

WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy: 1400/DW00/ZK/KZ/2020/0000118437



Enea Centrum Sp. z o.o.

Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center

Zatwierdzam



pieczęć i podpis Kierownika
Zamawiającego (osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 29 stycznia 2021 r.

SPIS TREŚCI

| | |
|---|-----------|
| Rozdział I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW | 3 |
| 1. Informacje wstępne | 3 |
| 2. Tryb udzielenia zamówienia | 4 |
| 3. Przedmiot zamówienia | 4 |
| 4. Warunki gwarancji i serwisu | 5 |
| 5. Termin realizacji zamówienia | 5 |
| 6. Warunki udziału w postępowaniu | 5 |
| 7. Wymagane dokumenty i oświadczenia | 6 |
| 8. Wadium | 7 |
| 9. Sposób przygotowania oferty | 7 |
| 10. Oferty wspólne | 8 |
| 11. Sposób obliczenia ceny oferty | 8 |
| 12. Miejsce i termin składania ofert | 8 |
| 13. Termin związania ofertą | 9 |
| 14. Kryteria oceny ofert | 9 |
| 15. Otwarcie ofert i przebieg postępowania | 9 |
| 16. Wykluczenie wykonawcy | 11 |
| 17. Odrzucenie oferty | 12 |
| 18. Unieważnienie postępowania | 12 |
| 19. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy | 13 |
| 20. Zawarcie umowy | 13 |
| ROZDZIAŁ II – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA | 14 |
| 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.

z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Góreckiej 1, 60 - 201 Poznań, wpisana 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,

NIP: 777-000-28-43, REGON: 630770227, o kapitale zakładowym 103 929 000 zł

1.2. Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:

1400/DW00/ZK/KZ/2020/0000118437

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

1.3. Wszelkie informacje dotyczące postępowania Zamawiający udostępni na swojej stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia/platforma-zakupowa>.

1.4. Zamawiający informuje, że postępowanie, w tym otwarcie ofert jest niejawne i nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.

1.5. W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują środki odwoławcze.

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

1.7. Żadne materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.

1.8. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie dokumentacji postępowania. Zamawiający udzieli wyjaśnień, nie później niż 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. Zamawiający zaleca, aby arkusz z pytaniami Wykonawcy (**Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**) został przekazany w formie edytowalnego pliku lub skanu podpisanego dokumentu. Pytania należy przesłać na adresy email: natalia.burzminska@enea.pl oraz mikolaj.gorecki@enea.pl.

1.9. Treść zapytań bez ujawniania źródła zapytania wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępni na stronie internetowej. W przypadku wpływu pytań ze strony Wykonawcy po upływie terminu, w którym Zamawiający ma obowiązek udzielić odpowiedzi, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.

1.10. Zamawiający w każdym momencie do upływu terminu składania Ofert może zmodyfikować treść Warunków Zamówienia. Zmiana może dotyczyć kryteriów oceny ofert, a także warunków udziału w postępowaniu oraz sposobu oceny ich spełnienia.

1.11. Zamawiający może również przedłużyć termin składania ofert – z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wprowadzenia w ofertach zmian wynikających z modyfikacji treści Warunków Zamówienia. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie dokumentacji postępowania.

1.12. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim w związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. muszą być składane w języku polskim. **Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski.** Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia tłumaczenia zwykłego. W przypadku wątpliwości Zamawiający może zażądać uzupełnienia oferty o tłumaczenie sporządzone przez tłumacza przysięgłego.

- 1.13. W postępowaniu obowiązuje zasada pisemności, przy czym:
- oferty, wyjaśnienia/uzupełnienia treści oferty, załączniki do oferty, oświadczenie o przedłużeniu terminu związania ofertą, protokół z negocjacji oraz inna korespondencja składana jest za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej,
 - wszelkie informacje przekazane lub pozyskane w innej formie niż określonej w lit. a) powyżej pozostają bez wpływu na postępowanie, chyba, że Zamawiający wyraźnie wskaże inaczej,
 - jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują dokumenty, informacje, zawiadomienia za pomocą poczty elektronicznej, każda ze stron żąda niezwłocznego potwierdzenia drugiej stronie faktu ich otrzymania.
- 1.14. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, zapytanie oraz inne dokumenty i informacje uważa się za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu wyznaczonego przez Zamawiającego.
- 1.15. Zamawiający przygotowuje i przeprowadza niniejsze postępowanie w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie Wykonawców. Czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem niniejszego postępowania wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 1.16. Osobami uprawnionymi do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami są:

Pani Natalia Burzmińska

e-mail: natalia.burzminska@enea.pl

tel. +48 665 611 563

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

Biuro Udzielania Zamówień

ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, w godzinach 8.00 – 14.00

Pan Mikołaj Górecki

e-mail: mikolaj.gorecki@enea.pl

tel. +48 887566028

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

Biuro Udzielania Zamówień

ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, w godzinach 8.00 – 14.00

2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

- 2.1. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest zgodnie z wewnętrznymi regulacjami obowiązującymi u Zamawiającego.
- 2.2. **Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych.**

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest:

Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center

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

- 3.2. **Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Alternatywy zawarte w treści oferty spowodują jej odrzucenie.**
- 3.3. **Nie dopuszcza się składania ofert częściowych, równoważnych ani wariantowych.** Złożona oferta musi dokładnie odpowiadać Szczegółowemu Opisowi Przedmiotu Zamówienia zawartemu w Rozdziale II

Warunków Zamówienia i zostać przedstawiona zgodnie z formularzem ofertowym stanowiącym **Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**.

3.4. Zamawiający **nie dopuszcza** wykonania zamówienia z udziałem podwykonawców.

4. WARUNKI GWARANCJI I SERWISU

4.1. Ogólne warunki serwisu i gwarancji zostały określone w Projekcie Umowy stanowiącym **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia**.

5. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

5.1. Wykonawca wykona przedmiot zamówienia (dostarczenie licencji)w terminie: w terminie 14 dni od podpisania umowy

6. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

6.1. O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:

- a) posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia oraz dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym zdolnym do wykonania Zamówienia;
- b) sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie Zamówienia.

6.2. W celu potwierdzenia, że Wykonawca posiada niezbędną **wiedzę i doświadczenie oraz dysponuje potencjałem technicznym i osobami zdolnymi** do wykonania Zamówienia, Zamawiający, żąda wypełnionego i podpisanego **Wykazu zrealizowanych projektów podobnych (tj. Załącznik nr 6 do Warunków Zamówienia)**; Wykonawca musi wykazać się realizacją minimum **2 projektów** podobnych; Pod pojęciem projektu podobnego Zamawiający rozumie projekt spełniający **łącznie** następujące przesłanki:

- i. projekt zrealizowany w okresie ostatnich **3 lat** przed upływem terminu składania Ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym okresie,
- ii. projekt zakończony w okresie wskazanym w ppkt i. powyżej,
- iii. projekt, którego przedmiotem **była dostawa licencji lub wsparcia technicznego dla systemów CC Genesys**
- iv. projekt, za który Wykonawca otrzymał wynagrodzenie o wartości minimum **70 000,00 zł netto** każdy
- v. **projekt potwierdzony dokumentami poświadczającymi należyte wykonanie** (referencje, protokoły odbioru prac lub inne dokumenty potwierdzające należyte wykonanie, z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie uznaje referencji własnych tj. wystawionych przez Wykonawcę lub podmiot z nim powiązany osobowo lub kapitałowo); dokumenty powinny być oznaczone w taki sposób, aby nie było wątpliwości, których projektów wykazanych przez Wykonawcę dotyczą;

6.3. W celu potwierdzenia, że Wykonawca znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia, **Zamawiający żąda przedłożenia dokumentu potwierdzającego posiadanie opłaconego ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej** wraz z potwierdzeniem zapłaty wszystkich składek do terminu składania ofert w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, związanej z przedmiotem zamówienia, **z sumą gwarancyjną nie mniejszą niż 100 000,00 PLN (słownie: sto tysięcy złotych)**

6.4. Wykonawca musi wykazać spełnianie ww. warunków na dzień składania ofert na podstawie przedłożonych oświadczeń i dokumentów o których mowa w pkt 7.1. – 7.3.

6.5. Zamawiający dokona oceny spełniania ww. warunków na zasadzie „spełnia – nie spełnia” w oparciu o informacje zawarte w dokumentach wyszczególnionych w pkt 7.1. – 7.3. niniejszych Warunków Zamówienia.

6.6. Zamawiający **nie dopuszcza posługiwania się zasobami podmiotów trzecich** w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu

7. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA

- 7.1. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
- a) wypełniony i podpisany formularz oferty obejmujący oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia (**Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**),
 - b) podpisane oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**),
 - c) podpisane upoważnienie do podpisania oferty i załączników do niej, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę (**Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia**),
 - d) podpisane oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**),
 - e) podpisana informacja o administratorze danych osobowych (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**),
 - f) wypełniony i podpisany Wykaz zrealizowanych projektów podobnych (**Załącznik 6 do Warunków Zamówienia**) **wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie usług**,
 - g) ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w pkt 6.3 powyżej, **wraz z dowodem opłacenia składki** lub inny dokument potwierdzający, że Wykonawca posiada opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w pkt 6.3 Warunków Zamówienia,
 - h) **Certyfikat potwierdzający, że Wykonawca posiada potwierdzony aktualny status certyfikowanego partnera Genesys o statusie Silver lub Gold z technologii Pure Engage**
 - i) podpisane oświadczenie Wykonawcy o uczestnictwie w grupie kapitałowej (**Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**)
 - j) podpisane oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych (**Załącznik nr 9**)
 - k) aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert w tym postępowaniu
 - w przypadku zaświadczenia o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej - Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej (www.firma.gov.pl);
 - w przypadku odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku pobranego ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości (<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>),
- 7.2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 7.1 lit. j) 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 nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości – dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 7.3. Dokumenty i oświadczenia, o których mowa w pkt 7.1.-7.2. Warunków Zamówienia należy złożyć w formie elektronicznej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, w jeden z następujących sposobów:
- a) Ofertę wraz załącznikami należy **podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym** przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy,

lub

- b) Ofertę wraz z załącznikami należy **sporządzić i podpisać w postaci papierowej w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem, a następnie zeskanować.**

W przypadku, gdy Wykonawca, jako załącznik do oferty, dołącza kopię jakiegoś dokumentu, musi być ona poświadczona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. 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 czytelnym podpisem osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy. **Zamawiający zastrzega, iż:**

- **Formularz oferty (Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia) winien być bezwzględnie sporządzony w oryginale,**
- **dokument pełnomocnictwa winien być bezwzględnie sporządzony w oryginale lub notarialnie poświadczonej kopii.**

Jeżeli umocowanie do reprezentowania Wykonawcy nie wynika z odpisu z właściwego rejestru lub CEIDG - należy wykazać dokumentami ciąg umocowania do tej reprezentacji.

- 7.4. Jeżeli termin składania ofert ulegnie przesunięciu, wówczas dokumenty, które do upływu nowego terminu tracą ważność, winny zostać uaktualnione, przed upływem terminu składania ofert, zgodnie z formą wskazaną w pkt 9.5 Warunków Zamówienia.

8. WADIUM

- 8.1. W niniejszym postępowaniu wadium jest nie jest wymagane.

9. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

- 9.1. Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 7.1. - 7.2. Warunków Zamówienia. Zamawiający wymaga złożenia dokumentów zgodnie z załączonymi wzorami dokumentów (z wyjątkiem Załącznika nr 3 do Warunków Zamówienia), jeśli takie udostępniono.

UWAGA! Jeśli Wykonawca podpisuje ofertę kwalifikowanym podpisem elektronicznym, nie jest konieczne stawianie pieczęci wykonawcy / pieczęci imiennej / składanie własnoręcznego podpisu przedstawiciela Wykonawcy/ uzupełnianie miejscowości i daty złożenia podpisu, zgodnie z udostępnionymi wzorami Załączników do WZ.

- 9.2. Oferta oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne w ramach przedsiębiorstwa Zamawiającego; nie są natomiast dostępne publicznie, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
- 9.3. Oferta wraz z załącznikami i wszystkimi dokumentami musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.
- 9.4. Wykonawca składa ofertę w formie elektronicznej, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, dostarczając ją na adresy email wskazane w pkt 1.16. WZ. Przez elektroniczną formę Oferty Zamawiający rozumie:
- a) skan ówczesznie przygotowanej zgodnie z WZ i podpisanej przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli Oferty w formie pisemnej,
- lub**
- b) Ofertę przygotowaną zgodnie z WZ i podpisaną kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy;

Zamawiający wymaga złożenia oferty jako dokumentu elektronicznego **w formie nieedytowalnej.** Dokument taki musi zostać stworzony w formacie PDF, JPG, zip., 7Z.

Oferta **musi zostać zaszyfrowana**, tzn. opatrzona hasłem dostępowym uniemożliwiającym otwarcie plików bez jego posiadania. W tym celu wykonawca może posłużyć się m.in. narzędziami oferowanymi przez oprogramowanie, w którym przygotowuje dokument.

Hasło dostępu do pliku (plików) ze złożoną Ofertą, Wykonawca przesyła Zamawiającemu na adresy email wskazane w pkt 1.16. WZ, PO TERMINIE SKŁADANIA OFERT WSKAZANYM W PKT 12.1., JEDNAK NIE PÓŹNIEJ NIŻ W CIĄGU 2 GODZIN OD UPŁYWU TEGO TERMINU. Wiadomość, o której mowa w zdaniu poprzednim może zawierać, również inne informacje niezbędne dla prawidłowego dostępu do dokumentu, w szczególności informacje o wykorzystanym programie szyfrującym lub procedurze odszyfrowania danych. **UWAGA! PRZESŁANIE HASŁA DOSTĘPU W TERMINIE INNYM NIŻ WSKAZANY POWYŻEJ, SPOWODUJE ODRZUCENIE OFERTY JAKO NIEODPOWIADAJĄCEJ WYMAGANIOM OKREŚLONYM W WARUNKACH ZAMÓWIENIA.**

W treści wiadomości z przesłaną ofertą oraz hasłem do oferty **należy wskazać oznaczenie i nazwę postępowania**, którego powyższe dotyczą oraz nazwę Wykonawcy albo dowolne oznaczenie pozwalające na prawidłową identyfikację Wykonawcy oraz postępowania.

Maksymalny rozmiar plików przesyłanych w jednej wiadomości email to 20 MB. Zamawiający dopuszcza przesłanie oferty w kilku wiadomościach email, co powinno być wyraźnie zaznaczone przez Wykonawcę w treści tych wiadomości.

- 9.5. W celu wycofania lub zmiany Oferty złożonej w formie elektronicznej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej Wykonawca przesyła zgodnie z formą wskazaną w pkt 9.4. WZ, oświadczenie, że Ofertę swą wycofuje lub zmienia - na adresy email wskazane w pkt 1.16. WZ. Jeśli oświadczenie o zmianie Oferty powoduje konieczność zmiany lub przedłożenia nowych dokumentów – Wykonawca dokumenty te załącza do oświadczenia. Oświadczenie o wycofaniu lub zmianie Oferty składa osoba upoważniona do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.
- 9.6. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do składania ofert.
- 9.7. Oferta nie może zawierać poprawek czy elementów charakterystycznych dla trybu śledzenia zmian tj. komentarzy poprawek, przekreśleń, powtórzeń i innych. Wszelkie niez zaakceptowane przez Wykonawcę zmiany nie będą uwzględniane.

10. OFERTY WSPÓLNE

- 10.1. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wspólnych przez Wykonawców.

11. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY

- 11.1. Cena podana w ofercie powinna obejmować **wszystkie** koszty związane z realizacją Przedmiotu Zamówienia.
- 11.2. 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.
- 11.3. Cena oferty musi być podana w złotych polskich, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- 11.4. Rozliczenie między Zamawiającym a Wykonawcą będzie prowadzone w walucie złoty polski.

12. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 12.1. Ofertę należy złożyć w formie elektronicznej, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej przesyłając ją na adresy email wskazane w pkt 1.16 WZ, w terminie **do dnia:**

09 lutego 2021 r. do godz. 10.00

- 12.2. Ofertę uważa się za złożoną w momencie dostarczenia wiadomości zawierającej ofertę **na serwer pocztowy Zamawiającego.**
- 12.3. **Oferty złożone po terminie podlegają odrzuceniu.**

13. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

- 13.1. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 13.2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert.
- 13.3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z zastrzeżeniem zdania następnego. Zamawiający może jednokrotnie, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na wydłużenie terminu o oznaczony okres.

14. KRYTERIA OCENY OFERT

- 14.1. 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 oferty z oferty najtańszej z ofert przez łączną cenę netto oferty badanej.

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

- 14.2. Komisja Przetargowa zaproponuje wybór oferty najkorzystniejszej tj. tej która uzyska największą ilość punktów w ww. kryterium. Punktacja będzie liczona z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku.
- 14.3. Jeśli nie można dokonać wyboru Najkorzystniejszej Oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty do złożenia dodatkowych ofert cenowych w wyznaczonym przez niego terminie.

15. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

- 15.1. Po otwarciu ofert, Zamawiający, dokonuje weryfikacji spełnienia warunków udziału w Postępowaniu przez wszystkich Wykonawców, dokonuje oceny Ofert złożonych przez Wykonawców niepodlegających wykluczeniu z Postępowania, a także wzywa Wykonawców do uzupełnienia lub wyjaśnienia, w wyznaczonym terminie dokumentów, oświadczeń lub pełnomocnictw wymaganych przez Zamawiającego w Dokumentacji Postępowania dotyczących spełnienia warunków udziału w Postępowaniu oraz niepodlegania wykluczeniu z Postępowania oraz wyjaśnienia treści Oferty oraz dokumentów dotyczących

przedmiotu Zamówienia wpływających na ocenę Oferty, chyba, że – mimo ich uzupełnienia – oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu lub konieczne byłoby unieważnienie postępowania.

- 15.2. Dokumenty uzupełnione na wezwanie o którym mowa w pkt 15.1., powinny potwierdzać stan faktyczny, aktualny na dzień składania Ofert.
- 15.3. Zamawiający poprawia w Ofercie:
 - a. oczywiste omyłki pisarskie,
 - b. oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek;
 - c. inne omyłki polegające na niezgodności Oferty z Warunkami Zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści Oferty.
- 15.4. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, którego Oferta została poprawiona, o tym fakcie.
- 15.5. Jeżeli cena wskazana w ofercie wydaje się Zamawiającemu rażąco niska w stosunku do Przedmiotu Zamówienia, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
- 15.6. Zamawiający przeprowadzi negocjacje warunków realizacji zamówienia z Wykonawcami, którzy złożyli oferty niepodlegające odrzuceniu. Przedmiotem negocjacji będzie cena.
 - a. Zamawiający przeprowadzi negocjacje indywidualne (tj. odrębnie z każdym Wykonawcą) w formie telekonferencji zgodnie z terminem złożenia Ofert – począwszy od najwcześniej złożonej, decyduje data wpływu oferty na serwer Zamawiającego, w minimum 1 rundzie negocjacyjnej.

Ustalenia zawarte w protokole z negocjacji są wiążące dla Wykonawców. Jednocześnie Zamawiający zastrzega, że zakończenie negocjacji nie jest równoznaczne z wyborem oferty Wykonawcy ani z przyjęciem oferty złożonej przez Wykonawcę.
 - b. W przypadku złożenia minimum 2 ważnych ofert Zamawiający **dopuszcza możliwość przeprowadzenia aukcji elektronicznej** z zastosowaniem kryteriów oceny ofert określonych w pkt 15.1 Warunków Zamówienia. Zamawiający zastrzega, że zakończenie (w tym również wygranie) aukcji elektronicznej nie jest równoznaczne z wyborem oferty Wykonawcy ani z 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 platformy, za pośrednictwem której przeprowadzona zostanie aukcja są następujące:

Dopuszczalne przeglądarki internetowe:

 - Internet Explorer 8, Internet Explorer 9, Internet Explorer 10, Internet Explorer 11,
 - Google Chrome 31
 - Mozilla Firefox 26
 - Opera 18

Pozostałe wymagania techniczne:

- dostęp do sieci internet
- zainstalowana wtyczka flash - flash player - dotyczy kupca
- obsługa przez przeglądarkę protokołu XMLHttpRequest - ajax
- włączona obsługa JavaScript
- zalecana szybkość łącza internetowego powyżej 500 KB/s
- zainstalowany Acrobat Reader
- zainstalowane środowisko uruchomieniowe Java - Java SE Runtime Environment 6 Update 24 lub nowszy

Zamawiający zastrzega, iż przed przeprowadzeniem aukcji elektronicznej poinformuje Wykonawców

- o danych, które zostaną udostępnione Wykonawcom podczas aukcji elektronicznej,
- wszelkich ograniczeniach, co do przedstawianych wartości, wynikających z opisu przedmiotu Zamówienia,
- o przebiegu procedury aukcji elektronicznej.

- 15.7. Po przeprowadzonych negocjacjach Zamawiający może żądać złożenia w wyznaczonym terminie potwierdzenia Oferty, uwzględniającej przebieg przeprowadzonych negocjacji (która nie może być wyższa niż Oferta pierwotna).
- 15.8. Treść umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia, obowiązujące w dniu terminu składania ofert**, nie podlegają negocjacjom. Treść umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia**, może ulec zmianie jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, za które uznaje się wprowadzenie zapisów techniczno-organizacyjnych zapewniających sprawne wykonywanie umów. Powyższe nie dotyczy postanowień umów, w których pozostawiono miejsce do uzupełnienia.
- 15.9. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
- 15.10. Niezwłocznie po rozstrzygnięciu postępowania Zamawiający zawiadomia wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty, o wyniku postępowania.

16. WYKLUCZENIE WYKONAWCY

- 16.1. 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 Zamawiającemu w związku z realizacją Zamówienia;
 - b) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził szkodę Zamawiającemu, nie wykonując Zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia Wszczęcia Postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
 - c) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wypowiedział Zamawiającemu 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 w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
 - e) 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 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;

- f) wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem Postępowania lub postugiwał się w celu sporządzenia Oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tego Wykonawcy w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
 - g) gdy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne Oferty, Oferty częściowe, chyba że wykażą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w Postępowaniu;
 - h) naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - i) złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;
 - j) nie wykazał spełnienia warunków udziału w Postępowaniu,
- 16.2. Oferta Wykonawcy, który został wykluczony z postępowania jest uznawana za odrzuconą i nie podlega badaniu i ocenie.
- 16.3. Wykonawcę wykluczonego z postępowania Zamawiający niezwłocznie poinformuje o wykluczeniu wraz z podaniem uzasadnienia.

17. ODRZUCENIE OFERTY

- 17.1. Oferta podlega odrzuceniu w przypadkach gdy:
- a. nie odpowiada wymaganiom określonym w Warunkach Zamówienia lub Zapytaniu Ofertowym;
 - b. jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
 - c. zawiera Rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu Zamówienia a 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. narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
 - f. jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów;
 - g. została złożona po terminie składania Ofert;
 - h. wadium nie zostało wniesione lub zostało wniesione w sposób nieprawidłowy, jeżeli zażądano jego wniesienia;
 - i. Wykonawca w terminie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie omyłki, o której mowa pkt 15.3. lit. c WZ.
- 17.2. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, którego Oferta została odrzucona w Postępowaniu o udzielnie Zamówienia, o odrzuceniu Oferty wraz z podaniem uzasadnienia.

18. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

- 18.1. Postępowanie unieważnia się w przypadku gdy:
- a. nie złożono żadnej Oferty lub 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

- 18.2. O unieważnieniu postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający zawiadomi wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty w postępowaniu.
- 18.3. Zamawiający dopuszcza możliwość rozstrzygnięcia postępowania również w przypadku złożenia jednej ważnej oferty.

19. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

- 19.1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy nie jest wymagane.

20. ZAWARCIE UMOWY

- 20.1. Z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta Umowa w formie pisemnej, w terminie i w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć Umowę po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekt Umowy stanowi **Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia**
- 20.2. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana:
- a) będzie uchylał się od zawarcia Umowy w sprawie zamówienia lub
 - b) przedstawił nieprawdziwe dane,
- Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.
- 20.3. Jeżeli w związku z zaistnieniem przesłanek, o których mowa w pkt 20.2, Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z kolejnym Wykonawcą, stosuje się w tym względzie odpowiednio zapisy o zawarciu Umowy z Wykonawcą, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą.

ROZDZIAŁ II – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem Zamówienia jest zakup licencji stałych umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center wraz ze wsparciem producenta.

1. SPECYFIKACJA WARSTWY SERWISOWEJ, LICENCJI I USŁUG

1.1. Zakup licencji stałych wraz z 12 miesięcznym serwisem producenta

| Nazwa licencji | Liczba |
|-----------------------|--------|
| v8.5 - Genesys E-mail | 34 |

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.

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 | 10.110.105.X | | / 4GB /boot 100MB /home 4GB /tmp 1GB | 32 | 8 | EMC Unity | Produkcja | RedHat 6.6 |
| ccrec2 | 10.110.105.X | | /opt ~1TB | 16 | 8 | EMC Unity | Produkcja | RedHat 6.6 |
| ccrec3 | 10.110.105.X | | swap 2GB | 16 | 8 | EMC Unity | Produkcja | RedHat 6.6 |

| | | | | | | | | |
|-----------------|------------------|------------------|------------------------------|----|---|--------------|---------------|-------------------------------|
| ccgen1 | 10.110.1 05.X | | C:\ 80 | 12 | 6 | EMC Unity | Produkcj a | Windows 2012 R2 Datacenter |
| ccgen2 | 10.110.1 05.X | | D:\ 100 | 12 | 6 | EMC Unity | Produkcj a | Windows 2012 R2 Datacenter |
| ccgen3 | 10.110.1 05.X | | L:\ 220 | 12 | 6 | EMC Unity | Produkcj a | Windows 2012 R2 Datacenter |
| ccgen4 | 10.110.1 05.X | | | 12 | 6 | EMC Unity | Produkcj a | Windows 2012 R2 Datacenter |
| ccgen5 | 10.110.1 05.X | | | 8 | 4 | EMC Unity | Produkcj a | Windows 2012 R2 Datacenter |
| ccdb01 | 10.110.1 05.X | | Standard ECN | 16 | 4 | EMC Unity | Produkcj a | RedHat 6.6 + Oracle 12C |
| | | | | | | | | |
| test- ccrec1 | | 10.110.1 06.X | jak w prod - 300GB całość | 8 | 2 | EMC Unity | Test | RedHat 6.6 |
| test- ccgen1 | | 10.110.1 06.X | jak w prod - 400GB całość | 12 | 2 | EMC Unity | Test | Windows 2012 R2 Datacenter |
| test- ccgen2 | | 10.110.1 06.X | jak w prod - 400GB całość | 12 | 2 | EMC Unity | Test | Windows 2012 R2 Datacenter |

ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- 1) ZAŁĄCZNIK NR 1 - FORMULARZ OFERTY.
- 2) ZAŁĄCZNIK NR 2 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU
- 3) ZAŁĄCZNIK NR 3 - UPOWAŻNIENIE UDZIELONE PRZEZ WYKONAWCĘ – WZÓR
- 4) ZAŁĄCZNIK NR 4 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI.
- 5) ZAŁĄCZNIK NR 5 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZAPOZNANIU SIĘ Z INFORMACJĄ O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH
- 6) ZAŁĄCZNIK NR 6 - WYKAZ ZREALIZOWANYCH PROJEKTÓW PODOBNYCH
- 7) ZAŁĄCZNIK NR 7 - ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY.
- 8) ZAŁĄCZNIK NR 8 - OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ
- 9) ZAŁĄCZNIK NR 9 - OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU MINIMALNYCH WYMAGAŃ W ZAKRESIE STOSOWANYCH ZABEZPIECZEŃ TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH DOTYCZĄCYCH OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH OSÓB FIZYCZNYCH PROJEKT UMOWY.
- 10) ZAŁĄCZNIK NR 10 – PROJEKT UMOWY

ZAŁĄCZNIK NR 1 – FORMULARZ OFERTY

(pieczęć Wykonawcy)

Oferta w postępowaniu

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

działając w imieniu i na rzecz:

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

Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center

- Oferujemy wykonanie zamówienia w sposób i na warunkach określonych w Warunkach Zamówienia, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia (Rozdział II Warunków Zamówienia), i na zasadach określonych w umowie za cenę (PLN) :
- Wyliczoną zgodnie z poniższą tabelą:

ŁĄCZNA CENA OFERTY:

CENA NETTO: zł

CENA NETTO SŁOWNIE:zł

3. **W tym:**

| NAZWA LICENCJI | LICZBA (A) | CENA NETTO ZA SZTUKĘ (B) | ŁĄCZNA CENA ZA WSZYSTKIE LICENCJE (A*B)= C | CENA NETTO ZA 12 MIESIĘCZNY SERWIS PRODUCENTA (D) | ŁĄCZNA CENA OFERTY (C+D) |
|-----------------------|------------|--------------------------|--|---|--------------------------|
| v8.5 - Genesys E-mail | 34 | zł | zł | zł | zł |

- Wykonamy przedmiot zamówienia zgodnie z terminami wskazanymi w rozdz. I pkt 5 WZ.
- Wykonam(y) przedmiot zamówienia zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą i umiejętnościami oraz w sposób przyjęty w stosunkach danego rodzaju.
- Oświadczam(y), że:
 - jestem(śmy) związany(i) niniejszą ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert,
 - zamówienie wykonam(y) **samodzielnie**,
 - otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
 - spełniam(y) warunki udziału w postępowaniu określone w WZ,
 - wyrażam(y) zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do platformy zakupowej Zamawiającego,
 - akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania Umowy, zgodnej z projektem stanowiącym **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia**

- g) wszelkie informacje zawarte w formularzu oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym,
- h) zapoznałem(liśmy) się z postanowieniami „Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA” dostępnego pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/odpowiedzialny-biznes/kodeks-kontrahentow> oraz zobowiązuję(emy) się do przestrzegania zawartych w nim zasad na etapie realizacji Zamówienia,
- i) jeste(śmy) podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]: tak / nie,
- j) dane teleadresowe Wykonawcy w zakresie otrzymywania korespondencji od Zamawiającego oraz dane osoby do kontaktu (uprawnionej do odbierania oświadczeń od Zamawiającego) w przedmiotowym postępowaniu:

Pan(i) , tel.: e-mail:

- k) informuję(my), że osobą uprawnioną do składania w toku aukcji elektronicznej postąpień w imieniu Wykonawcy jest:

.....

imię i nazwisko

.....

adres

.....

numer telefonu

.....

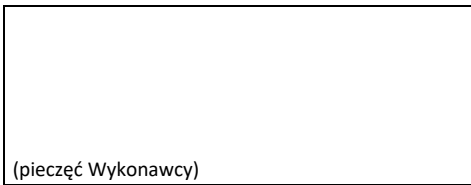
adres e-mail

Informację o aukcji elektronicznej należy przesać na adres e-mail:

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 2 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center**

Niniejszym oświadczam/y, iż w stosunku do reprezentowanego przeze mnie (przez nas) podmiotu nie występują okoliczności skutkujące wykluczeniem z postępowania w oparciu o niżej określone przesłanki:

„Wykonawca podlega wykluczeniu z udziału w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia w następujących przypadkach:

- a. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającemu w związku z realizacją Zamówienia;
- b. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził szkodę Zamawiającemu, nie wykonując Zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia Wszczęcia Postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
- c. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wypowiedział Zamawiającemu 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 w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
- e. 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 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;
- f. 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;
- g. gdy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne Oferty, Oferty częściowe, chyba że wykażą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w Postępowaniu;
- h. naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
- i. złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;”

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 3 – UPOWAŻNIENIE UDZIELONE PRZEZ WYKONAWCĘ

| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center

W imieniu

upoważniam Pana/Panią urodzonego/ą dnia w
..... legitymującego się dowodem osobistym numer: seria:
....., PESEL: do:

- a) podpisania oferty,
- b) podpisania wszystkich załączników do Warunków Zamówienia stanowiących integralną część oferty,
- c) składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu,
- d) zawarcia umowy w przedmiotowym postępowaniu.

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 4 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center

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.

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 5 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZAPOZNANIU SIĘ Z INFORMACJĄ 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 w celu uczestniczenia w postępowaniu **1400/DW00/ZK/KZ/2020/0000118437 pn. Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center** oraz po jego zakończeniu w celu realizacji usługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. tzw. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, dalej: **RODO**).
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.
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.
Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Administrator wymaga od tych dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, wysokiego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa Pana/Pani danych osobowych przetwarzanych przez nich w imieniu Administratora.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wyboru wykonawcy w postępowaniu **1400/DW00/ZK/KZ/2020/0000118437 pn. Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center**. Po zakończeniu postępowania przez czas trwania umowy oraz czas niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Posiada Pan/Pani prawo żądania:
 - a) dostępu do treści swoich danych - w granicach art. 15 RODO,
 - b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
 - c) ich usunięcia - w granicach art. 17 RODO,
 - d) ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO,
 - 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,
7. 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
8. 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.

Potwierdzam zapoznanie się zamieszczoną powyżej informacją Enei Centrum, dotyczącą przetwarzania danych osobowych.

Oświadczam, że dopełniłem obowiązku informacyjnego wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia w niniejszym postępowaniu.

| |
|------------------------|
| |
| Data, podpis Wykonawcy |

ZAŁĄCZNIK NR 6 – WYKAZ ZREALIZOWANYCH PROJEKTÓW PODOBNYCH

| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center

| Lp | Nazwa podmiotu, dla którego wykonywano Projekt Podobny | Projekt zakończony, którego przedmiotem była dostawa licencji lub wsparcia technicznego dla systemów CC Genesys <i>(TAK/NIE)</i> | Miejsce i termin realizacji zadania <i>(mm.rrrr. – mm.rrrr.)</i> | O wartości minimum 70 000,00 zł netto <i>(TAK/NIE)</i> | Dowód należytego wykonania Projektu <i>(nazwa i oznaczenie dokumentu)</i> |
|----|--|---|---|---|--|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |

Załącznikiem do niniejszego formularza, muszą być dokumenty potwierdzające należyte wykonanie Projektu podobnego przez Wykonawcę zgodnie z pkt 6.2. ppkt v.

DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE NALEŻYTE WYKONANIE USŁUG POWINNY BYĆ SPORZĄDZONE I OZNACZONE W TAKI SPOSÓB, ABY NIE BYŁO WĄTPLIWOŚCI, KTÓRYCH USŁUG WYKAZANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ DOTYCZA. Przykład: „Referencje do usługi nr 1”

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 7 – ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY

| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center

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

* pola niezapisane należy przekreślić

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

ZAŁĄCZNIK NR 8 OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ

| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

Zakup licencji umożliwiających obsługę e-mail na Platformie Contact Center

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

.....

.....

1. ****oświadczam, że przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów z wymienionymi poniżej Podmiotami:**

| lp | Nazwa podmiotu | Adres |
|----|----------------|-------|
| 1 | | |
| 2 | | |

| | |
|--------------------|---|
| | |
| Miejscowość i data | Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy |

2. *** oświadczam, że nie przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.**

| | |
|--------------------|---|
| | |
| Miejscowość i data | Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy |

*** niepotrzebne skreślić**

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

ZAŁĄCZNIK NR 9 OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU MINIMALNYCH WYMAGAŃ W ZAKRESIE STOSOWANYCH ZABEZPIECZEŃ TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH DOTYCZĄCYCH OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH OSÓB FIZYCZNYCH

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

(pieczęć Wykonawcy)

**Dotyczy postępowania nr 1400/DW00/ZK/KZ/2020/0000118437
POSTĘPOWANIE NA DOSTARCZENIE LICENCJI WRAZ Z SERWISAMI PRODUCENTA DLA
PLATFORMY CONTACT CENTER GENESYS**

Niniejszym oświadczam(y), że reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot spełnia następujące minimalne wymagania w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych:

X - oznacza wymagania konieczne do wystartowania w postępowaniu

Pole puste w kolumnie *minimalne wymagania, które Wykonawca zobowiązany jest spełnić* oznacza wymagania których spełnienie jest mile widziane ale ich brak nie dyskwalifikuje z udziału w postępowaniu

| Obszary wymagań | | Rodzaje zabezpieczeń | Minimalne wymagania, które Wykonawca zobowiązany jest spełnić ¹ | W przypadku spełnienia warunków proszę wpisać V |
|----------------------|---------------------------------------|--|--|---|
| środki organizacyjne | zabezpieczenia proceduralne i osobowe | polityki, procedury, instrukcje, | x | |
| | | stosuje się do ogólnych zasad przetwarzania określonych w art. 5 RODO, | x | |
| | | zapewnia, aby dane przetwarzane były zgodnie z prawem – art. 6 – 11 RODO, | x | |
| | | zapewnia, aby przestrzegane były prawa osób, których dane są przetwarzane – art. 12-23 RODO | x | |
| | | zapewnia wypełnianie ogólnych obowiązków w zakresie przetwarzania danych ciążących na administratorze i podmiocie przetwarzającym – art. 24 – 31 RODO, | x | |
| | | zapewnia bezpieczeństwo przetwarzania danych uwzględniając charakter zakres, kontekst i cele przetwarzania danych – art. 32- 36 RODO, | x | |
| | | zapewnia kontrolę nad przetwarzaniem danych w postaci monitorowania przestrzegania przepisów i przyjętych procedur przetwarzania przez Inspektora | x | |

¹ Minimalne wymagania, które jest zobowiązany spełnić Wykonawca zostały oznaczone w następujący sposób: X

| | | | | |
|-------------------|----------------------------------|---|---|--|
| | | Ochrony Danych lub podmioty certyfikujące, czy monitorujące przestrzeganie przyjętych kodeksów postępowania – art. 27- 43 RODO, | | |
| | | certyfikacja RODO | | |
| | | oświadczenia o zachowaniu bezpieczeństwa , | x | |
| | | procedury dotyczące zgłaszanie naruszeń ochrony danych do organu nadzorczego (UODO) – art. 33 ust 3 RODO; | x | |
| | | procedury dotyczące prowadzenia wewnętrznego rejestru naruszeń ochrony danych, o którym mowa w art. 33 ust 5 RODO; | | |
| | | wyznaczono IOD zgodnie z art. 37RODO | | |
| | | raporty dokumentujące wyniki przeprowadzonych ocen skutków dla ochrony danych – art. 35 ust. 7. | | |
| | | kodeksy branżowe/ stowarzyszenia branżowe | | |
| | | upoważnienia do przetwarzania danych osobowych oraz ewidencja upoważnień | x | |
| | | umowy powierzenia z podwykonawcami oraz ewidencja umów powierzenia przetwarzania | x | |
| | | zarządzanie aktywami (przetwarzanymi zbiorami danych), | x | |
| | | w ciągu ostatnich 24 miesięcy działalność podmiotu została skontrolowana przez właściwe, ze względu na przedmiot działalności danego podmiotu, instytucje zewnętrzne, np. inspekcja pracy, UODO | | |
| | | wdrożono zalecenia z w/w kontroli w całości | | |
| | | wdrożono zalecenia z w/w kontroli częściowo | | |
| | | nie wdrożono zalecenia z w/w kontroli | | |
| | | zaimplementowano klasyfikację informacji. | | |
| | | zaimplementowano postępowanie z informacją. | | |
| | | zaimplementowano obsługę incydentów dot. ochrony danych osobowych. | | |
| | | zarządzanie ryzykiem przetwarzania danych osobowych | x | |
| środki techniczne | zabezpieczenia teleinformatyczne | kontrole dostępu (rejestrwanie i wyrejestrowywanie użytkowników, zarządzanie hasłami, użycie uprzywilejowanych programów narzędziowych | x | |
| | | autoryzacja i autentykacja, | x | |
| | | system UPS | | |
| | | redundancja – dublowanie elementów systemu | | |
| | | generatory prądu | | |
| | | testowanie systemów i procesów | | |
| | | kontroli zgodności systemów teleinformatycznych z odpowiednimi normami i politykami bezpieczeństwa; | | |
| | | licencje na legalność oprogramowania, | x | |
| | | systemy antywirusowe, | x | |

| | | | | |
|--|-------------------------|--|---|--|
| | | systemy antyspamowe, | x | |
| | | zapory, | x | |
| | | wykonywanie kopii bezpieczeństwa, wszystkich stacji roboczych | | |
| | | wykonywanie kopii bezpieczeństwa całego serwera poczty elektronicznej | | |
| | | wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych przetwarzanych w imieniu ENEA | | |
| | | miejsce przechowywania kopii zapasowej jest różne od lokalizacji produkcyjnej. | | |
| | | stosowanie okresowego testowego odtwarzania wybranych kopii zapasowych na potrzeby weryfikacji poprawności | | |
| | | szyfrowanie plików (możliwość spakowania pliku zabezpieczając go hasłem), | x | |
| | | bezpieczne łącza, | x | |
| | | pseudonimizacja, | | |
| | | zabezpieczenie logów systemów, | x | |
| | | środki ochrony kryptograficznej (polityka stosowania zabezpieczeń, zarządzanie kluczami) | | |
| | | segmentacja i separacja sieci, | x | |
| | | stosowanie własnej domeny firmowej | | |
| | | tworzenie konta na domenie dla pracowników Wykonawców oraz ich podwykonawców | | |
| | | korzystanie z własnego serwera poczty elektronicznej. | | |
| | | korzystanie z podpisu cyfrowego w poczcie elektronicznej dla wiadomości elektronicznych | | |
| | | korzystanie z podpisu cyfrowego w poczcie elektronicznej dla załączników. | | |
| | | nie korzystanie z chmur publicznych (np. AWS, GCP, Azure) i publicznych zasobów plikowych (np. DropBox, Google Drive, OneDrive) do wykonywania powierzonych przez ENEA zadań. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy w umowie Wykonawca odpowiada za działania podwykonawców/dostawców jak za własne, i istnieje w niej zapis o odpowiedzialności finansowej dot. w/w odpowiedzialności, której wysokość jest akceptowana przez Zamawiającego | x | |
| | | nie podłączanie niedozwolonych urządzeń (bez zgody Zamawiającego) do sieci LAN Zamawiającego (za wyjątkiem dostępu jako gość) | x | |
| | zabezpieczenia fizyczne | monitoring wizyjny, | | |
| | | monitoring wizyjny w trybie ciągłym | | |
| | | monitoring wizyjny w trybie okresowym | | |
| | | bezpieczeństwo fizyczne i środowiskowe oraz bezpieczeństwo eksploatacji (zarządzanie zmianami, zarządzanie pojemnością, zapewnienie ciągłości działania, rejestrowanie zdarzeń i monitorowanie | | |
| | | monitoring elektroniczny kontrola dostępu, | | |

| | | | | |
|--|--|---------------------------------|--|--|
| | | ochrona fizyczna obiektów, | | |
| | | systemy antywłamaniowe, | | |
| | | działanie grup interwencyjnych, | | |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

Załącznik nr 10 – Projekt umowy

UMOWA NA DOSTARCZENIE LICENCJI, WRAZ Z SERWISAMI PRODUCENTA DLA PLATFORMY CONTACT CENTER GENESYS nr [...]

zawarta w Poznaniu, dnia 2021 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: 103.929.000,00 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 (dalej jako **System**) będą 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. Oprogramowanie Systemowe - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań dla Platformy Contact Center, m.in. systemy operacyjne, bazy danych, środowisko wirtualne dostarczone przez Zamawiającego.
4. Oprogramowanie Aplikacyjne - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań Platformy Contact Center (moduły/komponenty) .
5. System – platforma Contact Center.
6. Platforma Contact Center – system contact center Genesys wraz z systemem nagrywającym ZOOM funkcjonująca w Grupie Kapitałowej ENEA na dzień zawarcia Umowy.
7. Usługi Modyfikacji i Rozwoju - prace realizowane przez Wykonawcę i zlecone przez Zamawiającego, mające na celu usprawnienie działania Platformy Contact Center.
8. Użytkownik - Osoba, która została uprawniona przez Zamawiającego do korzystania z Platformy Contact Center.
9. Środowisko Produkcyjne - Kompletnie rozwiązanie sprzętowe i programowe wykorzystywane do realizacji całości procesów.
10. 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.
11. Produkt - Wynik wykonanych prac i dostaw w ramach realizacji zamówienia.
12. Dokumentacja - dokumentacja dotycząca Platformy Contact Center, obejmująca Dokumentację Administratorów Systemu, Dokumentację powykonawczą, pozostałe Dokumenty i Opracowania.
13. Dokumenty i Opracowania – utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych stworzone w ramach Projektu lub w celu wykonania Umowy, tj.: Instrukcja Użytkownika Systemu, Dokumentacja powykonawcza, Dokumentacja Administratora Systemu, prezentacje, notatki, opisy, wyjaśnienia.
14. 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.
15. 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.
16. 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.

17. 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.
18. Wada – każda niezgodność Przedmiotu Umowy z jej treścią.
19. Dzień Roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
20. Umowa – niniejsza umowa wraz z załącznikami.
21. 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 – Oferta Wykonawcy
- 2) Załącznik nr 2 – Protokół z negocjacji
- 3) Załącznik nr 3 – pełnomocnictwo ENEA Centrum Sp. z o.o. do zawarcia umowy
- 4) Załącznik nr 4 – Wzór protokołu zdawczo-odbiorczego
- 5) Załącznik nr 5 – Wymogi bezpieczeństwa służb Zamawiającego
- 6) Załącznik nr 6 – Umowa DPA

§ 4. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest dostarczenie licencji, wraz z serwisami producenta dla Platformy Contact Center w terminie 14 dni od podpisania umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie Aplikacyjne .
3. Zamawiający może wykorzystać dostarczone licencje do świadczenia usług podmiotom, którym świadczy i będzie świadczył usługi oraz może przenieść prawo własności na inną spółkę z GK ENEA
4. Wykonawca zobowiązuje się udzielić Zamawiającemu gwarancji na dostarczone licencje .
5. 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.
6. W ramach Wynagrodzenia przewidzianego niniejszą Umową, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawa majątkowe do zakupionych licencji, na następujących polach eksploatacji:
 - a) korzystania z oprogramowania na wszystkich polach funkcjonalności
 - b) przechowywania w pamięciach komputerów na dyskach twardych lub przenośnych,
 - c) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia i odtwarzania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie,
 - d) udostępniania za pośrednictwem sieci komputerowych,
 - e) tworzenia i modyfikowania dokumentów oraz danych wytworzonych przy pomocy oprogramowania.
 - f) rozpowszechniania w tym udostępnianie podmiotom z Grupy Kapitałowej, którym Zamawiający świadczy usługi

§ 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 i 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.
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, 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.
3. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania zamówienia bez udziału podwykonawców

§ 7. 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.

§ 8. WSPÓŁPRACA POMIĘDZY STRONAMI

1. Komunikacja pomiędzy osobami zaangażowanymi w wykonywanie Umowy odbywać 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.
2. W celu umożliwienia realizacji Przedmiotu Umowy Zamawiający zapewni wystarczające dla tego celu środowisko IT.
3. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia udostępnionej Infrastruktury Sprzętowej i oprogramowania Zamawiającego ponosi Wykonawca od dnia ich udostępnienia przez Zamawiającego.

§ 9. 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.

2. Na dostarczone oprogramowanie Wykonawca zobowiązany jest przenieść na Zamawiającego lub odpowiednio udzielić Zamawiającemu stosownej licencji
3. 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.

§ 10. GWARANCJA

1. Wykonawca gwarantuje, że: wszystkie dostarczone przez wykonawcę elementy w ramach realizacji przedmiotu Umowy będą wolne od Wad fizycznych oraz Wad prawnych i spełniały będą przez cały Okres Serwisowy parametry szczegółowo określone w Umowie
2. Wszelkie zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższych zapewnień Wykonawcy będą załatwiane przez Wykonawcę w trakcie Okresu Gwarancyjnego
3. Ochrona gwarancyjna jest nieograniczona terytorialnie.
4. Powyższe postanowienia nie wyłączają uprawnień Zamawiającego określonych w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady.
5. 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.

§ 11. 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,
 - 2.2. koszty pozyskania informacji i danych niezbędnych do realizacji Umowy,
 - 2.3. koszty przeniesienia autorskich praw majątkowych, praw zależnych oraz prawa wykonywania autorskich praw osobistych przez Zamawiającego i udzielenia licencji

§ 12. SPOSÓB I TERMINY PŁATNOŚCI

1. Wszelkie płatności na rzecz Wykonawcy Zamawiający przekazywał będzie przelewem bankowym na jego rachunek w nr
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie po dokonaniu odbioru bez uwag.

3. Za datę zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
4. 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.
5. 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:
 - 5.1. nazwa komórki organizacyjnej: ENEA Centrum –
 - 5.2. numer umowy –
 - 5.3. nr zamówienia/zlecenia lub nr zlecenia inwestycyjnego
 - 5.4. numer MPK/imię i nazwisko zleceniodawcy;
 - 5.5. oznaczenie dokumentu/protokołu odbioru.
6. 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. Błędnie wystawiona faktura lub wystawiona w sposób sprzeczny z warunkami Umowy nie rodzi po stronie Zamawiającego obowiązku zapłaty.
10. 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.
11. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy Wykonawcy, służący do rozliczenia Przedmiotu Umowy spełnia wymogi na potrzeby mechanizmu podzielonej płatności (split payment), tzn. że do ww. rachunku bankowego jest przypisany rachunek VAT, a także, że faktura spełniać będzie inne warunki określone w powszechnie obowiązujących przepisach w tym zakresie.
12. Zamawiający oświadcza, że płatności za wszystkie faktury realizuje z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności (split payment).
13. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności w systemie podzielonej płatności (split payment).
14. Płatność za prawidłową realizację Przedmiotu Umowy będzie dokonana przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę na fakturze w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy wskazany na fakturze został wskazany w zgłoszeniu identyfikacyjnym lub zgłoszeniu aktualizacyjnym złożonym przez Wykonawcę do naczelnika właściwego urzędu skarbowego i znajduje się na tzw. „białej liście podatników VAT”, o której mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
15. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę na fakturze nie znajduje się na tzw. „białej liście podatników VAT” lub rachunek wskazany przez Wykonawcę nie spełnia wymogów określonych w ust. 11 niniejszego paragrafu, Zamawiający dokona zapłaty oraz złoży zawiadomienie o zapłacie należności na rachunek inny niż zawarty na dzień zlecenia przelewu w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
16. Wykonawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w przypadku, jeżeli oświadczenia i zapewnienia zawarte w ust. 11 oraz 14 okażą się niezgodne z prawdą. Wykonawca zobowiązuje się zwrócić Zamawiającemu wszelkie obciążenia nałożone z tego tytułu na Zamawiającego przez organy administracji skarbowej oraz zrekompensować szkodę, jaka powstała u Zamawiającego, wynikającą w szczególności, ale nie wyłącznie, z zakwestionowania przez organy administracji skarbowej prawidłowości odliczeń podatku VAT na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur dokumentujących realizację

Przedmiotu Umowy, jak również braku możliwości zaliczenia przez Zamawiającego wydatków poniesionych z realizacją Przedmiotu Umowy w koszty uzyskania przychodu.

17. Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
18. Wykonawca zobowiązuje się wskazać właściwy kod PKWiU dla przedmiotu umowy w ciągu 3 dni od podpisania umowy.

§ 13. Odstąpienie 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. Zamawiający może odstąpić od Umowy/rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia (w zależności od stopnia zaawansowania realizacji Umowy) z winy Wykonawcy w każdym przypadku naruszenia przez Wykonawcę swoich zobowiązań, a w szczególności w przypadku:
 - 2.1. opóźnienia Wykonawcy o ponad 30 dni w dotrzymaniu któregośkolwiek z terminów określonych w niniejszej Umowie lub w Załącznikach do niej.
 - 2.2. stwierdzenia nieprawdziwości któregośkolwiek z zapewnień Wykonawcy zawartych w § 10 niniejszej Umowy,
 - 2.3. korzystania przez Wykonawcę z podwykonawcy, wbrew zobowiązaniu zawartym w § 6 ust. 3 niniejszej Umowy,
 - 2.4. zmiany składu Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy wbrew postanowieniom niniejszej Umowy,
 - 2.5. stwierdzenia naruszenia przez Wykonawcę nakazu zachowania poufności lub naruszenia obowiązków związanych z ochroną danych osobowych,
3. 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:
 - 3.1. 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,
 - 3.2. gdy z powodu Siły Wyższej trwającej dłużej aniżeli 90 dni prace wdrożeniowe nie mogą być kontynuowane,
 - 3.3. otwarcie likwidacji Wykonawcy.
4. 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, oświadczać, 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.
5. 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.
6. 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.

7. 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.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy/rozwiązania Umowy, Wykonawcy należne jest wynagrodzenie wyłącznie za zrealizowaną i zachowaną przez Zamawiającego część Systemu, 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.
9. Na poczet wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w ustępie poprzednim zalicza się kwoty, które Zamawiający dotychczas Wykonawcy zapłacił w wykonaniu niniejszej Umowy.
10. 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.

§ 14. 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: niezakończeniu któregośkolwiek z Etapów w terminie – w wysokości 0,1% całości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy za każdy dzień opóźnienia
 - 1.3. naruszenia przez Wykonawcę obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w § 16 niniejszej Umowy w wysokości 100.000,00 zł (sto tysięcy złotych) - za każdy przypadek naruszenia,
 - 1.4. stwierdzenia, że którykolwiek z Produktów dostarczonych przez Wykonawcę Zamawiającemu na podstawie niniejszej Umowy dotknięty jest Wadą prawną – w wysokości 20% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy za Etap, w którym Produkt ten zgłoszony został do odbioru,
 - 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 Obowiązania Umowy.
4. Jeśli Wykonawca wezwany do zapłaty kary umownej, kary tej w terminie nie zapłaci, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia naliczonej kary umownej z części wynagrodzenia Wykonawcy.

§ 15. 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.

§ 16. 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 16.04.2014 r. w sprawie nadużyć na rynku („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 Stronę 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 Stronę 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/Dostawca ma obowiązek:
- a) wykorzystania wszelkich informacji sensytywnych ENEA Operator Sp. z o.o. (według wykazu informacji sensytywnych) udostępnionych przez ENEA Centrum Sp. z o.o. jedynie do celów realizacji zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy oraz nieudostępniania ich osobom trzecim ani niepublikowania w jakiegokolwiek formie w całości lub części,
- b) odpowiednio zabezpieczyć, chronić oraz zniszczyć lub zwrócić natychmiast po zakończeniu realizacji zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy (tj. również trwale usunąć z systemów informatycznych), informacje sensytywne ENEA Operator Sp. z o.o. uzyskane od ENEA Centrum Sp. z o.o.”
- c) niedyskryminacyjnego i równego traktowania Użytkowników Systemu i Potencjalnych Użytkowników Systemu.
10. Informacje sensytywne ENEA Operator to Informacje dotyczące Użytkowników Systemu lub Potencjalnych Użytkowników Systemu uzyskane przez ENEA Operator w toku wykonywania Działalności podstawowej ENEI Operator, które mogą przynosić Użytkownikom Systemu lub Potencjalnym Użytkownikom Systemu korzyści handlowe. Do tej kategorii zalicza się następujące informacje:
- warunki umów, w tym finansowe:
- indywidualnie wydane techniczne i finansowe warunki przyłączenia do sieci;
 - moc umowna;
 - poziom zużycia energii elektrycznej;
 - termin płatności faktury;
 - okres rozliczeniowy.
- dane umożliwiające segmentację odbiorców i przygotowanie dedykowanych ofert:
- nazwa/imię i nazwisko, adres odbiorcy i numer jego rachunku bankowego;
 - struktura poboru energii elektrycznej;
 - dane pomiarowe, profile zużycia, w tym prognozowane profile zużycia odbiorców;
 - historia płatności;
 - zadłużenie odbiorcy.
- Informacje o Systemie zarządzanym przez ENEA Operator i o Działalności podstawowej ENEI Operator, które mogą przynosić Użytkownikom Systemu lub Potencjalnym Użytkownikom Systemu korzyści handlowe:
- ekspertyzy wpływu przyłączania do sieci elektroenergetycznej urządzeń, instalacji lub sieci

wytwórczych i odbiorczych na funkcjonowanie Systemu;

· informacje dotyczące infrastruktury sieciowej OSD oraz sposobu zarządzania tą infrastrukturą, nie będące Informacjami ogólnodostępnymi.

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.

§ 17. SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek 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 zawnionych 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. powodzie
 - 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.

§ 18 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 jest:
_____ - Koordynator Projektu, 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 obiorcy 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.

§ 19 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. Każda ze Stron oświadcza, że osoby ją reprezentujące, pracownicy, współpracownicy oraz inne osoby, których dane osobowe zostały lub zostaną przekazane drugiej Stronie w celu zawarcia, realizacji i monitorowania wykonywania Umowy, odpowiednio zostały lub zostaną poinformowane, że druga Strona jest administratorem ich danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE, oraz że odpowiednio zapoznają lub zapoznają się z informacją o zasadach ich przetwarzania, zamieszczonych odpowiednio na stronie internetowej Zamawiającego: <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/enea-centrum/obowiazek-informacyjny>
6. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z postanowieniami „Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA” dostępnego pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/odpowiedzialny-biznes/kodeks-kontrahentow> akceptuje je oraz zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad.
7. W żadnym przypadku osoby trzecie nie mogą powoływać się na prawa wynikające z postanowień Umowy.
8. Przetwarzanie danych osobowych przez Strony będzie odbywało się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, o których mowa w ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych

oraz w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej zwanym: RODO).

9. Z uwagi na przedmiot Umowy i zakres realizowanych w jej wykonaniu usług, Zleceniodawca podpowierzy dane osobowe, których jest podmiotem przetwarzającym (dane klientów Enea SA oraz klientów Enea Operator Sp. z o.o.) w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy. Szczegółowe zasady i warunki powierzenia przetwarzania danych osobowych zostały określone w ramach odrębnej Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 6 do niniejszej Umowy.
10. Zmiana treści Umowy wymaga zgodnych oświadczeń woli obu Stron Umowy wyrażonych - pod rygorem nieważności - w formie pisemnej.
11. Załączniki Wymienione w Umowie stanowią integralną jej część.
12. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

Załącznik nr 4 do umowy: Wzór Protokołu Zdawczo – Odbiorczego

| | |
|---|---|
| PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY DOSTAWY | |
| dotyczy umowy nr | |
| DATA SPORZĄDZENIA | Poznań, dnia XX. XX. 202X godz. XX:00 |
| PRZEKAZUJĄCY | ... |
| ODBIERAJĄCY | ... |
| PRZEDMIOT DOSTAWY | Dostawę licencji zrealizowano w dniu: |
| | Rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych/gwarancji w dniu: |
| | <input type="checkbox"/> Bez uwag |
| | <input type="checkbox"/> Z uwagami: |

Szczegółowa specyfikacja dostarczonego sprzętu i usług

| Nazwa licencji | Ilość |
|---|-------|
| Genesys _E-mail – licencje stałe wraz z serwisem producenta od do | XX |
| | |

WYKONAWCA

.....
.....

ZAMAWIAJĄCY

.....
.....

Załącznik nr 5 Wymogi bezpieczeństwa służb Zamawiającego

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/obowiązania umowy jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia wskazanych przez Zamawiającego podatności i wykrytych luk.

Załącznik nr 6

UMOWA

O PODPOWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH („UMOWA DPA”)

zawarta w dniu pomiędzy:

| | |
|--|--|
| ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań | z siedzibą w |
| wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy – Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 477231, NIP 7770002843, REGON 630770227, wysokość kapitału zakładowego: 3.929.000,00 zł; | wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w pod numerem KRS, NIP, REGON, wysokość kapitału zakładowego:zł, |
| zwana dalej „Przetwarzającym Dane” | zwana dalej „Podprzetwarzającym Dane” |
| reprezentowana przez: | reprezentowana przez: |

zwane dalej łącznie „Stronami” a każda z osobna „Stroną”

Preambuła

- a. *Przetwarzający Dane przetwarza dane osobowe powierzone mu przez [...] z siedzibą w [...] na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych z dnia [...] zawartej między [...] jako Administratorem Danych a Enea Centrum Sp. z o.o. jako Przetwarzającym Dane. Na podstawie tej umowy Przetwarzający Dane może podpowierzyć przetwarzanie tych danych.*
- b. *Strony oświadczają, że Podprzetwarzający Dane świadczy na rzecz Przetwarzającego Dane usługi, w ramach których ma miejsce przetwarzanie danych osobowych.*
- c. *Strony mają świadomość spoczywających na nich obowiązków wynikających z obowiązującego prawa dotyczącego ochrony danych.*
- d. *Najważniejszym celem niniejszej Umowy DPA jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz ustalenie wysokiego standardu ochrony danych jak również środków osobowych, technicznych i organizacyjnych służących temu celowi.*
- e. *Niniejsza Umowa DPA określa wzajemne prawa i obowiązki Stron w zakresie realizacji wzajemnej współpracy w odniesieniu do podpowierzenia przetwarzania danych.*

§1. Przedmiot Umowy DPA

1. Strony łączy Umowa („Umowa Główna”).
2. Wykonywanie Umowy Główny wiąże się z czynnościami Przetwarzania Danych Osobowych.
3. Podprzetwarzający Dane zobowiązuje się, że będzie przetwarzał Dane Osobowe na podstawie niniejszej Umowy DPA zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE z 4.05.2016, nr L 119/1) („GDPR”), prawa krajowego dotyczącego ochrony danych osobowych oraz jakichkolwiek innych obowiązujących przepisów prawa regulujących ochronę danych osobowych.
4. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy prawem krajowym dotyczącym ochrony danych a GDPR po dniu 25 maja 2018 r. moc wiążącą należy przyznać GDPR.
5. Terminy używane w niniejszej Umowie DPA, które nie zostały konkretnie zdefiniowane w jej treści mają znaczenie nadane im przez GDPR.

§2. Definicje

Dla celów niniejszej Umowy DPA, w tym Preambuły, stosuje się następujące definicje:

| | |
|--|---|
| Podmiot Danych | każda osoba fizyczna, której dotyczą Dane Osobowe; |
| Umowa Główna | umowa regulująca współpracę pomiędzy Stronami, o której mowa w § 1 niniejszej Umowy DPA; |
| Dane Osobowe | wszelkie informacje odnoszące się do zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej (Podmiotu Danych), które stanowią przedmiot niniejszej Umowy DPA; |
| Naruszenie Ochrony Danych Osobowych | każde zdarzenie mające miejsce u Podprzetwarzającego Dane, które prowadzi do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia, nieuprawnionego dostępu lub dostępności Danych Osobowych Administratora powierzonych Podprzetwarzającemu Dane przez Przetwarzającego Dane; |
| Przetwarzanie Danych Osobowych | operacja lub zestaw operacji wykonywanych na Danych Osobowych lub zestawach Danych Osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, jaką jest zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesyłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie; |
| Prawo Ochrony Danych Osobowych | GDPR oraz inne znajdujące zastosowanie akty i regulacje Unii Europejskiej lub prawa krajowego; |
| Administrator Danych | [...] z siedzibą w [...], której Dane Osobowe są podpowierzane Podprzetwarzającemu Dane przez Przetwarzającego Dane. |

Pojęcia zdefiniowane powyżej zachowują nadane im niniejszą Umową DPA znaczenie niezależnie od tego, czy występują w liczbie pojedynczej czy liczbie mnogiej.

§3. Postanowienia dotyczące Przetwarzania Danych Osobowych

1. Przetwarzający Dane powierza Dane Osobowe Administratora Danych do dalszego przetwarzania Podprzetwarzającemu Dane na czas i w celu wykonania Umowy Główniej.
2. Dla celów realizacji przedmiotu niniejszej Umowy DPA określonego powyżej, Podprzetwarzający Dane przetwarza Dane Osobowe powierzone mu przez Przetwarzającego Dane w zakresie określonym w Załączniku II pkt 1 do niniejszej Umowy DPA.
3. Dane Osobowe będą przetwarzane w sposób określony w Załączniku II pkt 2 do niniejszej Umowy DPA.

§4. Cel przetwarzania

Przetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe, zgodnie z § 1 niniejszej Umowy DPA wyłącznie dla celów określonych w Załączniku I pkt 4 do niniejszej Umowy DPA.

§5. Prawa i obowiązki Przetwarzającego Dane

1. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy zajdzie konieczność przekazania Podprzetwarzającemu Dane dodatkowych informacji o prawnych, technicznych lub organizacyjnych wymogach, które Podprzetwarzający Dane powinien znać, aby Przetwarzanie Danych odbywało się zgodnie z obowiązującym prawem, Przetwarzający Dane przekaże te informacje niezwłocznie.

2. Przetwarzający Dane może wydawać polecenia co do rodzaju, zakresu i sposobu Przetwarzania Danych Osobowych. Polecenia te mogą być wydawane pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Przetwarzający Dane może kontrolować przestrzeganie niniejszej Umowy DPA oraz Prawa Ochrony Danych Osobowych. Przetwarzający Dane jest uprawniony do przeprowadzania kontroli w miejscu przetwarzania jak również w lokalach Podprzetwarzającego Dane mających na celu uzyskanie potrzebnych informacji lub wglądu w przechowywane Dane Osobowe, a także kontroli programów służących przetwarzaniu Danych Osobowych, w każdym czasie i bez zbędnej zwłoki. W tym celu Podprzetwarzający Dane udostępni wskazane powyżej miejsca osobom kontaktowym lub, w zależności od konkretnego przypadku, innej osobie trzeciej upoważnionej przez Przetwarzającego Dane do przeprowadzenia czynności kontrolnych. Kontrole mogą być przeprowadzane w trakcie normalnych godzin pracy u Podprzetwarzającego Dane. Przetwarzający Dane może dokumentować wyniki kontroli. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do udzielania Przetwarzającemu Dane pomocy, również w przypadku kontroli ochrony danych osobowych prowadzonych przez właściwe organy nadzorcze, w zakresie w jakim dotyczą one Przetwarzania Danych Osobowych wynikającego z niniejszej Umowy DPA. Podprzetwarzający Dane zobowiązany jest do niezwłocznego wdrożenia wymogów wskazanych przez organ nadzorczy w porozumieniu z Przetwarzającym Dane.
4. Prawa Przetwarzającego Dane określone w niniejszym paragrafie przysługują również Administratorowi Danych, który może je wykonywać samodzielnie lub w porozumieniu z Przetwarzającym Dane.

§6. Prawa i obowiązki Podprzetwarzającego Dane

1. Podprzetwarzający Dane ma obowiązek Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie na podstawie postanowień niniejszej Umowy DPA oraz udokumentowanych poleceń Przetwarzającego Dane.
2. Podprzetwarzający Dane nie może wykorzystywać Danych Osobowych dla innych celów niż wskazane w niniejszej Umowie DPA, w szczególności Podprzetwarzający Dane nie może bez zgody Przetwarzającego Dane udzielonej na piśmie przekazać Danych Osobowych osobom trzecim. Bez uprzedniej zgody Przetwarzającego Dane Podprzetwarzający Dane nie może tworzyć kopii i duplikatów Danych Osobowych, z tym że zastrzeżenie powyższe nie obejmuje tworzenia kopii zapasowych w celu zapewnienia właściwego Przetwarzania Danych Osobowych.
3. Podprzetwarzający Dane zapewni, aby osoby upoważnione przez niego do Przetwarzania Danych Osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy oraz przestrzegania właściwych sposobów zabezpieczenia Danych Osobowych lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy. Podprzetwarzający Dane zapewni, aby osoby upoważnione przez niego do Przetwarzania Danych Osobowych uczestniczyły w odpowiednich szkoleniach z zakresu ochrony danych osobowych. Podprzetwarzający Dane zobowiązuje się dostarczyć każdorazowo, na żądanie Przetwarzającego Dane i w terminie przez niego wyznaczonym, aktualną listę osób zaangażowanych w przetwarzanie danych osobowych w związku z niniejszą Umową DPA. Podprzetwarzający Dane ogranicza dostęp do powierzonych Danych Osobowych wyłącznie dla osób, dla których dostęp jest niezbędny w celu realizacji Umowy Głównej lub niniejszej Umowy DPA.
4. Podprzetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe na podstawie niniejszej Umowy DPA jedynie w kraju i siedzibie, wskazanych w Załączniku I pkt 2 do niniejszej Umowy DPA. O wszystkich innych miejscach wykonywania czynności przetwarzania lub wszelkich zmianach dotychczasowych miejsc przetwarzania w tym samym kraju Podprzetwarzający Dane uprzednio informuje Przetwarzającego Dane. W takim przypadku Przetwarzającemu Dane przysługuje prawo do sprzeciwu. Jeżeli Przetwarzający Dane nie wniesie sprzeciwu w terminie jednego miesiąca od otrzymania powyższych informacji od Podprzetwarzającego Dane, uznaje się, że wyraził zgodę na inne miejsca lub zmianę miejsc przetwarzania w tym samym kraju w zakresie wskazanym w informacji otrzymanej od Podprzetwarzającego Dane.
5. Jeżeli Podprzetwarzający Dane zamierza przetwarzać Dane Osobowe w innym kraju, dla takiego Przetwarzania Danych Osobowych wymagana jest uprzednia pisemna zgoda Przetwarzającego

Dane. Zaangażowanie dalszych Podprzetwarzających Dane oraz miejsca przetwarzania przez nich Danych Osobowych podlegają paragrafowi 8 niniejszej Umowy.

6. Podprzetwarzający Dane ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Przetwarzającego Dane, najpóźniej w ciągu 12 godzin od uzyskania informacji o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych, o wszelkich przypadkach poważnego zakłócenia operacji przetwarzania, jakimkolwiek podejrzeniu naruszenia ochrony danych, nieprzestrzegania Prawa Ochrony Danych Osobowych, które dotyczy Danych Osobowych lub innych zauważonych przez niego nieprawidłowościach przy Przetwarzaniu Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane, pracowników Podprzetwarzającego Dane lub dalszych Podprzetwarzających Dane. Informacja taka powinna zostać przekazana na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik III. Podprzetwarzający Dane powinien dostarczyć wraz z informacją, o której mowa powyżej, wszystkie informacje wymagane przez Przetwarzającego Dane niezbędne do zgłoszenia Naruszenia Ochrony Danych Osobowych. Jeżeli określonych informacji, o których mowa w Załączniku III Podprzetwarzający Dane nie jest w stanie przedstawić w terminie wskazanym powyżej, zobowiązany jest je udzielać sukcesywnie bez zbędnej zwłoki, jednakże w żadnym wypadku nie później niż w ciągu 12 godzin od powzięcia danych informacji, wraz z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia. W każdym ze wskazanych powyżej przypadków Podprzetwarzający Dane bezzwłocznie podejmie wszystkie niezbędne kroki w celu zapewnienia należytej ochrony Danych Osobowych, a następnie postąpi zgodnie z poleceniami przekazanymi mu przez Przetwarzającego Dane. Podprzetwarzający Dane umożliwi Przetwarzającemu Dane uczestnictwo w jakichkolwiek czynnościach wyjaśniających prowadzonych w związku z wymienionymi zdarzeniami. W przypadku jakiegokolwiek naruszenia Prawa Ochrony Danych Osobowych w związku z Przetwarzaniem Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane, Podprzetwarzający Dane ma obowiązek wspierania Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych w powiadamianiu Podmiotów Danych dotkniętych naruszeniem oraz organu nadzorczego, jeżeli zostanie o to poproszony.
7. Jeżeli Podprzetwarzający Dane otrzyma jakąkolwiek skargę, powiadomienie lub zgłoszenie, które odnosi się do Przetwarzania Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane lub zgodności z Prawem Ochrony Danych Osobowych przez którąkolwiek ze Stron, Podprzetwarzający Dane niezwłocznie powiadomi o tym Przetwarzającego Dane, w zakresie dozwolonym przepisami prawa, oraz będzie w niezbędnym zakresie współpracował z i pomagał Przetwarzającemu Dane w odniesieniu do takiej skargi, powiadomienia lub zgłoszenia.
8. Podprzetwarzający Dane gwarantuje i zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Przetwarzającego Dane o każdej:
 - 1) skardze Podmiotu Danych w zakresie jej Danych Osobowych lub jakiegokolwiek prośbie otrzymanej od Podmiotu Danych o dostęp do jej Danych Osobowych lub o każdym innym zgłoszeniu odnoszącym się bezpośrednio lub pośrednio do Przetwarzania Danych Osobowych w związku z niniejszą Umową DPA; Podprzetwarzający Dane dostarczy Przetwarzającemu Dane wszystkich zażądanych informacji dotyczących takiej skargi, prośby lub zgłoszenia,
 - 2) korespondencji lub żądaniu jakiegokolwiek organu nadzoru ochrony Danych Osobowych mających związek z Przetwarzaniem Danych Osobowych, powierzonych Umową DPA,
 - a także niezwłocznie podejmie współpracę z Przetwarzającym Dane w związku z taką skargą, prośbą, zgłoszeniem, żądaniem lub komunikacją, co obejmuje między innymi odpowiedź na skargę, prośbę, zgłoszenie, żądanie lub komunikację.
9. Jeżeli Podmiot Danych będzie wykonywać swoje prawo do sprostowania, zmiany, uaktualnienia, usunięcia, wykreślenia, tymczasowego lub stałego zawieszenia, zablokowania lub ograniczenia przetwarzania Danych Osobowych względem Przetwarzającego, Przetwarzający Dane poinformuje Podprzetwarzającego Dane, który będzie zobowiązany do wykonania żądania Podmiotu Danych zgodnie z poleceniami Przetwarzającego Dane. Jeżeli Podmiot Danych przekaże tego rodzaju żądanie bezpośrednio do Podprzetwarzającego Dane, Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym Przetwarzającego Dane i działania zgodnie z poleceniami Przetwarzającego Dane.
10. Na żądanie Przetwarzającego Dane Podprzetwarzający Dane będzie prowadził rejestry przetwarzania Danych Osobowych oraz dostarczy Przetwarzającemu Dane aktualne informacje

dotyczące ochrony i bezpieczeństwa danych przetwarzanych na podstawie niniejszej Umowy DPA, również wynikające z prowadzonych rejestrów.

11. Po zakończeniu współpracy wynikającej z niniejszej Umowy DPA lub w każdym czasie na życzenie Przetwarzającego Dane Podprzetwarzający Dane zobowiązuje się do zwrotu Przetwarzającemu Dane lub do zniszczenia wszystkich Danych Osobowych przetwarzanych na podstawie niniejszej Umowy DPA oraz do usunięcia ich w trwały sposób ze swoich nośników danych w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zakończenia współpracy, chyba że przepisy obowiązującego prawa nakładają na Podprzetwarzającego Dane obowiązek przechowywania Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane. Wszystkie działania związane z niszczeniem danych powinny być przeprowadzone w sposób, który jest zgodny z najnowszą technologią w zakresie środków zapewnienia poufności danych, chyba że Przetwarzający Dane wyraźnie wymaga innej procedury. Na życzenie Przetwarzającego Dane Podprzetwarzający Dane przedłoży pisemne potwierdzenie usunięcia Danych Osobowych.
12. Jeżeli na życzenie Przetwarzającego Dane Podprzetwarzający Dane powołał inspektora ochrony danych, Podprzetwarzający dane przekaże niezwłocznie Przetwarzającemu Dane jego dane kontaktowe.
13. Inspektor ochrony danych powołany przez Podprzetwarzającego Dane pozostaje w kontakcie z Przetwarzającym Dane w zakresie wszelkich kwestii związanych z ochroną danych powierzonych Podprzetwarzającemu Dane przez Przetwarzającego Dane, w szczególności w przypadku wystąpienia incydentów Naruszenia Ochrony Danych Osobowych.
14. Podprzetwarzający Dane wykonuje prawa i obowiązki określone w niniejszym paragrafie odpowiednio w stosunku do Administratora Danych. Administrator, w przypadkach w których taka możliwość jest przewidziana w niniejszym paragrafie dla Przetwarzającego Dane, może wykonywać czynności oraz żądać bezpośrednio od Podprzetwarzającego Dane realizacji obowiązków.

§7. Środki techniczne i administracyjne

1. Podprzetwarzający Dane zobowiązuje się zapewnić adekwatne środki organizacyjne i techniczne lub personel, które zapewnią ochronę Danych Osobowych na poziomie nie niższym niż opisany, w celu zapewnienia właściwego standardu bezpieczeństwa Danych Osobowych odpowiadającego ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych. W szczególności Podprzetwarzający Dane zobowiązany jest zapewnić szczególną ochronę Danych Osobowych przed ich przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, modyfikacją, niedozwolonym ujawnieniem lub dostępem, przesłaniem, przechowywaniem lub przetwarzaniem w inny sposób, co mogłoby w szczególności prowadzić do fizycznego, materialnego lub niematerialnego uszkodzenia Danych Osobowych. W celu zachowania bezpieczeństwa i zapobieżenia Przetwarzaniu Danych Osobowych niezgodnemu z niniejszą Umową DPA, Podprzetwarzający Dane oceni ryzyko związane z Przetwarzaniem Danych Osobowych i wdroży odpowiednie środki w celu minimalizacji tego ryzyka. Przed przystąpieniem do Przetwarzania Danych Osobowych, Podprzetwarzający Dane oceni wpływ planowanych czynności przetwarzania na ochronę Danych Osobowych i przedłoży wynik Przetwarzającemu Dane lub zapewni Przetwarzającemu Dane odpowiednie wsparcie, jeżeli ocena wpływu będzie przeprowadzana bezpośrednio przez Przetwarzającego Dane.
2. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do poinformowania Przetwarzającego Dane o wszelkich istotnych decyzjach związanych z bezpieczeństwem, a dotyczących organizacji Przetwarzania Danych Osobowych oraz zastosowanych procedur.
3. Na życzenie Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych, Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do dostarczenia Przetwarzającemu Dane wyczerpującej, aktualnej informacji na temat ochrony danych i bezpieczeństwa dla zleconego Przetwarzania Danych Osobowych na podstawie niniejszej Umowy DPA.

§8. Dalszy Podprzetwarzający Dane

1. Podprzetwarzający Dane nie będzie powierzał żadnych czynności wynikających z niniejszej Umowy DPA jakimkolwiek osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Przetwarzającego Dane. Przetwarzający Dane zezwala Podprzetwarzającemu Dane na zaangażowanie dalszych

Podprzetwarzających wyłącznie na zasadach wynikających z niniejszej Umowy DPA w zakresie, w jakim mogą i powinny mieć zastosowanie do dalszego Podprzetwarzającego Dane. Podprzetwarzający Dane odpowiedzialny jest za działania i zaniechania dalszych Podprzetwarzających Dane jak za swoje własne działania lub zaniechania.

2. Podprzetwarzający Dane podejmie odpowiednie kroki w celu zapewnienia, że dalszy Podprzetwarzający Dane będzie zobowiązany wobec Podprzetwarzającego Dane w taki sam sposób, w jaki Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany względem Przetwarzającego Dane oraz Administratora na podstawie niniejszej Umowy DPA. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do przeprowadzania kontroli dalszego Podprzetwarzającego Dane w celu weryfikacji, czy dalszy Podprzetwarzający Dane prawidłowo wykonuje spoczywające na nim zobowiązania w związku z powierzeniem mu przez Podprzetwarzającego Dane Danych Osobowych do przetwarzania. W szczególności Podprzetwarzający Dane powinien sprawdzić, czy środki stosowane przez dalszego Podprzetwarzającego Dane są zgodne z ustalonymi między Podprzetwarzającym Dane a dalszym Podprzetwarzającym Dane środkami technicznymi i organizacyjnymi przed rozpoczęciem Przetwarzania Danych Osobowych i później - w regularnych odstępach czasu. Wyniki tych audytów muszą być dokumentowane i przekazywane przez Podprzetwarzającego Dane Przetwarzającemu Dane oraz Administratorowi na ich życzenie.
3. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do zagwarantowania, aby Przetwarzający Dane lub Administrator Danych mógł przeprowadzać audyty względem dalszego Podprzetwarzającego Dane na co najmniej takich samych zasadach, na jakich może przeprowadzać audyty u Podprzetwarzającego Dane. Podprzetwarzający Dane ma obowiązek zawarcia odpowiednich postanowień umownych zabezpieczających prawo Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych do audytu w umowie między nim a dalszym Podprzetwarzającym Dane. Powyższy obowiązek obejmuje uprawnienia do audytu, jakie Przetwarzający Dane lub Administrator Danych uzyskuje względem Podprzetwarzającego Dane na mocy niniejszej Umowy DPA.

§9. Odpowiedzialność. Kary umowne.

1. Podprzetwarzający Dane ponosi pełną odpowiedzialność względem Przetwarzającego Dane za wszelkie naruszenia niniejszej Umowy DPA poprzez zapłatę kar umownych lub odszkodowania aż do granicy siły wyższej. Wszelkie ograniczenia odpowiedzialności uzgodnione gdzie indziej nie znajdują zastosowania do niniejszej Umowy DPA.
2. W przypadku naruszenia przez Podprzetwarzającego Dane niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane przysługuje uprawnienie do naliczania kar umownych w wysokości 100 000,00 PLN (słownie: sto tysięcy złotych 00 groszy) w przypadku każdego naruszenia odrębnie. Uprawnienie to przysługuje Przetwarzającemu Dane z tytułu naruszenia niniejszej Umowy DPA niezależnie od tego, czy naruszenie jest zawinione czy niezawinione. Przetwarzającemu Dane nie przysługuje uprawnienie do naliczenia kar umownych wyłącznie w przypadku, gdy naruszenie jest konsekwencją działania siły wyższej.
3. Naliczenie zastrzeżonych Umową kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Przetwarzającego Dane odszkodowania na zasadach ogólnych wynikających z przepisów kodeksu cywilnego do pełnej wysokości szkody (jeżeli wystąpiła) poniesionej przez Przetwarzającego Dane w związku ze zdarzeniem, które jest podstawą naliczenia określonej kary.
4. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się Przetwarzającemu Dane w pełnej wysokości także wtedy, gdy w przypadku jednego zdarzenia doszło do więcej niż jednego naruszenia niniejszej Umowy DPA, wobec czego Przetwarzający Dane może naliczyć więcej niż jedną karę umowną. Za każdy przypadek naruszenia niniejszej Umowy DPA kary umowne będą naliczane odrębnie.
5. Kary umowne są należne także w przypadku wypowiedzenia niniejszej Umowy DPA lub jej rozwiązania przez Strony.
6. Kwoty kar umownych będą płatne w terminie wskazanym w żądaniu Przetwarzającego Dane, co nie wyłącza możliwości potrącenia naliczonych kar ani zaspokojenia roszczeń z zabezpieczenia należytego wykonania niniejszej Umowy DPA, o ile takie zabezpieczenie zostało ustanowione.

7. Niezależnie od zasad odpowiedzialności uregulowanych w niniejszym paragrafie, Podprzetwarzający Dane ponosi odpowiedzialność za naruszenie ochrony danych osobowych na zasadach określonych w GDPR, w szczególności w art. 82 i 83, oraz na zasadach określonych w przepisach prawa krajowego dotyczących ochrony danych osobowych.
8. W przypadku skierowania przez osobę trzecią lub Administratora Danych do Przetwarzającego Dane jakichkolwiek roszczeń, w tym roszczeń odszkodowawczych, związanych z nieprawidłowym przetwarzaniem Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane, w tym przetwarzaniem Danych Osobowych niezgodnie z niniejszą Umową DPA lub niezgodnie z Prawem Ochrony Danych Osobowych lub niezgodnie z pisemnymi poleceniami lub wbrew pisemnym poleceniom Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych, Podprzetwarzający Dane zwolni Przetwarzającego Dane z obowiązku świadczenia w przypadku jakiegokolwiek roszczenia osoby trzeciej lub Administratora Danych w zakresie wszelkich odszkodowań należnych od Przetwarzającego Dane w związku z takim naruszeniem w pełnym zakresie oraz pokrycia wszelkich kosztów związanych z dochodzeniem przez osobę trzecią lub Administratora Danych tego roszczenia, w tym kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego. Podprzetwarzający Dane jest odpowiedzialny na zasadach wskazanych powyżej w stosunku do Administratora Danych w zakresie kierowanych do niego roszczeń związanych z nieprawidłowym przetwarzaniem Danych Osobowych po stronie Podprzetwarzającego Dane.
9. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do udzielenia Przetwarzającemu Dane lub Administratorowi Danych wszelkiej pomocy, w tym informacji i wyjaśnień, potrzebnych do podjęcia obrony przed tymi roszczeniami. Podprzetwarzający Dane wstąpi do procesu na miejsce pozwanego lub, gdyby było to niemożliwe, wstąpi do procesu w charakterze interwenienta ubocznego.
10. Podprzetwarzający Dane ponosi względem Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych pełną odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania dalszych Podprzetwarzających Dane, w zakresie, w jakim powierza im przetwarzanie Danych Osobowych, których dotyczy niniejsza Umowa DPA, jak za własne działania lub zaniechania, niezależnie od podjętych przez Podprzetwarzającego Dane działań mających na celu dokonanie oceny, czy dalszy Podprzetwarzający Dane daje rękojmię należytego przetwarzania Danych Osobowych, w tym czy stosuje właściwe środki techniczne lub organizacyjne zabezpieczenia Danych Osobowych.
11. Przetwarzający Dane nie ponosi żadnej odpowiedzialności w stosunku do Podprzetwarzającego Dane lub dalszego Podprzetwarzającego Dane za szkodę powstałą po stronie Podprzetwarzającego Dane lub dalszego Podprzetwarzającego Dane wskutek nałożenia odpowiednio na Podprzetwarzającego Dane lub dalszego Podprzetwarzającego Dane przez organ nadzorczy administracyjnej kary pieniężnej lub innej sankcji administracyjnej z tytułu Naruszenia Ochrony Danych Osobowych przez odpowiednio Podprzetwarzającego Dane lub dalszego Podprzetwarzającego Dane.

§10. Komunikowanie się Stron

1. Przetwarzający Dane wyznacza osobę kontaktową określoną w Załączniku I pkt 5 do niniejszej Umowy DPA.
2. Podprzetwarzający Dane wyznacza osobę kontaktową określoną w Załączniku I pkt 5 do niniejszej Umowy DPA.

§11. Załączniki do Umowy DPA

Poniższe Załączniki stanowią integralną część niniejszej Umowy DPA.

Załącznik I określa:

1. datę zawarcia niniejszej Umowy DPA,
2. strony Umowy DPA,
3. przedmiot Umowy DPA,
4. cel przetwarzania Danych Osobowych,

5. osoby kontaktowe Stron.

Załącznik II określa:

1. Dane Osobowe przetwarzane przez Podprzetwarzającego Dane,
2. Sposób przetwarzania Danych Osobowych.

Załącznik III określa:

1. Wzór formularza zgłoszenia naruszenia.

§12. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Umowa DPA zaczyna obowiązywać w dniu jej podpisania przez obie Strony. Niniejsza Umowa DPA ulega rozwiązaniu wraz z rozwiązaniem Umowy Głównej lub w inny sposób określony tamże.
2. Zmiany niniejszej Umowy DPA wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem zmian osób kontaktowych Stron, o których Strony zawiadamiają się w formie pisemnej.
3. Przetwarzający Dane może rozwiązać niniejszą Umowę DPA w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku poważnego naruszenia postanowień niniejszej Umowy DPA, przy czym za poważne naruszenie postanowień niniejszej Umowy DPA uznać należy w szczególności: (i) niewykonanie polecenia lub odmowa zezwolenia na audyty ze strony Przetwarzającego Dane, w części lub w całości, lub (ii) Przetwarzanie Danych w zakresie innym niż dozwolony cel lub poza uzgodnionym krajem, lub (iii) zaangażowanie niezatwierdzonych dalszych Podprzetwarzających Dane, lub (iv) jakiegokolwiek istotne Naruszenie Ochrony Danych Osobowych lub brak zgłoszenia zgodnie z wymogami określonymi w § 6.6 powyżej.
4. Jeżeli podjęcie jakichkolwiek czynności Przetwarzania Danych Osobowych będzie konieczne po wygaśnięciu Umowy Głównej w celu dokonania właściwych rozliczeń między Stronami lub podjęcia innych czynności w celu wygaszenia wynikających z Umowy Głównej zobowiązań, do takiego dalszego Przetwarzania Danych Osobowych zastosowanie będą miały postanowienia niniejszej Umowy DPA.
5. W przypadku, gdy część niniejszej Umowy DPA straci ważność lub stanie się niewykonalna, jej pozostałe postanowienia będą nadal wiążące dla Stron, chyba że Umowa DPA bez tych nieważnych części lub postanowień stałaby się niewykonalna. W takim przypadku Strony natychmiast rozpoczną negocjacje w celu przyjęcia nowych postanowień pozwalających na wykonanie Umowy DPA w sposób jak najpełniej zaspokajający ich wzajemne zobowiązania.
6. Niniejsza Umowa DPA stanowi całość uzgodnień i ustaleń pomiędzy Stronami w zakresie spraw w niej uregulowanych i zastępuje jakiegokolwiek poprzednie umowy łączące Strony i odnoszące się do tych spraw.
7. Niniejsza Umowa DPA podlega prawu właściwemu dla Przetwarzającego Dane i zgodnie z nim powinna być interpretowana. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy DPA będą rozstrzygane przez sądy właściwe dla siedziby Przetwarzającego Dane.
8. Niniejsza Umowa DPA została sporządzona i podpisana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

| <i>Za Przetwarzającego Dane</i> | <i>Za Podprzetwarzającego Dane</i> |
|---------------------------------|------------------------------------|
| | |
| | |

Załącznik I do Umowy DPA

1. Data zawarcia Umowy DPA

Niniejsza Umowa DPA została zawarta w dniu [...] 201[] r.

2. Strony Umowy DPA

| | |
|--|--|
| ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań | z siedzibą w |
| wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy – Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 477231, NIP 7770002843, REGON 630770227, wysokość kapitału zakładowego: 3.929.000,00 zł; | wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w pod numerem KRS, NIP, REGON, wysokość kapitału zakładowego:zł, kapitał zakładowy wypłacony: zł |
| zwana dalej „Przetwarzającym Dane” | zwana dalej „Podprzetwarzającym Dane” |
| reprezentowana przez: | reprezentowana przez: |

3. Przedmiot Umowy DPA

Strony łączy umowa [...] z dnia [...] dotycząca świadczenia przez Podprzetwarzającego Dane usług na rzecz Przetwarzającego Dane w postaci: [...]

(prosimy szczegółowo opisać usługi, do których potrzebne jest przetwarzanie danych).

Niniejsza Umowa DPA stanowi Załącznik do Umowy Głównej.

4. Cel przetwarzania danych osobowych

Podprzetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe, zgodnie z § 1 niniejszej Umowy DPA („Przetwarzanie Danych Osobowych”) wyłącznie dla następujących celów: [...].

(Należy opisać konkretnie jakie usługi Podprzetwarzający Dane ma świadczyć na rzecz Przetwarzającego Dane lub jeżeli taki szczegółowy opis usług jest zawarty w Umowie Głównej, można odnieść się do tej umowy dokładnie cytując odnośne klauzule, które zawierają opis usługi)

5. Osoby kontaktowe Stron

| | <i>po stronie Przetwarzającego Dane</i> | <i>po stronie Podprzetwarzającego</i> |
|------------------------|---|---------------------------------------|
| <i>Imię i nazwisko</i> | | |
| <i>Stanowisko</i> | | |
| <i>Telefon</i> | | |
| <i>E-mail</i> | | |

Załącznik II do Umowy DPA

1. Dane Osobowe przetwarzane przez Podprzetwarzającego Dane

Rodzaj Osób, których Dane Dotyczą:

Z podziałem na spółki GK Enea, których dane zostają powierzone (prosimy wskazać, czy chodzi o dane kontrahentów, pracowników czy jakichkolwiek innych osób fizycznych (takich jak dostawcy lub klienci)

Rodzaje Danych Osobowych, których przetwarzanie dotyczy:

(Przykłady)

- Imiona/Nazwisko
- Adres
- Miejsce urodzenia
- Dane o stanie cywilnym
- Tel./Faks
- Adres
- Podpis
- Obywatelstwo
- Zawód
- Rachunek bankowy, itd.

Dane wrażliwe/specjalne (które muszą zostać tutaj wymienione szczegółowo):

(Przykłady)

- dane dotyczące stanu zdrowia
- religia
- członkostwo w radzie pracowniczej, itd.
- rasa,
- płeć itd.

2. Sposób przetwarzania Danych Osobowych

Dane Osobowe będą przetwarzane w następujący sposób: [...] (należy opisać sposób techniczny i/lub organizacyjny, w jaki Podprzetwarzający Dane otrzyma lub dostanie dostęp do Danych Osobowych np. przesłanie poprzez bezpieczne połączenie, dostęp do systemu/aplikacji xyz, zbieranie danych poprzez konkretne interfejsy, itd.).

Załącznik III do Umowy DPA

- Wzór zgłoszenia o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych

Należy wypełnić w ciągu 6 godzin od uzyskania świadomości o Naruszeniu. Wypełnione zgłoszenie należy przesłać za pośrednictwem zaszyfrowanej wiadomości e-mail do osoby kontaktowej po stronie Przetwarzającego Dane wskazanej w Umowie DPA.

| Wzór zgłoszenia o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych | | |
|--|-----------------|---------|
| Przetwarzający: | | |
| Zgłaszający: | | |
| Wydział/departament: | Numer telefonu: | E-mail: |

| | |
|---|--|
| Data zgłoszenia: | Czas zgłoszenia: |
| Data zdarzenia: | Czas zdarzenia: |
| Czy zgłoszenie zostało dokonane z opóźnieniem: <i>(minęły więcej niż 6 godzin od daty zdarzenia)</i> | T N <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Powód opóźnienia: | |
| Opis Naruszenia Ochrony Danych Osobowych <i>(proszę krótko opisać zdarzenie)</i> | |
| 1) Kategorie podmiotów danych <i>(np. klienci, pracownicy)</i> | |
| 2) Liczba podmiotów danych dotkniętych Naruszeniem <i>(przybliżona)</i> | |
| 3) Kategorie zbiorów/rejestrów danych <i>(np. dane finansowe, numery rachunków bankowych)</i> | |
| 4) Liczba zbiorów/rejestrów danych dotkniętych Naruszeniem <i>(przybliżone)</i> | |
| Opis możliwych skutków Naruszenia Ochrony Danych Osobowych: | |
| 1) Czy istnieje zagrożenie dla danych szczególnych kategorii? Jeśli tak, proszę wskazać w jakim zakresie. | |
| 2) Czy podmioty danych dotkniętych Naruszeniem mają świadomość Naruszenia? | |

3) Jaki wpływ i konsekwencje dla bezpieczeństwa ich danych może mieć Naruszenie?

4) Czy którykolwiek z podmiotów danych dotkniętych Naruszeniem złożył w związku z nim skargę lub zgłosił roszczenia?

Środki naprawcze

1) Jakie środki zostały wdrożone w celu zapobieżenia tego rodzaju zdarzeniom?

2) Czy zostały podjęte jakiegokolwiek środki mające na celu ograniczenie wpływu zdarzenia na bezpieczeństwo danych? Jeśli tak, proszę je opisać szczegółowo.

3) Czy wobec danych dotkniętych Naruszeniem zastosowano środki naprawcze? Jeśli tak, proszę wskazać jakie i kiedy.

4) Jakie środki podjęto w celu zapobieżenia zajścia takich zdarzeń w przyszłości?

Szkolenia i wytyczne

1) Czy Twój personel został przeszkolony ze znajomości GDPR?

2) Czy szkolenia w zakresie GDPR są obowiązkowe? Czy osoby uczestniczące w zdarzeniu brały udział w szkoleniu?

Pozostałe

1) Czy policja została poinformowana o zdarzeniu? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

2) Czy pozostałe właściwe organy zostały poinformowane o zdarzeniu? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

3) Czy zdarzenie były przedmiotem jakichkolwiek doniesień medialnych? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

Czy zgodnie z Twoją wiedzą zdarzenie dotyczyło któregoś z poniższych elementów?

Telefon

Kradzież

| | | | |
|----------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Fax | <input type="checkbox"/> | Oszustwo | <input type="checkbox"/> |
| Kserokopiarka | <input type="checkbox"/> | Nieautoryzowany dostęp | <input type="checkbox"/> |
| Hardware komputerowy | <input type="checkbox"/> | Klienci | <input type="checkbox"/> |
| E-mail | <input type="checkbox"/> | Osoby trzecie | <input type="checkbox"/> |
| Pobranie z Internetu | <input type="checkbox"/> | Prawo autorskie | <input type="checkbox"/> |
| Wirus | <input type="checkbox"/> | Inne (proszę wskazać poniżej) | <input type="checkbox"/> |

| | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Czy zgłosiłeś Naruszenie: <i>(proszę zaznaczyć właściwe)</i> | T | N |
| Przełożony – Organy wykonawcze – Szef działu IT – Audytor wewnętrzny – Inny <i>(proszę wskazać poniżej)</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| |
|--|
| Dane kontaktowe na wypadek potrzeby uzyskania dalszych informacji lub wyjaśnień <i>(nazwisko, stanowisko, e-mail, telefon)</i> |
|--|

| | |
|--|-------|
| Podpis osoby upoważnionej przez Przetwarzającego Dane: | Data: |
|--|-------|