takie Wykonawca będzie utrzymywał do końca trwania umowy. Wykonawca jest zobowiązany do przedstawiania 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 pkt. 7.1. lit d) Warunków Zamówienia.

--	--

miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 3. OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ.

(pieczęć Wykonawcy)

Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do grupy kapitałowej

Działając w imieniu i na rzecz (nazwa /firma/ i adres Wykonawcy)

-
-
1. ******oświadczam, że przynależę do grupy kapitałowej zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości z dnia 29 września 1994, wymienionymi poniżej Podmiotami:

Lp.	Nazwa podmiotu	Adres
1		
2		

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis i pieczęć Wykonawcy)

2. * oświadczam, że nie przynależę do grupy kapitałowej zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości z dnia 29 września 1994.

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis i pieczęć Wykonawcy)

* *niepotrzebne skreślić*

*******wypełnić w przypadku, gdy Wykonawca należy do grupy kapitałowej*

1007/20

(pieczęć Wykonawcy)

Niniejszym oświadczam(-y) że, zobowiązuję (-emy) się wszelkie informacje handlowe, przekazane lub udostępnione przez Zamawiającego 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.

miejsowość i data	Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

1841e

ZAŁĄCZNIK NR 5. WYKAZ PROJEKTÓW PODOBNYCH

(pieczęć Wykonawcy)

Wykaz doświadczenia Wykonawcy w realizacji Projektów Podobnych.

L.p.	Nazwa podmiotu, dla którego Wykonywano Projekt Podobny	Przedmiot Projektu	Termin dostawy (mm.rr. – mm.rr.)	Wartość Projektu w PLN netto*
1				
2				
3.				

* Wartość należy podać w złotych – przeliczoną (jeśli potrzeba) wg średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia, w którym opublikowano ogłoszenie o zamówieniu. Jeżeli dniem publikacji ogłoszenia będzie sobota lub dzień wolny od pracy, wówczas jako kurs przeliczeniowy waluty Zamawiający przyjmie średni kurs NBP z pierwszego dnia roboczego po dniu publikacji ogłoszenia o zamówieniu. Zamawiający dopuszcza również zapis „nie niższa niż zł”

Załącznikiem do niniejszego formularza winny być dokumenty potwierdzające należyte wykonanie projektów przez Wykonawcę zgodnie z pkt 8.1. lit. e) Warunków Zamówienia.

DOKUMENTY TE POWINNY BYĆ SPORZĄDZONE I OZNACZONE W TAKI SPOSÓB, ABY NIE BYŁO WĄTPLIWOŚCI, KTÓRYCH PROJEKTÓW WYKAZANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ DOTYCZA. Przykład: „Referencje do projektu nr 1”

miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

/Gryfex

ZAŁĄCZNIK NR 6. ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY

(pieczęć wykonawcy)

Lp.	Treść pytania
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

* pola niezapisane należy przekreślić

ZAŁĄCZNIK NR 7. INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest ENEA Centrum sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, NIP 777-000-28-43, REGON 630770227 (dalej: **Administrator**).
Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: ecn.iod@enea.pl
2. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą:
 - a) Cel przetwarzania: postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego 1400/DW00/ZT/KZ/2019/0000038918 - **Zakup usług wsparcia dla Contact Center Genesys**
Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. tzw. Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, dalej RODO) w związku z ustawą Prawo zamówień publicznych,
Czas przechowywania: 4 lata od dnia zakończenia postępowania (jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata Administrator przechowuje przez cały czas trwania umowy)
 - b) Cel przetwarzania: realizacja umowy
Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO,
Czas przechowywania: przez okres trwania umowy i wynikających z niej zobowiązań
 - c) Cel przetwarzania: ustalenie, obrona i dochodzenia roszczeń
Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, co jest uzasadnionym interesem Administratora Danych
Czas przechowywania: do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń
3. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w postępowaniu oraz realizacji usługi.
4. Administrator może ujawnić Pana/Pani dane osobowe podmiotom z grupy kapitałowej ENEA, osobom lub podmiotom, którym zostanie udostępniona dokumentacja postępowania.
Administrator może również powierzyć przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych dostawcom usług lub produktów działającym na jego rzecz, w szczególności podmiotom świadczącym Administratorowi usługi IT, serwisowe, zakupowe, finansowo-księgowe.
5. Posiada Pan/Pani prawo żądania:
 - a) dostępu do treści swoich danych - w granicach art. 15 RODO; w przypadku gdy wykonanie obowiązków, o których mowa w art. 15 ust. 1-3 RODO, wymagałoby niewspółmiernie dużego wysiłku, Administrator może żądać od Pana/Pani wskazania dodatkowych informacji mających na celu sprecyzowanie żądania, w szczególności podania nazwy lub daty postępowania o udzielenie zamówienia
 - b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
 - c) ich usunięcia - w granicach art. 17 RODO,
 - d) ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO; wystąpienie z żądaniem, o którym mowa w art. 18 ust. 1 RODO nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania,
 - e) przenoszenia danych - w granicach art. 20 RODO,
 - f) prawo wniesienia sprzeciwu (w przypadku przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w granicach art. 21 RODO,
6. Realizacja praw, o których mowa powyżej może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłane na Inspektorowi Ochrony Danych na adres e-mail: ecn.iod@enea.pl.
7. Przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.

Oświadczam, że dopełniłem obowiązku informacyjnego, wskazując także kategorie odnośnych danych osobowych, wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia w niniejszym postępowaniu, a w przypadku zawarcia umowy w celu jej realizacji.

Data, podpis Wykonawcy



ZAŁĄCZNIK NR 8 PROJEKT UMOWY**UMOWA NA DOSTARCZENIE LICENCJI, SERWISÓW PRODUCENTA I SERWIS PLATFORMY CONTACT CENTER
nr [...]**

zawarta w Poznaniu, dnia 2019 r., pomiędzy:

ENEA Centrum Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (adres: ulica Górecka 1, 60-201 Poznań), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000477231, o kapitale zakładowym: 3.929.000,00 złotych; której nadano następujące numery: NIP 777-000-28-43, REGON 630770227, reprezentowaną przez:

1.

2.

zwaną dalej „Zamawiającym”

a

[...] z siedzibą w [...] (adres: [...]), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w [...], [...] Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS [...], o kapitale zakładowym w wysokości [...] PLN; której nadano następujące numery: NIP [...], REGON [...], reprezentowaną przez:

1.

2.

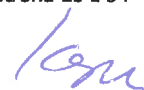
zwaną dalej „Wykonawcą”

razem łącznie jako „Strony”, a każda z osobna także jako „Strona”

o następującej treści:

§ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejsza Umowa poprzedzona została przeprowadzonym przez Zamawiającego postępowaniem przetargowym, w toku którego Wykonawca złożył Zamawiającemu Ofertę na wykonanie przedmiotu niniejszej Umowy.
2. ENEA Centrum wchodzi w skład Grupy Kapitałowej na czele której stoi ENEA S.A. funkcjonującej jako przedsiębiorstwo zintegrowane pionowo w rozumieniu art. 3 pkt 12a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne ENEA Centrum jest spółką dedykowaną do świadczenia na rzecz spółek Grupy Kapitałowej ENEA



funkcji wsparcia w obszarze m.in. IT, obsługi klientów, rozliczeń klientów. Użytkownikami biznesowymi rozwiązania pn. Platforma Contact Center są spółki Grupy Kapitałowej ENEA oraz partnerzy realizujący cele biznesowe ENEA.

3. Ilekroć w Umowie znajduje się odwołanie do pojęcia **Grupa Kapitałowa ENEA** będzie ono rozumiane zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości, i będzie oznaczać ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu oraz podmioty, wobec których jest ona jednostką dominującą (zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 37 Ustawy o Rachunkowości. Określone postanowieniami Umowy obowiązki i uprawnienia Stron odnoszą się zarówno do podmiotów należących do Grupy Kapitałowej ENEA w chwili zawarcia Umowy jak i podmiotów, które uzyskają taki status w okresie jej obowiązywania.
4. Zamawiający przewiduje, że w celu usprawnienia i zmniejszenia kosztów wykonywanie niektórych swoich uprawnień wynikających z niniejszej Umowy może powierzyć współpracującym z nim podmiotom zewnętrznym. Tym samym Strony zgodnie oświadczają, że podmioty takie na mocy umowy zawartej przez nie z Zamawiającym mogą w toku wykonywania niniejszej umowy wstąpić w niektóre jego prawa wynikające z niniejszej Umowy, o czym Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę.

§ 2. DEFINICJE

1. Okres Obowiązywania Umowy - Okres od zawarcia Umowy do końca Okresu Serwisowego
2. Okres Serwisowy - Okres świadczenia przez Wykonawcę Usług Serwisowych w stosunku do Platformy Contact Center,
3. Usługi Serwisowe - podejmowanie działań mających na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Platformy Contact Center zdefiniowanych w § 14 ust. 2 Umowy.
4. Oprogramowanie Systemowe - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań dla Platformy Contact Center, m.in. systemy operacyjne, bazy danych, środowisko wirtualne dostarczone przez Zamawiającego.
5. Oprogramowanie Aplikacyjne - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań Platformy Contact Center (moduły/komponenty)
6. System – system informatyczny
7. Platforma Contact Center – system contact center Genesys wraz z systemem nagrywającym ZOOM funkcjonująca w Grupie Kapitałowej ENEA na dzień zawarcia Umowy.
8. Usługi Modyfikacji i Rozwoju - prace realizowane przez Wykonawcę i zlecone przez Zamawiającego, mające na celu usprawnienie działania Platformy Contact Center.
9. Użytkownik - Osoba, która została uprawniona przez Zamawiającego do korzystania z Platformy Contact Center.
10. Środowisko Produkcyjne - Kompletnie rozwiązanie sprzętowe i programowe wykorzystywane do realizacji całości procesów.
11. Interfejs - Oprogramowanie służące do wymiany określonych danych pomiędzy systemami informatycznymi Zamawiającego a Platformą Contact Center oraz między modułami/komponentami Platformy Contact Center, umożliwiające spójną obsługę procesów biznesowych Zamawiającego.
12. Produkt - Wynik wykonanych prac i dostaw w ramach realizacji zamówienia.
13. Dokumentacja - dokumentacja dotycząca Platformy Contact Center, obejmująca Dokumentację Administratorów Systemu, Dokumentację powykonawczą, Instrukcja Użytkownika Systemu pozostałe Dokumenty i Opracowania.

14. Dokumenty i Opracowania – utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych stworzone w ramach Projektu lub w celu wykonania Umowy, tj.: prezentacje, notatki, opisy, wyjaśnienia.
15. Incydent - Każde zdarzenie w funkcjonowaniu Platformy Contact Center, które powoduje przerwę, nieprawidłowe działanie lub obniżenie jakości działania dowolnego komponentu lub całości w dowolnej warstwie (sprzętu, oprogramowania, obsługi). Źródłem Incydentów są wady tkwiące w Platformie Contact Center lub nieprawidłowa eksploatacja.
16. Problem Krytyczny - Rodzaj Incydentu oznaczający sytuację, w której nie działa jeden lub więcej z kluczowych funkcjonalności Platformy Contact Center lub działają w sposób zagrażający spójności i integralności danych albo powodują naruszenie wymagań bezpieczeństwa. W razie Problemu Problem Krytyczny może dotyczyć dowolnego komponentu Platformy Contact Center.
17. Problem Poważny - Rodzaj Incydentu oznaczający istotną wadę działania Platformy Contact Center polegającą na nieprawidłowym funkcjonowaniu dowolnego komponentu (nieprawidłowe działanie funkcji lub grupy funkcji) nie będącego kluczowym procesem realizowanym przez Platformę Contact Center
18. Problem Drobny - Rodzaj Incydentu oznaczający drobną nieprawidłowość w działaniu Platformy Contact Center, nie stanowiący Problemu Krytycznego ani Problemu Poważnego. Problem Drobny nie wyłącza bezpiecznej i stabilnej pracy Platformy Contact Center.
19. Wada – każda niezgodność Przedmiotu Umowy z jej treścią.
20. Dzień Roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
21. Umowa – niniejsza umowa wraz z załącznikami.
22. Wada Fizyczna – przez Wadę Fizyczną rozumie się w szczególności niezgodność urządzeń z ich przeznaczeniem określonym w Umowie, na skutek której wartość lub użyteczność tych urządzeń, przez pryzmat celu oznaczonego w Umowie, została zmniejszona.

§ 3. ZAŁĄCZNIKI DO UMOWY

Niżej wymienione załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:

- 1) Załącznik nr 1 – Formularz Oferty, [zgodny z Warunkami Zamówienia oraz treścią Oferty]
- 2) Załącznik nr 2 – Harmonogram prac (wykonywania Etapów), zakres przedmiotowy poszczególnych Etapów oraz zakres i harmonogram dostaw [oczekiwana propozycja Wykonawcy];
- 3) Załącznik nr 3 – Zespół Wdrożeniowy ze strony Wykonawcy
- 4) Załącznik nr 4 – Treść Oferty;
- 5) Załącznik nr 5 – informacja odpowiadająca odpisowi z KRS Zamawiającego;
- 6) Załącznik nr 6 – Informacja odpowiadająca odpisowi z KRS Wykonawcy;
- 7) Załącznik nr 7 – pełnomocnictwo ENEA Centrum Sp. z o.o. do zawarcia umowy ;
- 8) Załącznik nr 8 - Wymogi bezpieczeństwa służb Zamawiającego ;
- 9) Załącznik nr 9 – Wzór Protokołu Zdawczo-Odbiorczego;
- 10) Załącznik nr 10 – Umowa o Powierzenie Przetwarzania Danych Osobowych

§ 4. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest dostarczenie licencji, serwisów producenta, zapewnienie usługi konwersji głosu w terminie 30 dni od podpisania umowy oraz serwis Platformy Contact Center od dnia podpisania umowy. Zakres Umowy obejmuje:
 - a) Dostarczenie licencji do systemu Genesys wraz z serwisem produkcyjnym w terminie do dnia, WZ pkt. 1.3
 - b) dostarczenie serwisów producenta dla systemów Genesys i ZOOM Call REC, WZ pkt. 1.1
 - c) świadczenie usług wsparcia dla Platformy Contact Center opisanych w § 14. WZ pkt. 1.2
 - d) Zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę, z wykorzystaniem syntezy głosu IVONA w celach komercyjnych do 30.04.2021. Możliwość generowania 4000 znaków miesięcznie w formacie MP3 WZ pkt. 1.4
2. Wykonawca zobowiązuje się - do przeniesienia autorskich praw majątkowych do tych Produktów, które stanowią oprogramowanie dedykowane dla Zamawiającego i wykonane przez Wykonawcę na potrzeby realizacji Przedmiotu Umowy, które będą utworami w rozumieniu ustawy o prawach autorskich i prawach pokrewnych
3. Wykonawca zobowiązuje się udzielić Zamawiającemu gwarancji na Produkty wdrożenia, a także zobowiązuje się do świadczenia Usług Serwisowych
4. Z tytułu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia w wysokości i na warunkach określonych w dalszej części Umowy.

§ 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WYKONAWCY

1. Wykonawca oświadcza, iż brak jest przeszkód faktycznych oraz prawnych do należytego wykonania Umowy
2. Wykonawca ponosi względem Zamawiającego odpowiedzialność za działania i zaniechania wszystkich osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy jak za własne działania i zaniechania, niezależnie od stosunku prawnego, który łączy go z taką osobą.
3. Wykonawca oświadcza, iż, wszelkie oprogramowanie, Dokumentacja, Dokumenty i Opracowania oraz inne materiały wykorzystywane przez Wykonawcę do realizacji Umowy, nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich, w tym w szczególności mogących wynikać z przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych, wynalazczości, znakach towarowych oraz nieuczciwej konkurencji.

§ 6. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

1. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania Umowy z najwyższą starannością, zgodnie ze złożoną Ofertą, zasadami najnowszej wiedzy technicznej oraz projektowania systemów komputerowych, zgodnie z obowiązującymi w dacie zawarcia Umowy przepisami prawa - tak, aby efektem było osiągnięcie pełnej funkcjonalności i zakładanych parametrów Platformy Contact Center. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1.1. kompleksowej organizacji prac i zapewnienia odpowiednio wykwalifikowanego personelu,
 - 1.2. dokonywania wszelkich czynności – nawet jeśli nie zostały wyraźnie wskazane w Umowie lub Ofercie – niezbędnych do należytego i terminowego wykonania Umowy,
 - 1.3. wykonywania Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 1.4. udzielania – na żądanie Zamawiającego – informacji o postępie i zakresie wykonywanych prac.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i terminowość wykonania Umowy, jak również za zarządzanie i koordynację całości prac związanych z jej realizacją. O ile prawidłowe wykonanie Umowy doznaje



przeszkody z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest zawiadomić go o tym na piśmie lub mailowo, zgodnie z zasadami ustalonymi w par 24 niniejszej umowy, wymieniając szczegółowo nieprawidłowości w postępowaniu Zamawiającego, ze wskazaniem ich ewentualnych skutków, wskazując jednocześnie i jednoznacznie, jakie działania Zamawiający winien podjąć, aby Umowa mogła być dalej wykonywana w sposób prawidłowy i terminowy. Brak takiego zawiadomienia wyłącza podnoszenie w przyszłości przez Wykonawcę zarzutów nieprawidłowego wykonywania przez Zamawiającego Umowy.

§ 7. ZESPOŁY WDROŻENIOWE

1. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje niezbędną wiedzą i doświadczeniem oraz osobami zapewniającymi należyte wykonanie Umowy w terminach w niej przewidzianych, zgodnie z przewidzianymi w niej wymogami technicznymi i jakościowymi.
2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić udział zespołu osób w pracach nad realizacją Umowy, posiadających kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie, odpowiednie do należytego wykonania Umowy (Zespół Wdrożeniowy Wykonawcy). Skład i liczebność Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy wraz z podaniem funkcji poszczególnych osób określona jest w Załączniku nr 4.
3. Wykonawca zobowiązuje się, że w toku całego okresu wykonywania przez niego Umowy osoby wchodzące w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy spełniały będą co najmniej następujące wymagania:
 - 3.1. kierownik Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy będzie posiadał doświadczenie w kierowaniu co najmniej jednym Projektem Podobnym,
 - 3.2. skład i liczebność Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy musi zapewniać terminową realizację Umowy.
 - 3.3. doświadczenia osób wchodzących w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy muszą łącznie obejmować wszystkie obszary funkcjonalności wymienione jako obszary funkcjonalności systemów dostarczanych w ramach realizacji Projektów Podobnych,
 - 3.4. każda z osób wchodząca w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy będzie posiadała odpowiednie uprawnienia, o ile przepisy powszechnie obowiązującego prawa uprawnień takich wymagają.
4. Wykonawca nie może dokonywać zmian w składzie Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy wskazanym w Załączniku nr 4 bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody Zamawiającego, za wyjątkiem sytuacji, gdy konieczność zmiany w składzie tego Zespołu wynika z:
5. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający, przedstawiając pisemne uzasadnienie wniosku, może zażądać od Wykonawcy zmiany poszczególnych członków Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy, w szczególności, jeśli członkowie ci nienależycie wywiązują się ze swoich obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, lub jeżeli dalsze pozostawanie takiej osoby w Zespole Wdrożeniowym Wykonawcy mogłoby niekorzystnie wpłynąć na realizację Umowy, a Wykonawca przedstawi stosownych kandydatów w terminie 10 dni.
6. W przypadku konieczności dokonania zmian w składzie Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, aby nowe osoby posiadały doświadczenie i kwalifikacje wymagane do należytej realizacji Umowy, określone w jej treści. Osoba zastępowana nie może być w późniejszym terminie wskazana jako osoba zastępująca.
7. Strony powołują Kierowników swoich Zespołów Wdrożeniowych, którzy nimi zarządzają oraz koordynują pracę pomiędzy zespołami.



8. Osoby wchodzące w skład Zespołów Wdrożeniowych, w trakcie wykonywania czynności u Zamawiającego, zobowiązane są do przestrzegania przepisów z zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów z zakresu ochrony przeciwpożarowej, bezpieczeństwa danych oraz innych przepisów i aktów wewnętrznych regulujących funkcjonowanie Zamawiającego, a także do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego standardów etyki i zachowania. Kopie tych dokumentów zostaną przekazane Wykonawcy do zapoznania się z ich treścią, a osoby z zespołu Wykonawcy będą przed dopuszczeniem do prac potwierdzały pisemnie fakt zapoznania się z tymi regulacjami. Kopia takiego oświadczenia będzie przedkładana Zamawiającemu.
9. Strony ustalają, że usługi objęte Przedmiotem Umowy będą realizowane w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego z zastrzeżeniem możliwości ich realizacji za pośrednictwem łącza internetowego (*on-line*), w systemie zdalnym – za zgodą Kierownika Zespołu Wdrożeniowego ze strony Zamawiającego.
10. Wszelkie koszty pracy pracowników lub współpracowników Wykonawcy, koszty ich zakwaterowania, koszty ich dojazdów – powstałe bezpośrednio lub pośrednio w celu lub w związku z wykonywaniem Przedmiotu Umowy - obciążają wyłącznie Wykonawcę.

§ 8. PODWYKONAWCY

1. Wykonawca w toku realizacji Umowy może posługiwać się innymi niż w Ofercie podwykonawcami, pod warunkiem, że uprzednio zawiadomi Zamawiającego o osobach podwykonawców i zakresie przeznaczonych im do wykonania prac, a Zamawiający wyrazi na to zgodę na piśmie, pod rygorem nieważności.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania podwykonawców, jak również za wyrządzoną Zamawiającemu wskutek tego szkodę, jak za swoje własne działania lub zaniechania. Nie wyklucza to możliwości dochodzenia przez Zamawiającego naprawienia szkody bezpośrednio od podwykonawcy.
3. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może zażądać od Wykonawcy zaprzestania korzystania z podwykonawcy, w szczególności, jeśli ten nienależyście realizuje obowiązki Wykonawcy wynikające z niniejszej Umowy, lub jeżeli dalsze wykonywanie prac przez takiego podwykonawcę mogłoby niekorzystnie wpłynąć na realizację Umowy.
4. Podwykonawcy nie są uprawnieni do korzystania z dalszych podwykonawców.

§ 9. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w zakresie umożliwiającym Wykonawcy należyte wykonanie Umowy oraz zapewnia, że znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej umożliwiającej zapłatę Wykonawcy należnego mu wynagrodzenia.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia udziału w pracach zespołu osób, posiadających kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie, wspierających pozyskanie przez Wykonawcę wszelkich, posiadanych przez Zamawiającego informacji, potrzebnych do realizacji Umowy.
3. Zamawiający, w oparciu o uzgodnienia szczegółowe, zapewni do prowadzenia prac wdrożeniowych zdalny dostęp do systemu poprzez VPN. Wykonawca wyraża zgodę na monitorowanie i archiwizowanie sesji zdalnych przez Zamawiającego.

§ 10. WSPÓŁPRACA POMIĘDZY STRONAMI

1. Współpraca między Stronami prowadzona będzie przede wszystkim w ramach powołanych przez nie Zespołów.
2. Komunikacja pomiędzy osobami zaangażowanymi w wykonywanie Umowy odbywała się będzie w języku polskim. W przypadku zaangażowania w wykonywanie Umowy przez Wykonawcę osób niewładających tym językiem, Wykonawca zapewni im na własny koszt i odpowiednio do potrzeb pomoc tłumacza.
3. W celu umożliwienia realizacji Przedmiotu Umowy Zamawiający zapewni wystarczające dla tego celu środowisko IT.
4. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia udostępnionej Infrastruktury Sprzętowej i oprogramowania Zamawiającego ponosi Wykonawca od chwili ich udostępnienia przez Zamawiającego.

§ 11. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Wykonawca oświadcza, że wszelkie utwory powstałe w wyniku wykonywania niniejszej Umowy, nie będą naruszać praw lub dóbr osób trzecich, w tym praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych, w szczególności osobistych i majątkowych praw autorskich oraz nie będą obciążone żadnymi wadami prawnymi, szczególnie prawami osób trzecich.
2. Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 17 Umowy, przenosi na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie do utworów, powstałych w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, w szczególności:
 - 2.1. oprogramowanie dedykowane dla Zamawiającego, wykonane przez Wykonawcę,
 - 2.2. Dokumentacja, Dokumenty i Opracowania do oprogramowania, o którym mowa w pkt. 2.1, dostarczona w wersji papierowej i źródłowej (elektronicznej), edytowalna, ocechowana wersją, w powszechnie stosowanym formacie danych lub przekazana wraz z co najmniej dwiema licencjami dla oprogramowania niezbędnego do edycji, o ile nie będzie to oprogramowanie posiadane obecnie przez Zamawiającego.
 - 2.3. Strony ustalają, że majątkowe prawa autorskie do wyżej wymienionych utworów zostają przekazane na podanych poniżej polach eksploatacji:
 - 2.4. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworów – wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, fotograficzną, elektroniczną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, w szczególności poprzez odtwarzanie, trwałe lub czasowe zwielokrotnienie utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, zwłaszcza poprzez wprowadzenie do pamięci komputera lub innego urządzenia służącego do przechowywania lub przetwarzania danych, albo sieci komputerowej, w tym w celu stworzenia kopii bezpieczeństwa,
 - 2.5. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami utworu – wprowadzanie do obrotu, sprzedaż, najem, dzierżawę, wniesienie jako aport oraz każde odpłatne i nieodpłatne oddanie do używania lub użytkowania i pobierania pożytków z egzemplarzy utworów, oraz uprawnienie do dokonania cesji praw,
 - 2.6. udostępnianie utworów innym podmiotom takim, jak audytorzy, podmioty prowadzące obsługę prawną i inni profesjonalni doradcy Zamawiającego oraz podmiotów z Grupy Kapitałowej ENEA,
 - 2.7. inkorporowanie w całości do utworu multimedialnego lub utworu zbiorowego, a także wykorzystanie na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej przez Zamawiającego lub podmioty z Grupy Kapitałowej ENEA,
 - 2.8. wykorzystanie w całości dla celów wewnętrznych Zamawiającego lub innych przedsiębiorców z Grupy Kapitałowej ENEA, jako:



- 2.8.1. elementu materiałów edukacyjnych lub szkoleniowych, regulaminów i procedur wewnętrznych,
- 2.8.2. części materiałów informacyjnych, edukacyjnych lub szkoleniowych umieszczanych w sieciach typu Intranet,
- 2.8.3. przechowywanie w pamięciach komputerów na dyskach twardych lub przenośnych
- 2.9. w zakresie tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek zmian w utworze, na co Wykonawca wyraża niniejszym zgodę,
- 2.10. w zakresie publikacji (m.in. w Internecie i publikacjach własnych Zamawiającego) oraz wprowadzania do pamięci komputera całości lub fragmentów utworu w celu publikacji; Wykonawca udziela zgody, by czynności opisane powyżej były dokonywane przez Zamawiającego lub osobę trzecią, a także wyraża zgodę na każdorazowe przetwarzanie utworu, jego tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian,
- 2.11. w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie (w szczególności wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, wprowadzanie do pamięci komputera oraz do globalnej sieci komputerowej – Internet), rozpowszechnianie we wszelkiego rodzaju publikacjach, w tym w książkach i czasopismach, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym; Wykonawca udziela zgody, by czynności opisane powyżej były dokonywane przez Zamawiającego lub osobę trzecią,
- 2.12. w ramach Grupy ENEA, dalsze rozpowszechnianie, wprowadzenie do obrotu, w tym poprzez udzielenie lub sprzedaż licencji, użyczenie lub najem przedmiotu licencji wraz z prawem do korzystania z przysługujących do niego autorskich praw majątkowych, publiczne odtworzenie, udostępnienie za pośrednictwem Internetu, zamieszczenie w sieci wewnętrznej (intranet), za pomocą tworzonych lub używanych przez Zamawiającego interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością,
- 2.13. wykorzystanie, na polach eksploatacji podanych w powyższych podpunktach, dla celów reklamy, promocji, oznaczenia lub identyfikacji ENEA Centrum Sp. z o.o. lub podmiotów z Grupy Kapitałowej ENEA, produktów, marek i znaków handlowych podmiotów określonych w niniejszym punkcie, a także przedmiotów własności ENEA Centrum Sp. z o.o. i tych podmiotów,
- 2.14. wytwarzanie i wykorzystywanie interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością,
- 2.15. opracowywanie, tłumaczenie, modyfikowanie, przystosowywanie, zmianę układu lub jakąkolwiek inną zmianę utworu, także poprzez rozbudowę, zmianę układu, zmianę struktury bazy danych, tworzenie nowych kont użytkowników lub stanowisk roboczych.
3. Dodatkowo, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 17 Umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej i bezterminowej licencji, bez ograniczeń terytorialnych na wszelkie utwory powstałe lub dostarczone w wyniku lub w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy (tzw. Elementy Autorskie), w tym:
- licencji na korzystanie z produktów informatycznych (urządzeń, programów, baz danych),
 - licencji na korzystanie z Dokumentacji,



na warunkach wskazanych w niniejszej Umowie, gwarantując jednocześnie, że najpóźniej na dzień odbioru Przedmiotu Umowy (tj. podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń protokołu odbioru) Wykonawcy przysługiwać będzie prawo do korzystania z praw autorskich do wszystkich utworów (w tym Dokumentacji, programów, aplikacji i baz danych), o których mowa powyżej, z tym zastrzeżeniem, że w odniesieniu do utworów, które zostały objęte zakresem licencji nabytych przez Wykonawcę od osób trzecich, Wykonawca przeniesie na Zamawiającego prawa wynikające z tych licencji, upoważniając go do korzystania z przedmiotu licencji w zakresie nie węższym niż wskazany w niniejszej Umowie. Obowiązek uzyskania odpowiedniego zakresu uprawnień licencyjnych spoczywa na Wykonawcy. Udzielona licencja, o której mowa w ust. 3 obejmuje wszelkie pola eksploatacji znane w dniu podpisania Umowy, a w szczególności:

- 3.1. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworów – wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, fotograficzną, elektroniczną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, w szczególności poprzez odtwarzanie, trwałe lub czasowe zwielokrotnienie utworu w całości lub w części jakiegokolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, zwłaszcza poprzez wprowadzenie do pamięci komputera lub innego urządzenia służącego do przechowywania lub przetwarzania danych, albo sieci komputerowej, w tym w celu stworzenia kopii bezpieczeństwa,
- 3.2. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami utworu – wprowadzanie do obrotu, sprzedaż, najem, dzierżawę, wniesienie jako aport oraz każde odpłatne i nieodpłatne oddanie do używania lub używania i pobierania pożytków z egzemplarzy utworów, oraz uprawnienie do dokonania cesji praw,
- 3.3. udostępnianie utworów innym podmiotom takim, jak audytorzy, podmioty prowadzące obsługę prawną i inni profesjonalni doradcy Zamawiającego oraz podmiotów z Grupy Kapitałowej ENEA,
- 3.4. inkorporowanie w całości do utworu multimedialnego lub utworu zbiorowego, a także wykorzystanie na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej przez Zamawiającego lub podmioty z Grupy Kapitałowej ENEA,
- 3.5. wykorzystanie w całości dla celów wewnętrznych Zamawiającego lub innych przedsiębiorców z Grupy Kapitałowej ENEA, jako:
 - 3.5.1. elementu materiałów edukacyjnych lub szkoleniowych, regulaminów i procedur wewnętrznych,
 - 3.5.2. części materiałów informacyjnych, edukacyjnych lub szkoleniowych umieszczanych w sieciach typu Intranet,
 - 3.5.3. przechowywanie w pamięciach komputerów na dyskach twardych lub przenośnych
- 3.6. w zakresie tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek zmian w utworze, na co Wykonawca wyraża niniejszym zgodę,
- 3.7. w zakresie publikacji (m.in. w Internecie i publikacjach własnych Zamawiającego) oraz wprowadzania do pamięci komputera całości lub fragmentów utworu w celu publikacji; Wykonawca udziela zgody, by czynności opisane powyżej były dokonywane przez Zamawiającego lub osobę trzecią, a także wyraża zgodę na każdorazowe przetwarzanie utworu, jego tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian,
- 3.8. w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie (w szczególności wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, wprowadzanie do pamięci komputera oraz do globalnej sieci komputerowej – Internet), rozpowszechnianie we wszelkiego rodzaju

publikacjach, w tym w książkach i czasopismach, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym; Wykonawca udziela zgody, by czynności opisane powyżej były dokonywane przez Zamawiającego lub osobę trzecią,

3.9. w ramach Grupy ENEA, dalsze rozpowszechnianie, wprowadzenie do obrotu, w tym poprzez udzielenie lub sprzedaż licencji, użyczenie lub najem przedmiotu licencji wraz z prawem do korzystania z przysługujących do niego autorskich praw majątkowych, publiczne odtworzenie, udostępnienie za pośrednictwem Internetu, zamieszczenie w sieci wewnętrznej (intranet), za pomocą tworzonych lub używanych przez Zamawiającego interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością,

3.10. wykorzystanie, na polach eksploatacji podanych w powyższych podpunktach, dla celów reklamy, promocji, oznaczenia lub identyfikacji ENEA Centrum Sp. z o.o. lub podmiotów z Grupy Kapitałowej ENEA, produktów, marek i znaków handlowych podmiotów określonych w niniejszym punkcie, a także przedmiotów własności ENEA Centrum Sp. z o.o. i tych podmiotów,

3.11. wytwarzanie i wykorzystywanie interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością, opracowywanie, tłumaczenie, modyfikowanie, przystosowywanie, zmianę układu lub jakąkolwiek inną zmianę utworu, także poprzez rozbudowę, zmianę układu, zmianę struktury bazy danych, tworzenie nowych kont użytkowników lub stanowisk roboczych.

4. W sytuacji, gdy Wykonawca nie jest uprawniony do udzielania licencji na elementy użytego oprogramowania, wykaże przed Zamawiającym za pomocą stosownych dokumentów licencyjnych, że dany element został wykorzystany zgodnie z licencją.
5. Niezależnie od postanowień art. 77, ustawy z o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. 2006r., nr 90, poz. 631 z późn. zm., dalej zwanej ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych) mocą niniejszej Umowy Wykonawca rezygnuje z jakichkolwiek form nadzoru autorskiego nad wszelkimi utworami powstałymi w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, związanego z koniecznością akceptacji zmian w utworze, w szczególności z uprawnień wymienionych w artykule 16. ust. 3-5 w/w ustawy.
6. Autorskie prawa majątkowe, o których mowa w ust. 2, jak również licencje o których mowa w ust. 3, przeniesione zostają na Zamawiającego lub udzielone zostają Zamawiającemu z chwilą wydania Zamawiającemu danego utworu.
7. Z chwilą wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy przed ukończeniem jej realizacji, Zamawiający jest uprawniony do podjęcia decyzji czy przejdą na niego autorskie prawa majątkowe, o których mowa w ust. 2, jak również licencje, o których mowa w ust. 3. Strony oświadczają, że w przypadku podjęcia decyzji przez Zamawiającego o nabyciu autorskich praw majątkowych, rozliczenie dokonane przez Strony w związku z wygaśnięciem, rozwiązaniem lub odstąpieniem od umowy, obejmuje wynagrodzenie za wszystkie utwory powstałe w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem umowy. Wykonawca oświadcza, że jego prawa do utworów stworzonych przez Wykonawcę oraz utworów do których autorskie prawa majątkowe zostały nabyte, nie są i nie będą ograniczone w zakresie objętym niniejszą Umową.
8. W zakresie posiadanych przez siebie uprawnień, w odniesieniu do Dokumentacji, której Wykonawca jest twórcą, najpóźniej z dniem wydania Zamawiającemu danego utworu, Wykonawca – w ramach wynagrodzenia umownego

– udziela Zamawiającemu prawa do korzystania z autorskich praw majątkowych do tej Dokumentacji na następujących polach eksploatacji:

- a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania Dokumentacji – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy Dokumentacji, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
- b) poprzez digitalizację utworu,
- c) w ramach Grupy ENEA, w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami Dokumentacji – wprowadzanie do obrotu, w tym sprzedaż, udzielenie licencji, użyczenie lub najem oryginału albo kopii,
- d) w ramach Grupy ENEA, w zakresie rozpowszechniania Dokumentacji w sposób inny niż określony powyżej – publiczne udostępnianie Dokumentacji w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niej dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, także w związku z prowadzeniem szkoleń wewnętrznych wśród pracowników lub współpracowników Zamawiającego albo podmiotów współdziałających z Zamawiającym,
- e) przystosowywanie, tłumaczenie, opracowywanie lub dokonywanie innych zmian, dowolne przetwarzanie Dokumentacji.

9. W odniesieniu do Dokumentacji, objętej treścią licencji nabytych uprzednio przez Wykonawcę od osób trzecich, co do których Zamawiający oświadcza, iż zapoznał się z treścią tychże licencji, najpóźniej z dniem wydania Zamawiającemu danego utworu, Wykonawca – w ramach wynagrodzenia umownego – udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji na korzystanie z Dokumentacji wyłącznie w zakresie, w jakim jest to potrzebne i uzasadnione w celu prawidłowego korzystania z Przedmiotu Umowy. W szczególności Zamawiający uprawniony jest do wykorzystywania powyższych utworów na następujących polach eksploatacji poprzez:

- a) utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką i na dowolnych nośnikach, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
- b) digitalizację utworu,
- c) udostępnianie Dokumentacji osobom upoważnionym do wykonywania czynności związanych z obsługą Systemu, jego serwisem lub naprawą, także w związku z prowadzeniem szkoleń wewnętrznych wśród pracowników lub współpracowników Zamawiającego albo podmiotów współdziałających z Zamawiającym,
- d) przystosowywanie, tłumaczenie, opracowywanie lub dokonywanie innych zmian, niezbędnych dla prawidłowego korzystania z Systemu przez Zamawiającego.

10. Wykonawca w ramach wynagrodzenia przewidzianego w ramach Umowy przenosi na Zamawiającego wraz z majątkowymi prawami autorskimi o których mowa w ust. 2 oraz licencjami o których mowa w ust. 3, prawa do wykonywania oraz wyrażania zgody na wykonywanie zależnych praw autorskich o których mowa w art. 2 i art. 46 ustawy z o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w tym między innymi prawo tworzenia utworów zależnych i dokonywania zmian w utworach, na polach eksploatacji wymienionych w niniejszym paragrafie Umowy.

11. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w Umowie obejmuje cenę nabycia własności nośników, na których zostały dostarczone utwory objęte Przedmiotem Umowy, w tym elementy Systemu i Dokumentacja.

12. Wykonawca gwarantuje, że elementy i technologie użyte do wykonania przedmiotu niniejszej Umowy, a nie będące własnością Wykonawcy, są wolne od wad prawnych, to znaczy zostały użyte zgodnie z intencją zawartych umów dealerskich, licencyjnych i innych zawartych pomiędzy Wykonawcą lub Zamawiającym a ich prawnymi właścicielami, a w szczególności nie naruszają praw autorskich osób trzecich, przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. z 2003 r. Nr. 153, poz. 1503 z późn. zm.), są wolne od niedozwolonych zapożyczeń oraz nie mają miejsca żadne inne okoliczności, które mogłyby narazić Zamawiającego na odpowiedzialność wobec osób trzecich.

13. Wykonawca oświadcza, że zawarcie i wykonanie Umowy, zwłaszcza w zakresie zobowiązań objętych treścią niniejszego paragrafu, nie będzie naruszać praw osób trzecich, w szczególności praw twórców programów komputerowych wykorzystywanych do budowy Systemu i baz danych. W razie gdyby – pomimo dochowania należytej staranności – do takiego naruszenia doszło, Wykonawca odpowiada za ewentualne szkody poniesione przez Zamawiającego, w zakresie określonym w niniejszej Umowie.

14. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami wobec Zamawiającego wynikającymi z ewentualnych naruszeń praw autorskich, zarówno majątkowych jak i osobistych, wszelkich innych roszczeń związanych z przedmiotem niniejszej Umowy, a w szczególności powstałych w wyniku korzystania przez Zamawiającego z Platformy Contact Center i jego Dokumentacji, jak również innych utworów powstałych w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt wszelkich kroków prawnych zapewniających Zamawiającemu należyłą ochronę przez takimi roszczeniami.

15. Wykonawca zobowiązuje się również do podejmowania wszelkich czynności, mających na celu uchronienie Zamawiającego przed postępowaniami, skargami, działaniami prawnymi lub innymi czynnościami, będącymi wynikiem naruszenia przez Wykonawcę praw osób trzecich. W szczególności, jeżeli Platforma Contact Center lub jakakolwiek jego część zostanie uznana za naruszające prawa osób trzecich, Wykonawca zobowiązuje się – po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego – do:

15.1 uzyskania stosownych zezwoleń, licencji lub podjęcia innych działań, umożliwiających używanie Platformy Contact Center zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,

15.2 zmodyfikowania Platformy Contact Center w taki sposób, aby naruszenia nie miały miejsca, przy zachowaniu wymaganych niniejszą Umową parametrów jakościowych, użytkowych i technicznych.

16. Niezależnie od realizacji zobowiązań wynikających z powyższych postanowień, w przypadku wytoczenia przez osobę trzecią powództwa przeciwko Zamawiającemu o naruszenie praw autorskich do utworów objętych Przedmiotem Umowy lub dostarczonych na jej podstawie, z których Zamawiający będzie korzystał zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, Wykonawca zobowiązany będzie pokryć koszty zastępstwa procesowego Zamawiającego według stawek uzgodnionych z zastępcą procesowym, koszty procesu oraz zapłacić zasądzone odszkodowanie lub koszty polubownego zakończenia sprawy - na warunkach określonych w niniejszej Umowie – z zastrzeżeniem następujących zasad:

- a) Zamawiający powiadomi Wykonawcę o zgłoszeniu takiego roszczenia przez osobę trzecią na piśmie w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania przedmiotowego zgłoszenia od osoby trzeciej,
- b) Zamawiający nie będzie stawiał Wykonawcy przeszkód w udział w postępowaniu sądowym prowadzonym na skutek zgłoszenia roszczenia osoby trzeciej, chyba że w konkretnej sytuacji okaże się to niemożliwe na gruncie obowiązującego prawa,
- c) prawomocne orzeczenie kończące postępowanie w sprawie będzie orzeczeniem sądu drugiej instancji, albo orzeczeniem zawierającym treść zawartej przez Zamawiającego ugody, albo zatwierdzającym taką ugode,
- d) w przypadku zawarcia przez Zamawiającego ugody sądowej lub pozasądowej z osobą zgłaszającą przedmiotowe roszczenie treść tej ugody zostanie uprzednio przedstawiona Wykonawcy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w celu umożliwienia mu zajęcia stanowiska i wyrażenia zgody w przedmiocie jej warunków w terminie nie dłuższym niż 7 dni, pod rygorem zwolnienia odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu ww. roszczeń. Brak stanowiska Wykonawcy w wyżej określonym terminie będzie rozumiane jako wyrażenie zgody na zawarcie ugody.

17. Z zastrzeżeniem treści ust. 16, Wykonawca zobowiązuje się uwolnić Zamawiającego od ponoszenia odpowiedzialności z tytułu roszczeń o naruszenie praw patentowych czy innych praw własności intelektualnej przysługujących osobom trzecim w zakresie utworów dostarczonych przez Wykonawcę Zamawiającemu w ramach Umowy.

18. W terminie 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia zakończenia prowadzonych postępowań związanych z naruszeniem praw, o których mowa w ustępach powyżej, Wykonawca zapewni Zamawiającemu taką modyfikację Systemu lub jego elementów, a także wszelkich utworów dostarczonych na podstawie Umowy, która zapewni, że prawa osób trzecich nie będą naruszane. Czynności te zostaną wykonane przez Wykonawcę bez prawa do żądania zapłaty przez Zamawiającego jakiegokolwiek dodatkowego wynagrodzenia.

19. Prawo Wykonawcy do udzielania sublicencji Zamawiającemu w stosunku do programów komputerowych, baz danych i Dokumentacji, do których prawa autorskie nie przysługują Wykonawcy, będą określać właściwe dokumenty licencyjne dostarczone na podstawie Umowy.

20. Na gruncie Umowy przez program komputerowy rozumie się także aplikacje konieczne dla korzystania z określonych urządzeń lub innych elementów infrastruktury IT dostarczonych Zamawiającemu w celu wykonania Umowy lub przy okazji realizacji usług objętych jej przedmiotem.

21. Na gruncie Umowy przez utwór rozumie się także każdą jego część.

22. Udzielenie licencji do korzystania z utworów (Elementów Autorskich) nie uprawnia Zamawiającego do posługiwania się firmą ani znakiem towarowym Wykonawcy lub jego podwykonawców w zakresie wychodzącym poza wskazanie na autorstwo poszczególnych utworów wykonanych w ramach realizacji Umowy, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może posługiwać się firmą lub znakiem towarowym Wykonawcy w zakresie w jakim jest to niezbędne do korzystania z utworów zgodnie z Umową z pisemną, uprzednią zgodą Wykonawcy. Wykonawcy przysługuje prawo zachowania jednej kopii utworów dla celów archiwalnych lub wykonania usług serwisowych lub wsparcia określonych w niniejszej Umowie.

23. Strony ustalają, że:

- a) w celu uniknięcia wątpliwości udzielenie licencji, o którym mowa powyżej nie skutkuje przeniesieniem na Zamawiającego jakichkolwiek praw własności intelektualnej do narzędzi, systemów, metodyk, wzorców, programów komputerowych oraz know-how użytych przez Wykonawcę lub zawartych we wszelkich materiałach opracowanych przez Wykonawcę przed lub w trakcie realizacji prac wynikających z Umowy,
- b) w zakresie niezbędnym do pełnego wykorzystania efektów Umowy Wykonawca udziela Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia wskazanego w Umowie, bezterminowej, niewyłącznej i nieograniczonej czasowo licencji na korzystanie z wyżej wymienionych narzędzi, systemów, metodyk, wzorców, programów komputerowych oraz know-how – w przedsiębiorstwie Zamawiającego oraz podmiotów z Grupy Kapitałowej ENEA.

24. Strony potwierdzają, że wszelkie nabyte przez Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy majątkowe prawa autorskie oraz licencje, których właścicielem był Wykonawca mogą zostać przeniesione na dowolną spółkę Grupy Kapitałowej ENEA wyznaczoną przez Zamawiającego.

25. Jeśli w danym wypadku Strony tak postanowią, w celu umożliwienia Zamawiającemu samodzielnego rozwoju i dalszej modyfikacji Systemu oraz pozostałych Produktów Wdrożenia Wykonawca zobowiązuje się wydać Zamawiającemu kody źródłowe oprogramowania, do którego Zamawiający nabędzie na podstawie Umowy licencje zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu uprawniające do jego dalszej modyfikacji. Dotyczy to również oprogramowania dostarczonego w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju.

26. Kody te Wykonawca wyda Zamawiającemu w formie elektronicznej nie później niż z chwilą przyjęcia przez Zamawiającego utworu pochodzącego od Wykonawcy i dostarczonego w ramach Umowy, a w przypadku Usług Modyfikacji i Rozwoju nie później niż w dniu ich odbioru.

27. W sytuacji gdy dojdzie do dokonania zmiany w Oprogramowaniu Wykonawcy lub Dokumentacji do przedmiotowego Oprogramowania Wykonawcy bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy w czasie obowiązywania gwarancji jakości i rękojmi na Przedmiot Umowy, zgodnie z warunkami Umowy, Zamawiający utraci uprawnienia wynikające z udzielanej przez Wykonawcę gwarancji jakości i rękojmi i nie będzie on ponosił odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Oprogramowania Wykonawcy, spowodowane nieautoryzowanymi przez Wykonawcę zmianami.

§ 12. INFRASTRUKTURA SPRZĘTOWA, OPROGRAMOWANIE

1. Wykonawca oświadcza, że przed podpisaniem niniejszej Umowy, w toku postępowania przetargowego zapoznał się z infrastrukturą sprzętową i oprogramowaniem, jakim dysponuje Zamawiający i jakie jest przeznaczone na potrzeby Platformy Contact Center i oświadcza, że po uzupełnieniu go o elementy Przedmiotu Umowy, które Wykonawca dostarczy, będą one wystarczające do zapewnienia sprawnego działania Platformy Contact Center i zachowania jej wymaganych parametrów zgodnie z WZ.
2. Na dostarczone oprogramowanie Wykonawca zobowiązany jest przenieść na Zamawiającego lub odpowiednio udzielić Zamawiającemu stosownej licencji lub licencji dalszej wraz z kodami źródłowymi.

Wykonawca oświadcza i zapewnia, że dołoży wszelkich starań, aby dostarczone przez niego na podstawie Umowy Oprogramowanie Aplikacyjne nie spowodowało u Zamawiającego szkody, ani nie utrudniło mu – w szczególności z powodu braku kompatybilności, lub nieodpowiednich właściwości – korzystania z pozostałego nie związanego z

Platformą Contact Center sprzętu i oprogramowania, które Zamawiający wykorzystuje na potrzeby swojego przedsiębiorstwa. Wykonawca jest obowiązany do działania z najwyższą możliwą starannością i profesjonalizmem w celu osiągnięcia założonych wyżej celów. Za ewentualne szkody z tego tytułu Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność.

§ 13. GWARANCJA

1. Wykonawca gwarantuje, że:
 - 1.1. Wszystkie dostarczone przez wykonawcę elementy w ramach realizacji przedmiotu Umowy będą wolne od Wad fizycznych oraz Wad prawnych
 - 1.2. Platforma Contact Center, a w tym wszelkie wykorzystywane przez nią oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę będą przez Okres Serwisowy w pełni sprawne, tj. Wykonawca zapewnia sprawność działania Systemu wraz z oprogramowaniem i infrastrukturą na poziomie 99,95 % w skali roku,
2. Wszelkie zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższych zapewnień Wykonawcy będą załatwiane przez Wykonawcę w trakcie Okresu Serwisowego w ramach Usług Serwisowych zgodnie z procedurami i parametrami dotyczącymi tych Usług
3. Ochrona gwarancyjna jest nieograniczona terytorialnie.
4. Okres gwarancji po upływie Okresu Serwisowego ulega przedłużeniu o czas, w którym Zamawiający nie mógł w pełni korzystać z funkcjonalności Platformy Contact Center z powodu wystąpienia Problemu Krytycznego lub Problemu Poważnego wywołanego zdarzeniem objętym gwarancją.
5. Powyższe postanowienia nie wyłączają uprawnień Zamawiającego określonych w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady.
6. Gwarancja nie obejmuje Incydentów powstałych z przyczyn spowodowanych przez Zamawiającego, osoby trzecie niezależne od Wykonawcy lub działania siły wyższej lub powstałych z powodu używania Platformy Contact Center niezgodnie z przeznaczeniem lub przekazaną dokumentacją lub w przypadku, gdy Incydent powstanie z przyczyn dotyczących Oprogramowania Systemowego, które dostarczył lub zapewnił Zamawiający lub w przypadku uszkodzenia mechanicznego, termicznego, chemicznego, itp. lub cyberataku lub w przypadku bezprawnej ingerencji w System lub jego elementy.

§ 14. USŁUGI SERWISOWE

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieprzerwanego świadczenia Usług Serwisowych dla Platformy Contact Center w okresie („Okres Serwisowy”), który rozpocznie się od dnia i zakończy się 30.04.2021, z tym jednak zastrzeżeniem, że okres ten ulega przedłużeniu o czas, kiedy Zamawiający nie mógł korzystać z istotnych funkcjonalności Platformy Contact Center z powodu wystąpienia Problemu Krytycznego lub Poważnego. Przedłużenie Okresu Serwisowego może nastąpić na podstawie aneksu do Umowy.
2. W ramach Usług Serwisowych Wykonawca zobowiązuje się podjąć wszelkie czynności, które będą niezbędne do zapewnienia sprawnego działania Platformy Contact Center oraz utrzymania w całym Okresie Serwisowym jego zgodności z wymaganiami stawianymi niniejszą Umową. W szczególności w tym celu Wykonawca zobowiązuje się do:

- 2.1.** zapewnienia wsparcia technicznego oraz opieki autorskiej dla każdego z elementów oprogramowania wykorzystanych przez Platformę Contact Center,
- 2.2.** informowania Zamawiającego na bieżąco o dostępnych aktualizacjach (ang. update) oraz poprawkach (ang. patch) dostarczonego w ramach Umowy oprogramowania, ich dostarczania oraz przeprowadzania samodzielnie ich instalacji na prośbę Zamawiającego, nie częściej jednak niż dwa razy w roku
- 2.3.** przyjmowania i obsługi Incydentów 24h/7 dni w tygodniu. Za moment zgłoszenia przyjmuje się odpowiednio:
- 2.3.1. datę i godzinę zgłoszenia w systemie elektronicznej rejestracji i monitorowania,
 - 2.3.2. datę i godzinę zakończenia rozmowy telefonicznej,
 - 2.3.3. datę i godzinę wysłania wiadomości pocztą elektroniczną.
- 2.4.** samodzielnego rozwiązywania zgłoszonych mu przez Zamawiającego Incydentów, a w tym:
- 2.4.1. do reagowania na każdy zgłoszony Incydent w czasie nie dłuższym niż:
 - 2.4.1.1. 2h dla Problemu Krytycznego,
 - 2.4.1.2. 4h dla Problemu Poważnego,
 - 2.4.1.3. 4h dla Problemu Drobneho,
 - 2.4.2. do rozwiązywania każdego zgłoszonego Incyduentu w czasie nie dłuższym niż:
 - 2.4.2.1. 4h dla Problemu Krytycznego,
 - 2.4.2.2. 1 dzień kalendarzowy dla Problemu Poważnego,
 - 2.4.2.3. 3 dni kalendarzowe dla Problemu Drobneho,
 - 2.4.3. gdy całkowite wyeliminowanie przyczyny powstania Incyduentu bądź usunięcie wszystkich skutków wynikłych z zaistnienia Incyduentu nie jest możliwe w czasie rozwiązania, Wykonawca zobowiązuje się w czasie rozwiązania zastosować obejście problemu poprzez tymczasowe rozwiązanie Incyduentu, nie eliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające kategorię Incyduentu wykonane przez Wykonawcę w kodzie lub parametryzacji Platformy Contact Center, a następnie usunąć przyczynę Incyduentu i wszystkie jego negatywne skutki w czasie nieprzekraczającym czterokrotności czasu rozwiązania Incyduentu,
 - 2.4.4. dołożyć najwyższych starań, aby reagować na wszystkie zgłoszone Incydenty i je rozwiązywać w możliwie najkrótszym czasie,
- 2.5.** udzielenia Zamawiającemu wsparcia w rozwiązywaniu Incydentów, które ten postanowi rozwiązać samodzielnie oraz w instalowaniu nowych wersji oprogramowania (ang. update) lub dokonywania poprawek (ang. Patch) zgodnie z następującymi zasadami:
- 2.5.1. konsultacje świadczone będą w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze
 - 2.5.2. wykonawca dołoży wszelkich starań, aby udzielać wszelkich konsultacji i wsparcia w możliwie najkrótszym czasie,
- 2.6.** dostosowywania Platformy Contact Center do zmian przepisów prawa nie później niż w dniu wejścia w życie nowych przepisów prawa, w przypadku wejścia w życie przepisów w dniu ich ogłoszenia w terminie maksymalnie 14 dni roboczych od daty ogłoszenia.
- 2.7.** Koszt w/w działań ujęty jest w kwocie wynagrodzenia wskazanej w par 17 .

3. Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby w czasie przeprowadzania jakichkolwiek Usług Serwisowych, czynności te nie kolidowały z normalnym funkcjonowaniem Platformy Contact Center i nie pogarszały parametrów czasowych i jakościowych jej funkcjonowania. W przypadku przewidywania przez Wykonawcę, iż Usługi Serwisowe mogą utrudniać w istotnym stopniu korzystanie z funkcjonalności Platformy Contact Center lub pogarszać parametry jej funkcjonowania, Wykonawca zobowiązany jest do uzgodnienia z Zamawiającym terminu przystąpienia do takich czynności. W razie braku porozumienia, Procedury Uzgodnieniowej nie stosuje się, a termin przystąpienia do takich czynności wskazuje Zamawiający.
4. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie po rozwiązaniu Incydentu powiadomić o tym fakcie Zamawiającego i umożliwić weryfikację prawidłowości rozwiązania Incydentu, przy czym termin rozwiązywania Incydentu nie może przekroczyć parametrów określonych w niniejszym paragrafie.
5. Wykonywanie Usług Serwisowych podlega szczególnej kontroli Zamawiającego. W jej ramach Zamawiający może, w szczególności:
 - 5.1. dokonywać wyboru sposobu rozwiązania Problemu w przypadku kilku możliwych sposobów jego rozwiązania,
 - 5.2. decydować o terminie rozpoczęcia czynności serwisowych,
 - 5.3. odwołać czynności serwisowe w toku, np. w oparciu o wyniki Testów,
 - 5.4. zażądać cofnięcia przez Wykonawcę czynności serwisowych, szczególnie jeśli nie przyniosły one oczekiwanych rezultatów,
 - 5.5. monitorować i nadzorować postęp czynności serwisowych w toku.
6. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić w planowaniu i wykonywaniu Usług Serwisowych powyższe uprawnienia Zamawiającego.
7. Usługi Serwisowe Wykonawca świadczyć będzie poprzez zdalny dostęp do systemu (np. przez VPN) poprzez łącza telekomunikacyjne lub w miarę potrzeby u Zamawiającego.
8. Odpowiedzialność Wykonawcy w zakresie Usług Serwisowych nie obejmuje Incydentów powstałych z przyczyn spowodowanych przez Zamawiającego, osoby trzecie niezależne od Wykonawcy lub działania siły wyższej lub powstałych z powodu używania Platformy Contact Center niezgodnie z przeznaczeniem lub przekazaną dokumentacją lub w przypadku, gdy Incydent powstanie z przyczyn dotyczących Oprogramowania Systemowego, które dostarczył lub zapewnił Zamawiający lub w przypadku uszkodzenia mechanicznego, termicznego, chemicznego, itp. lub cyberataku lub w przypadku bezprawnej ingerencji w Platformę Contact Center lub jej elementy.
9. Ostateczny głos (decyzja) w kwestii konkretnego sposobu wykonania Usług Serwisowych należy do Wykonawcy.

§ 15. MONITOROWANIE JAKOŚCI SYSTEMU I ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Wykonawca zobowiązuje się przez cały Okres Serwisowy monitorować jakość świadczonych przez siebie usług, błędy Platformy Contact Center, w tym wykorzystywanego przez nią oprogramowania oraz infrastrukturę sprzętową. W tym celu:
2. Wykonawca zobowiązuje się udostępnić możliwość rejestracji zgłoszeń kwestii związanych z funkcjonowaniem Platformy Contact Center, wykorzystywanego przez niego oprogramowania oraz infrastruktury sprzętowej.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo uruchomienia w dowolnym momencie w toku realizacji Umowy własnego systemu elektronicznej rejestracji i monitorowania kwestii związanych z funkcjonowaniem Platformy Contact

Center oraz udostępnienie go Wykonawcy w zakresie umożliwiającym mu realizację Usług Serwisowych. Od momentu uruchomienia tego systemu i jego udostępnienia Wykonawcy, Zamawiający rejestruje zgłoszenia w tym systemie, zaś Wykonawca jest obowiązany do ich obsługi, z zachowaniem parametrów świadczenia Usług Serwisowych. Wykonawca odpowiada także za przeniesienie do tego systemu wskazanego przez Zamawiającego podzbioru danych zgromadzonych wcześniej w systemie Wykonawcy. Rozwiązanie to nie może zakłócać pracy Wykonawcy w ramach realizacji Przedmiotu Umowy.

§ 16. USŁUGI MODYFIKACJI I ROZWOJU PLATFORMY CONTACT CENTER

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia w Okresie Serwisowym na zlecenie Zamawiającego następujących usług:
 - 1.1. Świadczenia wsparcia merytorycznego w zakresie konfiguracji i użytkowania w łącznym wymiarze 400 godzin roboczych
 - 1.2. Zapewnienia dostępu do aktualizacji w ramach posiadanej wersji oprogramowania oraz aktualizacji oprogramowania do kolejnej wersji posiadanego oprogramowania dla wszystkich funkcjonalności Platformy Contact Center i zapewnienia III Linii wsparcia ze strony producenta.
2. Z tytułu wykonania przewidzianych w ust. 1.1 powyżej usług, Wykonawcy należne jest wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości ustalonej w § 17 ust. 4 niniejszej Umowy. Wykonawca zapewnia, iż wysokość tego wynagrodzenia nie ulegnie zmianie przez cały Okres Serwisowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się również do świadczenia w całym Okresie Serwisowym innych, niewymienionych w ust. 1 powyżej Usług Modyfikacji i Rozwoju Platforma Contact Center. Za te usługi, Wykonawcy należne jest wynagrodzenie według stawki dziennej, określonej w § 17 ust. 3.1 niniejszej Umowy. Wykonawca zapewnia, iż wysokość stawki za te usługi nie ulegnie zmianie przez cały Okres Serwisowy.
4. W celu zlecenia Wykonawcy świadczenia usług przewidzianych w ust. 3 powyżej, Zamawiający składa Wykonawcy pisemne zgłoszenie zamówienia na konkretną usługę, wskazując jej zakres oraz zamierzone do osiągnięcia cele. Na tej podstawie, Wykonawca zobowiązuje się w terminie 7 dni do przedstawienia Zamawiającemu pisemnie kosztorysowej kalkulacji wynagrodzenia za tego typu usługę oraz terminu jej wykonania. Po akceptacji kalkulacji oraz terminu wykonania usługi przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji zamówionej usługi, w cenie nieprzekraczającej maksymalnej podanej w kosztorysowej kalkulacji wynagrodzenia, o której mowa w zdaniu powyżej. Brak akceptacji przedstawionej przez Wykonawcę kalkulacji nie stanowi przesłanki do odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy.

§ 17. WYNAGRODZENIE

1. W zamian za zgodne z niniejszą Umową świadczenia Wykonawcy, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia w łącznej wysokości netto zł, powiększonego o podatek od towarów i usług w wysokości wynikającej z właściwych przepisów prawa obowiązujących na dzień wystawienia faktury. O ile w Umowie mowa jest o cenie lub wynagrodzeniu rozumie się przez to kwotę netto, tj. bez podatku VAT.
2. Kwota wynagrodzenia obejmuje wszelkie koszty ponoszone przez Wykonawcę z tytułu realizacji umowy, i Wykonawca nie jest uprawniony domagać się od Zamawiającego z jakichkolwiek bądź tytułów jakichkolwiek kwot ponad te wskazane wyżej. W szczególności wynagrodzenie obejmuje takie koszty jak:
 - 2.1. koszty pracy osób, którymi Wykonawca posługuje się przy realizacji umowy, w tym podwykonawców,

- 2.2. koszty przejazdu, zakwaterowania i wyżywienia osób, którymi Wykonawca posługuje się przy realizacji Umowy,
 - 2.3. koszty ubezpieczenia, odprawy celne,
 - 2.4. koszty szkolenia pracowników Wykonawcy oraz Zamawiającego,
 - 2.5. koszty pozyskania informacji i danych niezbędnych do realizacji Umowy,
 - 2.6. koszty związane z dostarczeniem Produktów (w tym opinii, raportów, analiz) do miejsc na terytorium Polski wskazanego przez Zamawiającego,
 - 2.7. koszty sporządzenia dokumentów m.in. raportów, zestawień, analiz
 - 2.8. koszty przeniesienia autorskich praw majątkowych, praw zależnych oraz prawa wykonywania autorskich praw osobistych przez Zamawiającego i udzielenia licencji
 - 2.9. ryzyko handlowe wynikające z realizacji Umowy.
3. Ponadto Zleceniodawca zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie za czynności wykonane przez Wykonawcę w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju Platformy Contact Center, wg następujących zryczałtowanych i gwarantowanych przez Wykonawcę w Okresie Serwisowym stawek:
- 3.1. opłata za 1 dzień (8 godzin) pracy inżyniera : zł;
 - 3.2. opłata za 1 dzień (8 godzin) pracy konsultanta: zł.
4. Maksymalna wysokość zobowiązania finansowego po stronie Zamawiającego w związku z zawarciem i wykonaniem niniejszej Umowy, w tym z tytułu usług, o których mowa w ust. 4, nie może przekroczyćzł (.....00/100) netto. Wynagrodzenie z tytułu Usług Modyfikacji i Rozwoju będzie rozliczane na podstawie faktury wystawionej po odbiorze danego zlecenie realizacji ww. usług, z zastrzeżeniem treści § 16 ust. 4 powyżej.

§ 18. SPOSÓB I TERMINY PŁATNOŚCI

1. Wszelkie płatności na rzecz Wykonawcy Zamawiający przekazywał będzie przelewem bankowym na jego rachunek w nr
2. Wynagrodzenie będzie płatne w dwóch ratach:
 - a) pierwsza rata w kwocie za dostarczone licencje, serwisy producenta, zapewnienie dostępu do usługi konwersji tekstu na mowę oraz wsparcie Integratora do końca 2019 roku
 - b) druga rata w kwocie za wsparcie Integratora od 01.01.2020 do 30.04.2021 roku płatna do 30.12.2019 roku
3. Warunkiem wypłaty wynagrodzenia przez Zleceniodawcę jest doręczenie mu przez Wykonawcę prawidłowej pod względem merytorycznym i formalnym faktury VAT wraz z odpowiednim dokumentem potwierdzający wykonanie/dostawę wymaganych prac/dostaw. Termin płatności każdej faktury wynosi 30 dni od daty doręczenia faktury.
4. Faktury wystawione Nabywcy przez Wykonawcę winny być zgodne z zapisami zawartymi w ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług, a dodatkowo zawierać następujące informacje:
 - 4.1. nazwa komórki organizacyjnej: ENEA Centrum –,
 - 4.2. numer umowy –,
 - 4.3. nr zamówienia/zlecenia lub nr zlecenia inwestycyjnego
 - 4.4. numer MPK/imię i nazwisko zleceniodawcy;



4.5. oznaczenie dokumentu/protokołu odbioru.

5. Faktury wystawione Zleceniodawcy Wykonawca przekaże na wskazany poniżej adres:

ENEA Centrum Sp. z o.o.

Centrum Zarządzania Dokumentami

ul. Zacisze 28

65-775 Zielona Góra

9. 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. W przypadku opóźnienia w płatności Wykonawca jest uprawniony do naliczenia odsetek ustawowych od zaległej kwoty za każdy dzień opóźnienia.

§ 19. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY/ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy/ rozwiązać Umowę – według swojego wyboru w całości lub w części – w drodze pisemnego oświadczenia w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa lub w postanowieniach niniejszej Umowy.
2. Niezależnie od postanowień poniższych, Zamawiający ma prawo rozwiązać Umowę – bez podania przyczyny w Okresie Serwisowym wypowiadając Usługi Serwisowe z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Zamawiający może odstąpić od Umowy/rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Wykonawcy w każdym przypadku naruszenia przez Wykonawcę swoich zobowiązań, a w szczególności w przypadku:
 - 3.1. opóźnienia Wykonawcy o ponad 30 dni w dotrzymaniu któregośkolwiek z terminów określonych w niniejszej Umowie lub w Załącznikach do niej.
 - 3.2. Występowanie na Platformie Contact Center: następujących przypadków
 - 3.2.1. spadku sprawności systemu poniżej wartości określonej w §13 ust. 1 pkt 1.2
 - 3.2.2. występowania Problemów Krytycznych częściej niż 2 razy w miesiącu lub Problemów Poważnych częściej niż 4 razy w miesiącu utrudniających wykorzystywanie Platformy Contact Center zgodnie z jej przeznaczeniem,
 - 3.2.3. wystąpienia ponownie tego samego Problemu Krytycznego lub Poważnego, co do którego Wykonawca podjął już co najmniej dwukrotnie próbę jego usunięcia,
 - 3.2.4. stwierdzenia nie monitorowania lub nie dokumentowania przez Wykonawcę w pełnym wymaganym zakresie dotrzymywania poziomów świadczonych usług, błędów lub w przypadku stwierdzenia utracenia choćby w części przez Wykonawcę zebranych w tym przedmiocie danych lub dokumentów,
 - 3.3. stwierdzenia nieprawdziwości któregośkolwiek z zapewnień Wykonawcy zawartych w § 13,
 - 3.4. korzystania przez Wykonawcę z podwykonawcy, wbrew postanowieniom zawartym w § 8 niniejszej Umowy,
 - 3.5. zmiany składu Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy wbrew postanowieniom niniejszej Umowy,
 - 3.6. organizacji lub prowadzenia prac w sposób niezgodny z niniejszą Umową, odebranymi przez Zamawiającego Planem Projektu, Koncepcją Biznesową lub Planami Przejścia Na Środowisko Produktywne,

- 3.7.** stwierdzenia, że Platforma Contact Center nie spełnia wymagań bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub, że utracił zgodność z tymi przepisami w trakcie Okresu Serwisowego,
- 3.8.** niewspółdziałania Wykonawcy z Zamawiającym przy przeprowadzaniu Testów lub niezależnych audytów
- 3.9.** niezapewniania przez Wykonawcę wymaganych zgodnie z niniejszą Umową Usług Serwisowych w Okresie Serwisowym, lub wykonywania przez Wykonawcę tych Usług w sposób niezgodny z Umową, w szczególności w sposób opieszły,
- 3.10.** niezapewniania przez Wykonawcę wymaganych zgodnie z niniejszą Umową Usług Modyfikacji i Rozwoju w Okresie Serwisowym, lub wykonywania przez Wykonawcę tych usług w sposób niezgodny z Umową, a w szczególności w sposób opieszły,
- 3.11.** stwierdzenia naruszenia przez Wykonawcę nakazu zachowania poufności lub naruszenia obowiązków związanych z ochroną danych osobowych,
- 3.12.** uporczywego przedstawiania przez Wykonawcę nierzetelnych informacji, Raportów lub innych dokumentów podlegających zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
- 4.** Przed odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, Zamawiający zobowiązany jest wezwać Wykonawcę na piśmie do zaprzestania naruszenia Umowy lub usunięcia jego skutków w wyznaczonym odpowiednim terminie, nie dłuższym niż 30 dni, z zagrożeniem, że w przypadku niezastosowania się do wezwania, odstąpi od Umowy/ rozwiąże umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Prawo odstąpienia od Umowy Zamawiający może wykonać w terminie nie dłuższym aniżeli 90 dni od dnia stwierdzenia naruszenia Umowy przez Wykonawcę. Prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia Zamawiający może wykonać w każdym czasie od dnia stwierdzenia naruszenia Umowy przez Wykonawcę.
- 5.** Zamawiający może także odstąpić od Umowy/ rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia (w zależności od stopnia zaawansowania realizacji Umowy) w drodze pisemnego oświadczenia w każdym z następujących przypadków:
- 5.1.** w każdym innym przypadku, gdy do osiągnięcia założonego przez Zamawiającego celu niniejszej Umowy konieczne będzie uzyskanie zgodnego stanowiska stron Umowy, a stanowiska takiego nie będzie można wypracować w drodze Procedury Uzgodnieniowej z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
- 5.2.** gdy z powodu Siły Wyższej trwającej dłużej aniżeli 90 dni prace wdrożeniowe nie mogą być kontynuowane,
- 5.3.** otwarcie likwidacji Wykonawcy.
- 6.** Przed odstąpieniem od Umowy/rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, Zamawiający zobowiązany jest zawiadomić Wykonawcę na piśmie o tym, że zachodzą przesłanki, o których mowa w ust. 6, oświadczając, że o ile przyczyny te nie ustaną w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 60 dni, Zamawiający może odstąpić od Umowy/rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Prawo odstąpienia od Umowy Zamawiający może wykonać w terminie nie dłuższym aniżeli 90 dni od dnia stwierdzenia przez Zamawiającego zajścia przyczyny odstąpienia. Prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia Zamawiający może wykonać w każdym czasie od dnia stwierdzenia naruszenia Umowy przez Wykonawcę.
- 7.** Wykonawcy przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy/rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (w zależności od stopnia zaawansowania realizacji Umowy) wyłącznie w przypadku, gdy



- Zamawiający pozostaje w zwłoce z zapłatą należnych Wykonawcy płatności o 60 dni, pod warunkiem uprzedniego pisemnego wezwania Zamawiającego do zapłaty zaległości w terminie 30 dni.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy, Wykonawca natychmiast przerwie wykonywane u Zamawiającego prace i przystąpi do sporządzenia sprawozdania opisującego stan wykonanych prac. Sprawozdanie to przekaze Zamawiającemu w terminie 30 dni od dnia odstąpienia.
 9. Odstępując od Umowy, Zamawiający oświadcza, czy odstępuje od niej w całości czy w części. W razie odstąpienia od Umowy w części, Zamawiający zdecyduje, czy i które elementy Platformy Contact Center lub jej części, w tym wykorzystywane oprogramowanie zamierza zachować. Informację o tym Zamawiający przedstawi Wykonawcy po dokonaniu odbioru dotychczasowych prac, a Wykonawca w terminie kolejnych 30 dni:
 - 9.1. wyda Zamawiającemu Produkty lub ich części, które dotychczas wytworzył i które Zamawiający zdecyduje się zachować,
 - 9.2. wyda Zamawiającemu pełną dokumentację zachowywanej przez Zamawiającego części Platformy Contact Center, a w tym dokumenty gwarancji, atesty, dokumenty licencji, nośniki oprogramowania, treść kodów źródłowych do wytworzonego przez Wykonawcę i dedykowanego dla Zamawiającego oprogramowania oraz pozostałą dokumentację, którą zgodnie z niniejszą Umową, Załącznikami do niej, Koncepcją Biznesową i Planem Projektu zobowiązany byłby Zamawiającemu, gdyby Umowa była do końca realizowana, do tej części prac wdrożeniowych, infrastruktury sprzętowej i oprogramowania przekazać,
 - 9.3. złoży oświadczenia o przeniesieniu praw autorskich dotyczące zachowywanych przez Zamawiającego utworów, o ile dotychczas takich nie złożył.
 10. Mimo odstąpienia od Umowy/rozwiązania Umowy, Wykonawca pozostaje zobowiązany wobec Zamawiającego z tytułu gwarancji na Oprogramowanie Aplikacyjne dostarczone Zamawiającemu w toku wykonywania Umowy i zachowane przez niego po odstąpieniu od Umowy.
 11. W przypadku odstąpienia od Umowy/rozwiązania Umowy, Wykonawcy należyne jest wynagrodzenie wyłącznie za zrealizowaną i zachowaną przez Zamawiającego część Platformy Contact Center, oraz wykorzystywane przez niego Oprogramowanie Aplikacyjne po potrąceniu należnych Zamawiającemu kar umownych, odsetek i odszkodowań. W przypadku, gdy wysokość tych kar, odsetek i odszkodowań przekroczy wysokość należnego i wypłaconego dotychczas Wykonawcy wynagrodzenia, Wykonawca zwróci Zamawiającemu różnicę w terminie 30 dni od otrzymania wezwania do zapłaty pod rygorem zapłaty odsetek ustawowych.
 12. Na poczet wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w ustępie poprzednim zalicza się kwoty, które Zamawiający dotychczas Wykonawcy zapłacił w wykonaniu niniejszej Umowy.
 13. Wykonawca nie jest uprawniony do dochodzenia od Zamawiającego w związku z odstąpieniem od Umowy/rozwiązaniem wynagrodzenia przewyższającego wynagrodzenie ustalone w oparciu o zapisy niniejszego paragrafu.

§ 20. KARY UMOWNE

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kar umownych w każdym z niżej wymienionych przypadków:
 - 1.1. odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy/rozwiązania Umowy z winy Wykonawcy w wysokości 20% (dwudziestu procent) łącznej wysokości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy zgodnie z Umową,

- 1.2. opóźnienia polegającego na:
- 1.2.1. nie dotrzymaniu terminu określonego w §4 ust 1. – w wysokości 0,1% całości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy za każdy dzień opóźnienia,
 - 1.2.2. przekroczeniu czasów reagowania lub rozwiązania Incydentów dotyczącego wystąpienia w Platformie Contact Center uruchomionej w Środowisku Produkcyjnym:
 - 1.2.2.1. Problemu Krytycznego w wysokości 0,5% wartości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia,
 - 1.2.2.2. Problemu Poważnego w wysokości 0,3% wartości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia,
 - 1.2.2.3. Problemu Drobneho w wysokości 0,1% wartości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
 - 1.2.3. niezgłoszeniu w terminie do odbioru usługi zleconej przez Zamawiającego w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju w wysokości 1% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy za wykonanie zlecenia tej usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
- 1.3. wystąpienia ponownie w Platformie Contact Center uruchomionym w Środowisku Produkcyjnym tego samego Incydentu, co do którego Wykonawca podjął już próbę jego usunięcia, w przypadku:
- 1.3.1. Problemu Krytycznego w wysokości 0,5% wartości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy,
 - 1.3.2. Problemu Poważnego w wysokości 0,3% wartości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy,
 - 1.3.3. Problemu Drobneho w wysokości 0,1% wartości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy,
- 1.4. naruszenia przez Wykonawcę obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w § 22 niniejszej Umowy w wysokości 100.000,00 zł (sto tysięcy złotych) - za każdy przypadek naruszenia,
- 1.5. niewykonania przez Wykonawcę innego obowiązku o charakterze niepieniężnym wynikającego z niniejszej Umowy, pod warunkiem uprzedniego wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do wykonania tego obowiązku w terminie 5 dni pod rygorem zapłaty niniejszej kary umownej w wysokości 10.000,00 zł, a nadto – w przypadku niewykonania wezwania 2.000,00 zł za każdy dzień opóźnienia w jego wykonaniu, licząc od 6 dnia po doręczeniu wezwania.
2. Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych powyżej kar umownych – na zasadach ogólnych (do wysokości faktycznie poniesionej przez Zamawiającego rzeczywistej szkody, z zastrzeżeniem dalszych zasad odpowiedzialności Wykonawcy określonych Umowie), a odstąpienie od Umowy nie sprzeciwia się obowiązkowi zapłaty tych kar lub odszkodowania przenoszącego ich wysokość. Jedno zdarzenie może skutkować obowiązkiem zapłaty wielu kar umownych o ile spełnia ono ku temu opisane w powyższym katalogu przesłanki, a kary umowne z tych tytułów się kumulują.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w terminie 14 dni od otrzymania wezwania do jej zapłaty. Wezwanie do zapłaty kary umownej Zamawiający uprawniony jest wystosować bezpośrednio po zaistnieniu ku temu przesłanek, jak również nawet po upływie Okresu Obowiązywania Umowy.



4. Jeśli Wykonawca wezwany do zapłaty kary umownej, kary tej w terminie nie zapłaci, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia naliczonej kary umownej z częścią wynagrodzenia Wykonawcy.

§ 21. ZAKAZ PRZENOSZENIA PRAW Z UMOWY

1. Wykonawcy nie przysługuje prawo do przeniesienia praw, w tym wierzytelności lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na osoby trzecie, bez uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 22. OBOWIĄZEK POUFNOŚCI

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 w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. 2003 r. Nr 153 poz. 1503 z późn. zm.), chyba że informacje te są lub staną się informacjami dostępnymi publicznie na skutek zdarzeń zgodnych z prawem (Informacje Poufne Zamawiającego). Za tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego uznaje w szczególności informacje dotyczące działalności gospodarczej Zamawiającego, informacje organizacyjne, finansowe, prawne, handlowe, marketingowe, produkcyjne, operacyjne, techniczne oraz technologiczne.
2. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że Zamawiający jest spółką zależną spółki giełdowej ENEA S.A. Informacje określone w ust. 1 mogą stanowić ponadto Informacje Poufne ENEA S.A. w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylające dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (rozporządzenie MAR), 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. Wykonawca oświadcza, że zapewnia zachowanie poufności tych informacji oraz zobowiązuje się przestrzegać obowiązku zachowania poufności.
3. W pozostałym zakresie, nie określonym w ust. 1 i 2 Informacje Poufne Zamawiającego definiowane są jako wszelkie informacje, dane lub dokumenty, które Wykonawca otrzyma lub wytworzy w związku z realizacją Umowy, z wyjątkiem informacji, które:
 - 3.1. są lub staną się ogólnie dostępne w inny sposób niż na skutek złamania zobowiązań określonych w niniejszej klauzuli poufności, lub
 - 3.2. będą znane Wykonawcy przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu umowy, a nie zostały otrzymane od Zamawiającego jako poufne w ramach innego zlecenia, lub
 - 3.3. zostaną otrzymane od osoby trzeciej, która, zgodnie z wiedzą Wykonawcy, nie jest zobowiązana do zachowania poufności w odniesieniu do tych informacji, lub
 - 3.4. Wykonawca jest zobowiązany do ujawnienia lub opublikowania zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa (w tym dotyczącymi spółek publicznych) lub na podstawie decyzji, zarządzenia lub postanowienia organu administracji publicznej lub sądu powszechnego lub innego uprawnionego organu.
4. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony informacji określonych w ust. 1, 2 i 3, w tym w szczególności:

- 4.1. zachować informacje w poufności,
- 4.2. zapewnić w pełnym zakresie ochronę przed ujawnieniem informacji, z zachowaniem staranności wymagane w stosunkach danego rodzaju,
- 4.3. wykorzystywać informacje wyłącznie w celu wykonania niniejszej Umowy,
- 4.4. 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,
- 4.5. niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego na piśmie o każdym przypadku nieuprawnionego dostępu do informacji,
- 4.6. po wykonaniu Umowy usunąć wszystkie informacje, chyba że Zamawiający zażąda na piśmie innego sposobu wykonania tego obowiązku, w szczególności zwrotu nośników, na których przechowywane są informacje.
5. Wykonawca jest zobowiązany do ochrony informacji określonych w ust. 1, 2 i 3 przez okres od uzyskania pierwszego dostępu do informacji do upływu 10 (dziesięciu) lat od podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego Przedmiotu Umowy, albo odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron.
6. Niezależnie od obowiązków związanych z ochroną informacji określonych w ust. 1, 2 i 3 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 renomę Zamawiającego. Powyższy obowiązek ma charakter bezterminowy.
7. W trakcie obowiązywania Umowy oraz przez okres 10 (dziesięciu) lat od podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Końcowego Przedmiotu Umowy, albo odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron Zamawiający jest uprawniony zwrócić się z wnioskiem o złożenie przez Wykonawcę oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony informacji poufnych. Wykonawca jest zobowiązany złożyć oświadczenie w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni.
8. Wykonawca nie jest upoważniony do udzielania informacji i komunikatów medialnych na temat realizacji niniejszej umowy, chyba, że obowiązek taki wynika z bezwzględnie obowiązujących Wykonawcę przepisów prawa powszechnego i tylko w zakresie wymaganym przez te przepisy.
9. Wykonawca ma obowiązek:
 - 9.1 wykorzystania wszelkich informacji sensytywnych ENEA Operator Sp. z o.o. (według wykazu informacji sensytywnych – ust.10) 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 jakiejkolwiek formie w całości lub części,
 - 9.2 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.
10. 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:

/ 60/10/10

10.1 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)

10.2. ekspertyzy wpływu przyłączania do sieci elektroenergetycznej urządzeń, instalacji lub sieci wytwórczych i odbiorczych na system dystrybucyjny.

11. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy przez swoich pracowników, podwykonawców i wszelkie inne osoby, którymi posługują się przy wykonywaniu Umowy.
12. Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco szkolić osoby, przy pomocy których wykonuje Umowę, w zakresie ochrony informacji Grupy Kapitałowej ENEA oraz ochrony danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego.

§ 23. SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeśli jest ono następstwem Siły Wyższej, tj. zdarzeń zewnętrznych, pozostających poza kontrolą Stron, które nie można było przewidzieć, przeciwdziałać mu, ani zapobiec mimo zachowania należytej staranności, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie będzie następstwem zawinionych działań lub zaniechań jednej ze Stron.
2. Siłą Wyższą są w szczególności:
 - 2.1. klęski żywiołowe,
 - 2.2. akty terroru,
 - 2.3. pożary,
 - 2.4. powódzie
 - 2.5. strajki.
3. Zmiany obowiązującego prawa czy decyzje organów władzy publicznej nie stanowią zdarzeń siły wyższej w rozumieniu Umowy.
4. W razie wystąpienia okoliczności siły wyższej, Strona, której one dotyczą, zawiadomi Stronę przeciwną o tym fakcie, nie później niż w terminie 14 dni od ustania okoliczności siły wyższej, pod rygorem utraty uprawnień wynikających z niniejszego paragrafu.

§ 24 KONTAKT/OSOBY ODPOWIEDZIALNE

1. Osobą odpowiedzialną za bieżący kontakt w sprawach wykonywania postanowień niniejszej umowy ze strony Zamawiającego jest:- Koordynator Projektu (Umowy), e-mail: _____, tel. _____ lub inna osoba wskazana w formie pisemnej.
2. Osobami odpowiedzialnymi za nadzór nad wykonaniem niniejszej umowy ze strony Wykonawcy są:
 - 2.1. _____ - Kierownik Projektu (Kierownik Zespołu Wdrożeniowego), e-mail: _____, tel. _____ - _____, e-mail: _____, tel. _____ lub inne osoby wskazane na piśmie.
3. Wymienione wyżej osoby nie są jednak upoważnione do wprowadzania jakichkolwiek zmian w treści Umowy, a w szczególności nie są uprawnione do jej rozwiązania.
4. Z zastrzeżeniem dalszych postanowień niniejszego paragrafu, wszelkie oświadczenia woli i wiedzy stron dokonywane w ramach umowy mogą być przekazywane w formie elektronicznej, o ile przepisy prawa albo umowa nie wymagają zachowania innej formy oświadczeń.
5. Wezwania oraz oświadczenia o rozwiązaniu Umowy lub odstąpieniu od niej składane przez Strony dokonywane będą na piśmie i będą przesyłane na adresy Stron wskazane poniżej, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub doręczane osobiście za potwierdzeniem odbioru.
6. Forma elektroniczna oznacza komunikację przy pomocy poczty elektronicznej.
7. Korespondencja pisemna powinna być wysyłana na adres określony w komparycji Umowy, zaś korespondencja elektroniczna na adresy poczty elektronicznej określone w ust. 1 i 2.
8. Każda ze Stron jest zobowiązana do niezwłocznego zawiadomienia na piśmie drugiej Strony o zmianie adresu dla doręczeń. Skutki niedokonania powiadomienia obciążają Stronę, która go nie dokonała. Zawiadomienie wysłane na adres wskazany w Umowie jest skuteczne, chyba, że Strona wykaże, iż dokonała prawidłowo powiadomienia o zmianie adresu dla doręczeń.
9. Zmiany adresu Stron, adresu dostarczania faktur, numeru rachunku bankowego, wykazu osób do kontaktu i ich danych, nie stanowią zmiany Umowy i nie wymagają zawierania dodatkowych aneksów. O powyższych zmianach Strony powiadamiają się wzajemnie w formie pisemnej.
10. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną, każda ze Stron na żądanie drugiej Strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
11. Korespondencję elektroniczną uważa się za doręczoną z chwilą jej wysłania, chyba, że nadawca otrzyma informację o niedostarczeniu wiadomości, lub odbiorca wykaże, że wysłana korespondencja elektroniczna nie dotarła skutecznie do odbiorcy lub dotarła do odbiorcy z opóźnieniem, w szczególności poprzez przekazanie logów potwierdzających ten fakt
12. Korespondencję pisemną uważa się za doręczoną z chwilą kiedy doszło do adresata w taki sposób, iż adresat mógł się z nią zapoznać o, jednak w przypadku, gdy korespondencja wróci do nadawcy w związku z jej niepodjęciem przez drugą stronę z przyczyn leżących po jej stronie, korespondencję taką uważa się za doręczoną z dniem jej wysłania przez nadawcę.

§ 25 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim winna być interpretowana. W sprawach nieuregulowanych w Umowie będą miały zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. W razie sporu związanego z zawarciem lub wykonaniem Umowy Strony podejmą negocjacje zmierzające do jego ugodowego zakończenia, przy czym w razie niemożności osiągnięcia porozumienia w terminie 30 dni od dnia rozpoczęcia negocjacji lub bezskutecznego upływu terminu wynikającego z wezwania do ich rozpoczęcia, każdej ze Stron przysługuje prawo wniesienia sprawy do sądu powszechnego. Sądem właściwym jest sąd miejsca siedziby Zamawiającego.
3. W przypadku uznania jakiegokolwiek sformułowania lub postanowienia Umowy za niezgodne z prawem polskim i uznania tego sformułowania lub postanowienia za nieważne, Strony, w myśl dyspozycji art. 58 § 3 Kodeksu Cywilnego zobowiązują się uzgodnić nowe sformułowanie lub postanowienie, którego znaczenie będzie najbardziej zbliżone do pierwotnej intencji Stron.
4. Prawa lub obowiązki, a także wierzytelności, jakie wynikają z niniejszej Umowy dla którejkolwiek ze Stron, nie podlegają zbyciu ani przekazaniu osobom trzecim, bez uprzedniej zgody drugiej Strony Umowy, wyrażonej w formie pisemnej - pod rygorem nieważności.
5. W żadnym przypadku osoby trzecie nie mogą powoływać się na prawa wynikające z postanowień Umowy.
6. Zmiana treści Umowy wymaga zgodnych oświadczeń woli obu Stron Umowy wyrażonych - pod rygorem nieważności - w formie pisemnej.
7. Załączniki Wymienione w Umowie stanowią integralną jej część.
8. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

18/11/2019

Załącznik nr 8 do Umowy: Wymogi bezpieczeństwa służb Zamawiającego dotyczące oferowanego przez Wykonawcę rozwiązania

Zamawiający niniejszym przedstawia opis mechanizmów bezpieczeństwa Systemu, uwzględniających wymagania Grupy Kapitałowej ENEA w zakresie bezpieczeństwa informatycznego, w tym rekomendacje i oczekiwania służb wewnętrznych Zamawiającego odpowiedzialnych za bezpieczeństwo informatyczne, zobowiązując Wykonawcę do ich stosowania w związku z realizacją Przedmiotu Umowy:

- 1) Komunikacja IP między elementami systemu musi być zaszyfrowana przy użyciu ogólnodostępnych algorytmów z wykorzystaniem mocnych szyfrów (niedopuszczalne jest korzystanie a nawet umożliwienie korzystania ze słabych skompromitowanych algorytmów i szyfrów np. SSL2, SSL3, RC4, DH mniejsze niż 2048 bitów itd.).
- 2) Wszystkie elementy systemu wysyłają swoje logi do systemu SIEM Zamawiającego (HP ArcSight).
- 3) Usługi systemowe (daemon) pracują na specjalnie przygotowanym koncie z minimalnymi uprawnieniami niezbędnymi do pracy usługi. Nie dopuszczalne jest uruchamianie usług na kontach typu root i administrator.
- 4) Komunikacja z serwerem poczty SMTP z użyciem STARTTLS, serwer wymaga uwierzytelnienia.
- 5) Architektura systemu musi uniemożliwiać współdzielenie kont - również administracyjnych (możliwość ustawienia ilości równoległych sesji użytkownika na 1).
- 6) System musi spełniać wymagania obowiązującej polityki haseł w ENEA (w chwili obecnej jest to hasło minimum 8 znakowe, zawierające przynajmniej jedną wielką literę, przynajmniej jedną małą literę, przynajmniej jedną cyfrę lub znak specjalny, wymuszona zmiana hasła co 30 dni, brak możliwości powtarzania używanych wcześniej haseł, system pamięta funkcje skrótu 24 ostatnio używanych haseł).
- 7) System musi umożliwiać integrację z Systemem Zarządzania Tożsamością Zamawiającego lub integrację z bazą ActiveDirectory lub OpenLDAP lub Cisco ACS Zamawiającego
- 8) System nie przechowuje haseł tylko ich funkcje skrótu i nie może to być md5 ani sha1, tylko mocniejsze.
- 9) Dopuszczona jest możliwość przechowywania zaszyfrowanych haseł, w takim przypadku klucz szyfrujący musi być przechowywany na systemie HSM Zamawiającego.
- 10) System musi umożliwiać korzystanie z kluczy prywatnych (będących w parze z używanymi certyfikatami) na systemie HSM Zamawiającego.
- 11) System musi mieć zaimplementowane certyfikaty podpisane przez system PKI Zamawiającego lub podpisane przez zewnętrzne CA i dostarczone przez Zamawiającego.
- 12) Niedopuszczalne jest korzystanie z samo-podpisanych certyfikatów ani z certyfikatów producenta rozwiązania.
- 13) Wykonawca w okresie gwarancji musi zadbać o regularną aktualizację oprogramowania, a w przypadku błędów związanych z bezpieczeństwem dokona aktualizacji niezwłocznie po jej udostępnieniu przez producenta rozwiązania.
- 14) Zamawiający okresowo będzie dokonywał testów bezpieczeństwa, głównie polegających na wykrywaniu podatności, a Wykonawca w okresie gwarancji/obowiązkiwania umowy jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia wskazanych przez Zamawiającego podatności i wykrytych luk.
- 15) Aplikacje dostępne za pośrednictwem protokołu http powinny być sprawdzone przez Wykonawcę pod kątem odporności na błędy określone w standardzie OWASP (najnowszym) <https://www.owasp.org/>.

Załącznik nr 9 do umowy: Wzór Protokołu Zdawczo – Odbiorczego

PROTOKÓŁ	ZDAWCZO-ODBIORCZY	DOSTAWY
dotyczy umowy nr NR		
DATA SPORZĄDZENIA	Poznań, dnia godz.	
PRZEKAZUJĄCY	...	
ODBIERAJĄCY	...	
PRZEDMIOT DOSTAWY	Dostawę sprzętu i licencji zrealizowano w dniu:	
	Rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych w dniu:	
	☐ Bez uwag	
	☐ Z uwagami:	
	Szczegółową specyfikację dostarczonego sprzętu i usług (zawierającą m.in. nazwę, S/N, opis, ilość) zawiera Załącznik nr 1 do niniejszego protokołu.	

☐ Udzielono gwarancji na okres 24 miesięcy, od dnia do na licencje w tabeli poniżej

Nazwa licencji	Ilość
V8.5 – Genesys Chat	5
V8.1 – Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD	40

/bryle