

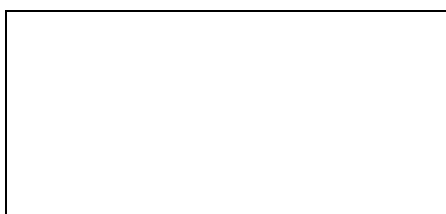
# WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy:  
1400/DW00/ZT/KZ/2021/0000016928



**Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**

**Zatwierdzam**



pieczęć i podpis Kierownika Zamawiającego  
(osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 15.04.2021 r.

## SPIS TREŚCI

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

**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. Numer postępowania:

Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:

**1400/DW00/ZT/KZ/2021/0000016928**

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

1.3. Wydawanie Warunków Zamówienia:

Wszelkie informacje dotyczące postępowania Zamawiający udostępnia na swojej stronie internetowej <https://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 żadne 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 6 do Warunków Zamówienia**) został przekazany w formie edytowalnego pliku lub skanu podpisanego dokumentu. Pytania należy przesyłać na adresy email: [adrianna.targalska@enea.pl](mailto:adrianna.targalska@enea.pl) oraz [magdalena.gorka@enea.pl](mailto:magdalena.gorka@enea.pl).

1.9. Treść zapytań bez ujawniania źródła zapytania wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępni na stronie internetowej: <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/platforma-zakupowa> . 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 może w każdym czasie, przed upływem terminu składania Ofert, zmodyfikować treść Warunków Zamówienia. Zmiana może dotyczyć kryterium 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:

- a) 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,
  - b) wszelkie informacje przekazane lub pozyskane w innej formie niż określonej w lit. a) powyżej pozostają bez wpływu na postępowanie,
  - c) 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 Adrianna Targalska**

ENEA Centrum Sp. z o.o. Departament Zakupów  
Biuro Udzielania Zamówień  
e-mail: [adrianna.targalska@enea.pl](mailto:adrianna.targalska@enea.pl)

**Pani Magdalena Górka**

ENEA Centrum Sp. z o.o. Departament Zakupów  
Biuro Udzielania Zamówień  
e-mail: [magdalena.gorka@enea.pl](mailto:magdalena.gorka@enea.pl)

dostępne w godzinach 09:00 – 15:00

**2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

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

**3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest:

**Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**

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** i obejmować swoim zakresem całość zamówienia.
- 3.4. **Wykonawca nie może powierzyć wykonania całości lub części zamówienia Podwykonawcom.**

**4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

- 4.1. Wykonawca zrealizuje przedmiot zamówienia w zakresie:

- a) dostarczenia serwisów producenta dla systemów Genesys i ZOOM Call REC (Eleveo) - w terminie 14

dni od podpisania umowy,

- b) świadczenia usług wsparcia dla Platformy Contact Center - w terminie od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 01 maja 2021 do 30 kwietnia 2023 roku,
- c) Zapewnienia usługi konwersji tekstu na mowę, z wykorzystaniem w celach komercyjnych. Możliwość generowania 4000 znaków miesięcznie w formacie MP3 - w terminie od 01 maja 2021 roku do 30.04.2023 roku.

## **5. WARUNKI GWARANCJI I SERWISU**

- 5.1. Wykonawca zobowiązuje się udzielić Zamawiającemu gwarancji na Produkty wdrożenia, a także zobowiązuje się do świadczenia Usług Serwisowych. Szczegóły gwarancji oraz Usług serwisowych zawarte są w projekcie umowy stanowiącej **Załącznik nr 11 do Warunków Zamówienia**

## **6. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

- 6.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają poniższe warunki:
- a) posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia,
  - b) znajdują się w 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, Wykonawca musi:
- a) wykazać się realizacją minimum 3 (**trzech**) **Usług Podobnych**; przez Usługę Podobną Zamawiający rozumie usługę spełniającą łącznie wszystkie poniższe przesłanki:
    - i. usługa, której przedmiotem było / jest wsparcie serwisowe w zakresie elementów wchodzących w skład Contact Center Genesys,
    - ii. usługa, za którą Wykonawca otrzymał wynagrodzenie o wartości minimum **500 000,00 zł netto** (słownie: pięćset tysięcy złotych),
    - iii. usługa zrealizowana, zakończona lub trwająca, w okresie **ostatnich trzech lat** przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie,
    - iv. usługa potwierdzona dokumentami poświadczającymi należyte jej wykonanie (referencje, protokół odbioru prac lub inne dokumenty potwierdzające należyte wykonanie), wystawione przez podmiot, na rzecz którego dostawa była wykonana, z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie uznaje referencji własnych tj. dokumentów wystawionych przez Wykonawcę lub podmiot z nim powiązany osobowo lub kapitałowo. Dokumenty powinny być oznaczone w taki sposób, aby nie było wątpliwości, których dostaw wykazanych przez Wykonawcę dotyczą.
  - b) wykazać się posiadaniem statusu **certyfikowanego partnera Genesys Silver lub Gold z technologii Pure Engage**.
- 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 w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, związanej z przedmiotem zamówienia, z **sumą gwarancyjną nie mniejszą niż 1 000 000,00 PLN (słownie: jeden milion złotych)**.
- 6.4. Wykonawca musi wykazać spełnianie ww. warunków nie później niż na dzień składania ofert na podstawie przedłożonych oświadczeń i dokumentów o których mowa w pkt 7.1-7.2.
- 6.5. Zamawiający dokona oceny spełniania ww. warunków w oparciu o informacje zawarte w dokumentach dostarczonych wraz z ofertą.
- 6.6. Nie dopuszcza się posługiwania 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) oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**),
  - c) oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia**),
  - d) podpisane upoważnienie do podpisania oferty i załączników do niej, jeśli nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę, (Zamawiający udostępni wzór, który Wykonawca może wykorzystać - **Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**),
  - e) wypełniony i podpisany wykaz Usług Podobnych (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**;) wraz z dokumentami potwierdzającymi ich realizację,
  - f) podpisana Informacja o Administratorze Danych Osobowych (**Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**),
  - g) podpisane oświadczenie Wykonawcy o uczestnictwie w grupie kapitałowej (**Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**),
  - h) podpisane oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych (**Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia**),
  - i) zobowiązanie Wykonawcy, w przypadku wyboru jego Oferty, do **utrzymywania umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej** w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w pkt 6.3, przez okres realizacji Umowy (**Załącznik nr 10 do Warunków Zamówienia**),
  - j) 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 opłaty 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,
  - k) dokument potwierdzający posiadanie statusu certyfikowanego partnera Genesys Silver lub Gold z technologii Pure Engage,
  - l) aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualnego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania Ofert
    - w przypadku zaświadczenia o wpisie do CEIDG, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej CEIDG Rzeczypospolitej Polskiej ([www.firma.gov.pl](http://www.firma.gov.pl)),
    - w przypadku odpisu z KRS, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości(<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>).
- 7.2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 7.1 lit. l) 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,

albo

- 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 9.4 - 9.5 Warunków Zamówienia.

## **8. WADIUM**

- 8.1. W niniejszym postępowaniu wadium 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 jeśli takie udostępniono (z wyjątkiem upoważnienia do podpisania Oferty i załączników).

**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.

**UWAGA! W sytuacji gdy Wykonawca podpisuje ofertę kwalifikowanym podpisem elektronicznym dokument pełnomocnictwa, winien być bezwzględnie złożony w oryginale (tj. jedynie kwalifikowany podpis elektroniczny Mocodawcy) lub kopii notarialnie poświadczonej za zgodność z oryginałem (tj. jedynie kwalifikowany podpis elektroniczny notariusza). Dokument pełnomocnictwa winien być w takiej sytuacji złożony jako odrębny od oferty plik elektroniczny.**

- 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 ówczesniej 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. Zamawiający informuje, że w przypadku wystąpienia w ofercie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz.U. z 2019 r., poz. 1010 z późn. zm.), Zamawiający nie jest upoważniony do ich ujawnienia, jeżeli Wykonawca nie później niż w terminie składania ofert zastrzegł, że nie mogą być one udostępnione oraz wykazał, że stanowią one tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje, które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z oznaczeniem „Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa”, a następnie wraz z plikami stanowiącymi jawną część skompresowane do jednego pliku w formacie zip lub 7Z i opatrzone hasłem – zgodnie z pkt 8.4. Warunków Zamówienia. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone i złożone w wymagany sposób. Brak stosownego zastrzeżenia będzie traktowany jako jednoznaczny ze zgodą na ujawnienie całości przekazanych informacji. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone i złożone w wymagany sposób.
- 9.8. Oferta nie może zawierać poprawek czy elementów charakterystycznych dla trybu śledzenia zmian tj. komentarzy poprawek, przekreśleń, powtórzeń i innych. Wszelkie niezaakceptowane przez Wykonawcę zmiany nie będą uwzględniane.

## **10. OFERTY WSPÓLNE**

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

## **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 przysyłając ją na adresy email wskazane w pkt 1.16 WZ, w terminie **do dnia 26.04.2020 r. do godz. 10:00**.

**WAŻNE! Hasło dostępu do pliku ze złożoną ofertą, Wykonawca przesyła Zamawiającemu w innej wiadomości niż wiadomość z przesłaną Ofertą, na adresy email wskazane w pkt. 1.17 WZ, po upływie terminu składania ofert, jednak nie później niż w ciągu 2 godzin od upływu tego terminu.**

- 12.2. Ofertę uważa się za złożoną w momencie dostarczenia wiadomości zawierającej ofertę na serwer pocztowy Zamawiającego.
- 12.3. Utrzymywanie dobrej reputacji serwerów pocztowych wykorzystywanych przez Wykonawcę do przysyłania Oferty / korespondencji elektronicznej z Zamawiającym, leży po stronie usługodawcy poczty elektronicznej lub działu IT Wykonawcy. Zamawiający weryfikuje kondycję serwerów pocztowych poprzez portal <https://mxtoolbox.com/emailhealth>.

Zamawiający informuje, że jeżeli serwer pocztowy Wykonawcy nie zostanie pozytywnie zweryfikowany, Oferta / korespondencja elektroniczna nie dotrze do Zamawiającego.

- 12.4. **Oferty złożone po terminie zostaną odrzucone.**

## **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. KRYTERIUM OCENY OFERT**

- 14.1. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej na podstawie poniższego kryterium oceny ofert:

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1.	<b>ŁĄCZNA CENA NETTO OFERTY<sup>1</sup></b>	<b>100 %</b>

### **14.1.1. KRYTERIUM 1 – ŁĄCZNA CENA NETTO OFERTY – 100%**

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona zostanie zgodnie z poniższym wzorem:

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

- 14.2. Za Ofertę najkorzystniejszą będzie uznana Oferta, która uzyska największą liczbę punktów w ww. kryterium.
- 14.3. Punktacja będzie liczona z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku.
- 14.4. Jeżeli nie będzie 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 terminie. Wykonawcy składając Oferty dodatkowe nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych Ofertach.

<sup>1</sup> Wartość podana w Załączniku nr 1 do Warunków Zamówienia, pkt 1

**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. WZ, powinny potwierdzać stan faktyczny, aktualny na dzień składania Ofert.
- 15.3. Zamawiający poprawia w Ofercie:
- oczywiste omyłki pisarskie,
  - oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek;
  - 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.
- Zamawiający przeprowadzi negocjacje indywidualne (tj. odrębnie z każdym Wykonawcą) w formie telekonferencji zgodnie z terminem złożenia Ofert – począwszy od najwcześniejszej 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.
  - Zamawiający dopuszcza **przeprowadzenie aukcji elektronicznej**; 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 10 i nowsze, Edge
- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Opera

Pozostałe wymagania techniczne:

- dostęp do sieci internet
- 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 11 do Warunków Zamówienia obowiązująca w dniu terminu składania ofert**, nie podlegają negocjacjom. Treść umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 11 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 umowy, 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 zawiadamia 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 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;
- 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.

**WARUNKI ZAMÓWIENIA****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 udzielenie 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 11 do Warunków Zamówienia**.

20.2. Warunkiem podpisania Umowy jest przedstawienie dokumentu potwierdzającego posiadanie przez Wykonawcę aktualnego i opłaconego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności

związanej z przedmiotem zamówienia z sumą gwarancyjną nie mniejszą niż 1 000 000,00 zł netto (słownie: jeden milion złotych). **Jeśli dokument, o którym mowa w zdaniu poprzednim, przedłożony przez Wykonawcę na etapie składania oferty jest aktualny na dzień podpisywania umowy, Wykonawca nie musi ponownie go przedkładać.**

Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć powyższy dokument na adres: [adrianna.targalska@enea.pl](mailto:adrianna.targalska@enea.pl) i [magdalena.gorka@enea.pl](mailto:magdalena.gorka@enea.pl) w ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania informacji o uznaniu jego oferty za najkorzystniejszą.

20.3. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana:

- a) będzie uchylał się od zawarcia Umowy w sprawie zamówienia
- b) przedstawił nieprawdziwe dane
- c) nie spełnił wymogu, o którym mowa w pkt 20.2. WZ,

Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

20.4. Jeżeli w związku z zaistnieniem przesłanek, o których mowa w pkt 20.3. Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z kolejnym Wykonawcą stosuje się w tym względzie odpowiednio zapisy o zawarciu Umowy z Wykonawcą, który złożył najkorzystniejszą ofertę.

**ROZDZIAŁ II - SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem Zamówienia jest zakup serwisów producenta oraz wsparcia integratora wraz z pulą godzin dla platformy Contact Center w Enea.

Specyfikacja przedmiotu zamówienia**1. SPECYFIKACJA WARSTWY SERWISOWEJ, LICENCJI I USŁUG**

## 1.1. Specyfikacja serwisów producenckich dla istniejącej instalacji systemów:

## a) Serwisy producenta Genesys od 01.05.2021 r. do 30.04.2023 r.

Wykaz licencji Genesys w ramach dotychczasowej instalacji	
Nazwa licencji	Ilość
Nuance Vocalizer TTS v6	55
v8.1 - Genesys CIM Platform	190
v8.1 - Genesys CPD/ASM	35
v8.1 - Genesys Outbound Voice	35
v8.1 - Genesys SIP Interaction	190
v8.1 - Recording Connector (incl Active)	190
v8.1 - SIP Qualification & Parking	95
v8.5 - AIModule for TTS	55
v8.5 - Business Edition Premise Base Pack	190
v8.5 - Genesys Chat	15
v8.5 - Genesys E-mail	65
v8.5 - Genesys Info Mart	190
Genesys Customer Experience Insights	190
v8.5 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability)	55
v8.5 - SIP Qualification & Parking	95
v8.5 - Workspace	190
v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD	40

## b) Serwisy producenta Genesys od 01.08.2021 do 30.04.2023

Wykaz licencji Genesys w ramach dotychczasowej instalacji	
Nazwa licencji	Ilość
v8.5 - Genesys SoftPhone	40

## c) Serwisy producenta Genesys na okres 12 miesięcy dla licencji mail

Wykaz licencji Genesys w ramach dotychczasowej instalacji	
Nazwa licencji	Ilość
v8.5 - Genesys E-mail	34

## d) Serwisy producenta ZOOM od 01.05.2021 do 30.04.2023

Wykaz licencji ZOOM w ramach dotychczasowej instalacji	
Nazwa licencji	Ilość
Eleveo High Availability for Call Recording	185
ZOOM ScreenREC HA	30
Eleveo ADVANCED Quality Management Bundle - Includes: Call Recording, Quality Management, Screen Capture, E-learning, Voice of the Customer, Live Monitoring of Calls, Live Monitoring of Screens, Automatic Pause and Resume, Speech Analytics, Eleveo Performance Analytics Core.	195

## 1.2. Wsparcie integratora

## a) Umowa serwisowa na 24 miesiące od 01.05.2021 r. do 30.04.2023 r. dla środowiska Genesys i ZOOM obejmująca:

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

## b) Dodatkowe prace integratora do wykorzystania – pula 600 godzin.

## 1.3. Zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę z wykorzystaniem syntezy głosu Amazon Polly w celach komercyjnych od 01.05.2021 do 30.04.2023. Możliwość generowania 4000 znaków miesięcznie w formacie MP3

## Definicje

- 1) Platforma Contact Center w Enea– środowisko Genesys umożliwiające obsługę klientów spółek z GK ENEA za pomocą wielu kanałów kontaktu wraz z systemem nagrywającym ZOOM, funkcjonujące w Grupie Kapitałowej ENEA. Opis systemu Contact Center znajduje się w załączniku nr 2 – Opis systemu Contact Center w Enea
- 2) Problem Krytyczny - Rodzaj Incydentu oznaczający sytuację, w której nie działa jedna lub więcej z kluczowych funkcjonalności Platformy Contact Center lub działają w sposób zagrażający spójności i integralności danych albo powodują naruszenie wymagań bezpieczeństwa. Problem Krytyczny może dotyczyć dowolnego komponentu Platformy Contact Center.
- 3) Problem Poważny - Rodzaj Incydentu oznaczający istotną wadę działania Platformy Contact Center polegającą na nieprawidłowym funkcjonowaniu dowolnego komponentu (nieprawidłowe działanie funkcji lub grupy funkcji) nie będącego kluczowym procesem realizowanym przez Platformę Contact Center.
- 4) Problem 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.



2. **ZAŁĄCZNIK 2 OPIS SYSTEMU CONTACT CENTER W ENEA**

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

Platforma Contact Center jest zintegrowana z CRM Enea.

Platforma Contact Center posiada środowisko produkcyjne oraz testowe.

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

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

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

Call Center w Enea - Infrastruktura wirtualna								
Nazwa DNS	NIC01 - DATA	NIC02 - VOICE	Partycjonowanie	RAM	vCPU	Macierz	Typ	System operacyjny
ccrec1	10.110.10 5.X		/ 4GB /boot 100MB /home 4GB /tmp 1GB	32	8	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6
ccrec2	10.110.10 5.X		/opt ~1TB	16	8	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6
ccrec3	10.110.10 5.X		swap 2GB	16	8	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6
ccgen1	10.110.10 5.X		C:\ 80	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen2	10.110.10 5.X		D:\ 100	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen3	10.110.10 5.X		L:\ 220	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen4	10.110.10 5.X			12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen5	10.110.10 5.X			8	4	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccdb01	10.110.10 5.X		Standard ECN	16	4	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6 + Oracle 12C
test-ccrec1		10.110.10 6.X	jak w prod - 300GB całość	8	2	EMC Unity	Test	RedHat 6.6
test-ccgen1		10.110.10 6.X	jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter
test-ccgen2		10.110.10 6.X	jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter

**ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW**

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 - Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności
4. Załącznik nr 4 - Upoważnienie do podpisania oferty i załączników do niej
5. Załącznik nr 5- Wykaz Usług Podobnych
6. Załącznik nr 6 - Arkusz z pytaniami Wykonawcy
7. Załącznik nr 7 - Informacja o Administratorze Danych Osobowych
8. Załącznik nr 8 - Oświadczenie o grupie kapitałowej
9. Załącznik nr 9 – Oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych
10. Załącznik nr 10- Zobowiązanie Wykonawcy do utrzymania umowy ubezpieczenia
11. Załącznik nr 11 - 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, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**

1. **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 :**

ŁĄCZNA CENA NETTO ..... zł

ŁĄCZNA CENA NETTO SŁOWNIE .....zł

Obliczona zgodnie z poniższym:

Nazwa asortymentu	Okres / ilość sztuk	Cena netto zł
<b>Serwisy produkcyjne dla istniejącej instalacji systemów</b>		
Serwisy produkcyjne dla podstawowej instalacji systemu Genesys	<b>od 01.05.2021 do 30.04.2023</b>	
Serwisy produkcyjne dla licencji zakupionych w 2020 (40xSoftPhone)	<b>od 01.08.2021 do 30.04.2023</b>	
Serwisy produkcyjne dla licencji mail (34xE-mail)	<b>12 miesięcy (od 09.03.2022 do 08.03.2023)</b>	
Serwisy produkcyjne dla podstawowej instalacji systemu ZOOM	<b>od 01.05.2021 do 30.04.2023</b>	
<b>Wsparcie Integratora</b>		
Umowa wsparcia	<b>24 miesiące</b>	
Pula godzin do wykorzystania	<b>400</b>	
Dodatkowa pula godzin do wykorzystania	<b>200</b>	
<b>Konwersja tekstu na mowę</b>		
Zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę	<b>24 miesiące</b>	

2. Ponadto czynności wykonywane w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju Platformy Contact Center, oferujemy wg następujących zryczałtowanych i gwarantowanych w Okresie Serwisowym stawek:
- opłata za 1 dzień (8 godzin) pracy inżyniera : ..... zł netto;
  - opłata za 1 dzień (8 godzin) pracy konsultanta: ..... zł netto.

3. Wykonam(y) wszystkie Zlecenia na świadczone usługi w zakresie:
- dostarczenia serwisów producenta dla systemów Genesys i ZOOM Call REC (Eleveo) - w terminie 14 dni od podpisania umowy,
  - świadczenia usług wsparcia dla Platformy Contact Center - w terminie od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 01 maja 2021 do 30 kwietnia 2023 roku,
  - zapewnienia usługi konwersji tekstu na mowę, z wykorzystaniem w celach komercyjnych Możliwość generowania 4000 znaków miesięcznie w formacie MP3 - od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 01 maja 2021 do 30.04.2023 roku.
4. Oświadczam(y), że:
- jestem(śmy) związany(i) niniejszą Ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert,
  - zamówienie wykonam(y) **samodzielnie**,
  - spełniam(y) warunki udziału w postępowaniu określone w pkt 6 WZ,
  - otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
  - akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuje(emy) się do podpisania Umowy zgodnie z Projektem Umowy stanowiącym Załącznik nr 11 do Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego,
  - zapoznałem(liśmy) się z postanowieniami „Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA” dostępnego pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/odpowiedzialny-biznes/kodeks-kontrahentow> oraz zobowiązuje(emy) się do przestrzegania zawartych w nim zasad na etapie realizacji Zamówienia,
  - w terminie 3 dni od zawarcia umowy, przekazemy Zamawiającemu na adres mailowy koordynatora umowy kody PKWiU, które dotyczą przedmiotu umowy i będą następnie wskazywane na wystawionej przez nas fakturze VAT,
  - wszelkie informacje zawarte w Formularzu Oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym
  - wyrażam(y) zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego
  - jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:  
 tak /  nie
  - osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:  
Pan(i) ..... , tel.: ..... e-mail: .....

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 2 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU****Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**

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 przestanki:

„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

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

### Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys

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.

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

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

**Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**

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

W imieniu .....

upoważniam Pana/Panią ..... urodzonego/ą dnia .....

w ..... legitymującego się dowodem osobistym numer: ..... seria: ....., PESEL: ..... do:

- 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 5 - WYKAZ USŁUG PODOBNYCH**

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

**Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**

Wykaz Usług Podobnych w rozumieniu pkt 6.2. lit. a) WZ - na potwierdzenie **SPEŁNIENIA WARUNKU UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU W ZAKRESIE WIEDZY I DOŚWIADCZENIA** (pkt 6.1. lit. a Warunków Zamówienia).

L.p.	Nazwa podmiotu, dla którego wykonywano usługę	Przedmiot usługi	Termin realizacji (dd.mm.rr – dd.mm.rr)	Usługa, za którą Wykonawca otrzymał wynagrodzenie o wartości min. 500 tys. zł netto (TAK / NIE)	Oznaczenie dokumentu potwierdzającego prawidłową realizację usługi (np. Referencja do usługi nr 1)
1					
2					
3					

Załącznikiem do niniejszego formularza winny być dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usług przez Wykonawcę.

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

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)  
Wykonawcy



**ZAŁĄCZNIK NR 6 – ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY**

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

**Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**

Lp.	Treść pytania
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

\* pola niezapisane należy przekreślić

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

**ZAŁĄCZNIK NR 7 - 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](mailto:ecn.iod@enea.pl)
2. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu uczestniczenia w postępowaniu o sygn. 1400/DW00/ZT/KZ/2021/000016928, pn. **Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys** 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 o sygn. 1400/DW00/ZT/KZ/2021/000016928, pn. **Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**. 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](mailto: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 8 - OŚWIADCZENIE O GRUPIE KAPITAŁOWEJ**

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

**Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys****Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej**

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

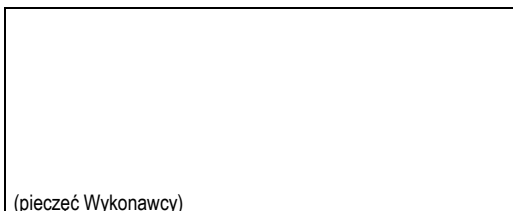
Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)  
Wykonawcy

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****Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu 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 <sup>2</sup>	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 Ochrony Danych lub podmioty certyfikujące, czy monitorujące przestrzeganie przyjętych kodeksów postępowania – art. 27- 43 RODO,	x	

<sup>2</sup> Minimalne wymagania, które jest zobowiązany spełnić Wykonawca zostały oznaczone w następujący sposób: X

		certyfikacja RODO		
		oświadczenia o zachowaniu bezpieczeństwa ,		
		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	systemy antywirusowe, antyspamowe, antymalwareowe	x	
		licencje na legalność oprogramowania,	x	
		System posiada mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania informacji, tj.: a) dostępność informacji - właściwość polegająca na tym, że użytkownik może korzystać z informacji tylko w zakresie w jakim jest do tego upoważniony; b) integralność informacji - właściwość polegająca na tym, że informacja nie zostanie zmieniona, dodana lub usunięta w nieautoryzowany sposób; c) poufność informacji - właściwość polegająca na tym, że informacje nie zostaną	x	

	udostępnione lub ujawnione osobom nieupoważnionym;		
	d) rozliczalność działań - właściwość polegająca na tym, że określone działania/operacje dowolnego użytkownika są jednoznacznie przypisane temu użytkownikowi i zarejestrowane w logach systemu		
	Komunikacja IP między elementami systemu musi być zaszyfrowana przy użyciu ogólnodostępnych algorytmów z wykorzystaniem mocnych szyfrów (nie dopuszczalne jest korzystanie a nawet umożliwienie korzystania ze słabych skompromitowanych algorytmów i szyfrów np. SSL2, SSL3, RC4, DH mniejsze niż 2048 bitów itd.). Rekomenduje się korzystanie z TLS v1.2 lub wyższego	x	
	Wszystkie elementy systemu wysyłają swoje logi do systemu SIEM Zamawiającego	x	
	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	x	
	Architektura systemu musi uniemożliwiać współdzielenie kont - również administracyjnych (możliwość ustawienia ilości równoległych sesji użytkownika na 1)	x	
	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)	x	
	System musi umożliwiać integrację z Systemem Zarządzania Tożsamością Zamawiającego lub integrację z bazą ActiveDirectory lub OpenLDAP lub Cisco ACS Zamawiającego	x	
	System nie przechowuje haseł tylko ich funkcje skrótu i nie może to być md5 ani sha1, tylko mocniejsze	x	
	Dopuszczona jest możliwość przechowywania zaszyfrowanych haseł, w takim przypadku klucz szyfrujący musi być przechowywany na systemie HSM Zamawiającego	x	
	System musi umożliwiać korzystanie z kluczy prywatnych (będących w parze z używanymi certyfikatami) na systemie HSM Zamawiającego	x	
	System musi mieć zaimplementowane certyfikaty podpisane przez system PKI Zamawiającego lub podpisane przez zewnętrzne CA	x	

		Niedopuszczalne jest korzystanie z samopodpisanych certyfikatów ani z certyfikatów producenta rozwiązania	x	
		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	x	
		Do aktualizacji stosuje się bezpieczne repozytoria	x	
		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	x	
		Aplikacje dostępne za pośrednictwem protokołu http powinny być sprawdzone przez Wykonawcę pod kątem odporności na błędy określone w standardzie OWASP (najnowszym) <a href="https://www.owasp.org/">https://www.owasp.org/</a>	x	
		System zapewnia integralność dzienników zdarzeń oraz mechanizmy chroniące przed nieuprawnionym usunięciem	x	
		System nie wyświetla informacji nt. rzeczywistych przyczyn odrzucenia dostępu (np. czy było to z powodu błędnego loginu czy hasła)	x	
		System zapewnia poprawną obsługę błędów i nie prezentuje informacji z wewnętrznych aplikacji (np. z baz danych, kodów źródłowych, plików konfiguracyjnych)	x	
		System zapewnia system uprawnień, który umożliwia ograniczenie dostępu wyłącznie do takich informacji oraz takiego zakresu funkcji, jaki jest niezbędny użytkownikowi	x	
		Wykonawca stosuje praktykę, zgodnie z którą aplikacje internetowe „stykające się” z Internetem znajdują się na serwerze innym niż ten, który zawiera bazę danych	x	
		Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować Zamawiającego o wystąpieniu incydentu naruszenia bezpieczeństwa, jeśli dotyczy on usług wykonywanych dla Zamawiającego	x	
		System posiada dokumentację (użytkownika i/lub administratora), która podlega zarządzaniu zmianą	x	
		<b>Systemy operacyjne i kluczowe komponenty (np. bazy danych) Systemu (lub aplikacje) posiadają ważne wsparcie producenta w czasie obowiązywania Umowy</b>	x	

		Pracownicy Wykonawcy są świadomi zasad bezpieczeństwa Zamawiającego i tego, czego się od nich wymaga	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 - ZOBOWIĄZANIE WYKONAWCY DO UTRZYMYWANIA UMOWY UBEZPIECZENIA**

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

**Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys**

Niniejszym zobowiązuję(my) się w przypadku wyboru mojej/naszej oferty, do utrzymywania umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności, związanej z przedmiotem Zamówienia, z sumą gwarancyjną nie mniejszą niż 1 000 000,00 PLN (słownie: jeden milion złotych) przez okres realizacji Umowy. Zobowiązuję(my) się w czasie obowiązywania Umowy do przedstawienia kopii kolejnych opłaconych dokumentów potwierdzających posiadanie ubezpieczenia obejmującego przedmiot Umowy, przed zakończeniem terminu obowiązywania poprzedniego ubezpieczenia.

<b>Miejscowość i data</b>	<b>Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy</b>

**ZAŁĄCZNIK NR 11 – PROJEKT UMOWY****UMOWA NA DOSTARCZENIE SERWISÓW PRODUCENTA ORAZ SERWIS PLATFORMY CONTACT CENTER  
nr CRU/U/1400/90000...../20...**

zawarta w dniu \_\_\_\_2021 roku w Poznaniu pomiędzy:

**Enea Centrum sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, ul. 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, NIP 7770002843, REGON 630770227, o kapitale zakładowym: 103.929.000,00 złotych, zwaną dalej „**Zamawiającym**”: reprezentowaną przez:

\_\_\_\_\_

a

\_\_\_\_\_

zwaną dalej **Wykonawcą**, reprezentowanym przez:

\_\_\_\_\_

Zamawiający i Wykonawca są w dalszej części Umowy zwani łącznie „Stronami” a każdy z osobna „Stroną”.

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, tj. okres wskazany w § 12 ust 1.
3. Usługi Serwisowe - podejmowanie działań mających na celu zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Platformy Contact Center.
4. Oprogramowanie Systemowe - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań dla Platformy Contact Center, m.in. systemy operacyjne, bazy danych, środowisko wirtualne dostarczone przez Zamawiającego.
5. Oprogramowanie Aplikacyjne - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań Platformy Contact Center (moduły/komponenty)
6. System – system informatyczny

7. Platforma Contact Center – system contact center Genesys wraz z systemem nagrywającym ZOOM (Eleveo) funkcjonujące w Grupie Kapitałowej ENEA na dzień zawarcia Umowy.
8. Usługi Modyfikacji i Rozwoju - prace realizowane przez Wykonawcę i zlecone przez Zamawiającego, mające na celu usprawnienie działania Platformy Contact Center.
9. Użytkownik - Osoba, która została uprawniona przez Zamawiającego do korzystania z Platformy Contact Center.
10. Środowisko Produkcyjne - Kompletnie rozwiązanie sprzętowe i programowe wykorzystywane do realizacji całości procesów.
11. Interfejs - Oprogramowanie służące do wymiany określonych danych pomiędzy systemami informatycznymi Zamawiającego a Platformą Contact Center oraz między modułami/komponentami Platformy Contact Center, umożliwiające spójną obsługę procesów biznesowych Zamawiającego.
12. Produkt - Wynik wykonanych prac i dostaw w ramach realizacji zamówienia.
13. Dokumentacja - dokumentacja dotycząca Platformy Contact Center, obejmująca Dokumentację Administratorów Systemu, Dokumentację powykonawczą, pozostałe Dokumenty i Opracowania.
14. Dokumenty i Opracowania – utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych stworzone w ramach Projektu lub w celu wykonania Umowy, tj.: Instrukcja Użytkownika Systemu, Dokumentacja powykonawcza, Dokumentacja Administratora Systemu, prezentacje, notatki, opisy, wyjaśnienia.
15. Incydent - Każde zdarzenie w funkcjonowaniu Platformy Contact Center, które powoduje przerwę, nieprawidłowe działanie lub obniżenie jakości działania dowolnego komponentu lub całości w dowolnej warstwie (sprzętu, oprogramowania, obsługi). Źródłem Incydentów są wady tkwiące w Platformie Contact Center lub nieprawidłowa eksploatacja.
16. Problem Krytyczny - Rodzaj Incydentu oznaczający sytuację, w której nie działa jeden lub więcej z kluczowych funkcjonalności Platformy Contact Center lub działają w sposób zagrażający spójności i integralności danych albo powodują naruszenie wymagań bezpieczeństwa. W razie Problemu Problem Krytyczny może dotyczyć dowolnego komponentu Platformy Contact Center.
17. Problem Poważny - Rodzaj Incydentu oznaczający istotną wadę działania Platformy Contact Center polegającą na nieprawidłowym funkcjonowaniu dowolnego komponentu (nieprawidłowe działanie funkcji lub grupy funkcji) nie będącego kluczowym procesem realizowanym przez Platformę Contact Center
18. Problem Drobny - Rodzaj Incydentu oznaczający drobną nieprawidłowość w działaniu Platformy Contact Center, nie stanowiący Problemu Krytycznego ani Problemu Poważnego. Problem Drobny nie wyłącza bezpiecznej i stabilnej pracy Platformy Contact Center.
19. Wada – każda niezgodność Przedmiotu Umowy z jej treścią.
20. Dzień Roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
21. Umowa – niniejsza umowa wraz z załącznikami.
22. Wada Fizyczna – przez Wadę Fizyczną rozumie się w szczególności niezgodność urządzeń z ich przeznaczeniem określonym w Umowie, na skutek której wartość lub użyteczność tych urządzeń, przez pryzmat celu oznaczonego w Umowie, została zmniejszona.

### § 3. ZAŁĄCZNIKI DO UMOWY

Niżej wymienione załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:

- 1) Załącznik nr 1 – 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 – Wymogi bezpieczeństwa służb Zamawiającego
- 5) Załącznik nr 5 – Wzór protokołu zdawczo-odbiorczego
- 6) Załącznik nr 6 – Umowa DPA

### § 4. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest dostarczenie serwisów producenta, serwis Platformy Contact Center oraz zapewnienie usługi konwersji głosu. Zakres Umowy obejmuje:
  - a) dostarczenie serwisów producenta dla systemów Genesys i ZOOM Call REC (Eleveo),
  - b) świadczenie usług wsparcia dla Platformy Contact Center.

c) Zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę, z wykorzystaniem w celach komercyjnych do 30.04.2023. Możliwość generowania 4000 znaków miesięcznie w formacie MP3.

2. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie Aplikacyjne oraz zobowiązuje się do przeniesienia autorskich praw majątkowych do tych Produktów, które stanowią oprogramowanie dedykowane dla Zamawiającego i wykonane przez Wykonawcę na potrzeby realizacji Przedmiotu Umowy, które będą utworami w rozumieniu ustawy o prawach autorskich i prawach pokrewnych.
3. Wykonawca zobowiązuje się udzielić Zamawiającemu gwarancji na Produkty wdrożenia, a także zobowiązuje się do świadczenia Usług Serwisowych.
4. Z tytułu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia w wysokości i na warunkach określonych w dalszej części Umowy.

#### § 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WYKONAWCY

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania przedmiotu Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy, z należytą starannością, uwzględniając zawodowy charakter prowadzonej działalności, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy i stosowanymi normami. Ponadto 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
4. Wykonawca zobowiązany zapewnić udział zespołu osób w pracach nad realizacją Umowy, posiadających kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie, odpowiednie do należytego wykonania Umowy
5. Wykonawca zobowiązuje się, że w toku całego okresu wykonywania przez niego Umowy osoby wchodzące w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy spełniały będą co najmniej następujące wymagania:
  - a) skład i liczebność Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy musi zapewniać terminową realizację Umowy.
  - b) doświadczenia osób wchodzących w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy muszą łącznie obejmować wszystkie obszary funkcjonalności wymienione jako obszary funkcjonalności systemów dostarczanych w ramach realizacji Projektów Podobnych,
  - c) każda z osób wchodząca w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy będzie posiadała odpowiednie uprawnienia, o ile przepisy powszechnie obowiązującego prawa uprawnień takich wymagają.
6. Wykonawca oświadcza, że posiada aktualne ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, uwzględniające rozszerzenie odpowiedzialności ubezpieczyciela w szczególności na

szkody powstałe wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy z sublimitem nie mniejszym niż 1 000 000,00 PLN. Ubezpieczenie takie Wykonawca będzie utrzymywał przez okres obowiązywania Umowy i przez kolejne 12 miesięcy kalendarzowych po jego zakończeniu. Na każde żądanie Zamawiającego Wykonawca przedstawi w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie aktualną polisę wraz z dowodem uiszczenia składki lub inny dokument potwierdzający posiadanie ubezpieczenia oraz opłacenie składki.

#### § 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 odbywała się będzie w języku polskim. W przypadku zaangażowania w wykonywanie Umowy przez Wykonawcę osób niewładających tym językiem, Wykonawca zapewni im na własny koszt i odpowiednio do potrzeb pomoc tłumacza.
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. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

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

**2.8.** wykorzystanie w całości dla celów wewnętrznych Zamawiającego lub innych przedsiębiorców z Grupy Kapitałowej ENEA, jako:

2.8.1. elementu materiałów edukacyjnych lub szkoleniowych, regulaminów i procedur wewnętrznych,

2.8.2. części materiałów informacyjnych, edukacyjnych lub szkoleniowych umieszczanych w sieciach typu Intranet,

2.8.3. przechowywanie w pamięciach komputerów na dyskach twardych lub przenośnych

**2.9.** w zakresie tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek zmian w utworze, na co Wykonawca wyraża niniejszym zgodę,

**2.10.** w zakresie publikacji (m.in. w Internecie i publikacjach własnych Zamawiającego) oraz wprowadzania do pamięci komputera całości lub fragmentów utworu w celu publikacji; Wykonawca udziela zgody, by czynności opisane powyżej były dokonywane przez Zamawiającego lub osobę trzecią, a także wyraża zgodę na każdorazowe przetwarzanie utworu, jego tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian,

**2.11.** w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie (w szczególności wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i remitowanie, wprowadzanie do pamięci komputera oraz do globalnej sieci komputerowej – Internet), rozpowszechnianie we wszelkiego rodzaju publikacjach, w tym w książkach i czasopismach, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym; Wykonawca udziela zgody, by czynności opisane powyżej były dokonywane przez Zamawiającego lub osobę trzecią,

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

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

**2.14.** wytwarzanie i wykorzystywanie interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością,

**2.15.** opracowywanie, tłumaczenie, modyfikowanie, przystosowywanie, zmianę układu lub jakąkolwiek inną zmianę utworu, także poprzez rozbudowę, zmianę układu, zmianę struktury bazy danych, tworzenie nowych kont użytkowników lub stanowisk roboczych.

**3.** W zakresie nieobjętym ust. 2 w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 15 Umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej i bezterminowej licencji, bez ograniczeń terytorialnych na wszelkie utwory powstałe lub dostarczone w wyniku lub w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy (tzw. Elementy Autorskie), w tym:

- licencji na korzystanie z produktów informatycznych (urządzeń, programów, baz danych),
- licencji na korzystanie z Dokumentacji,

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

**3.1.** w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworów – wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, fotograficzną, elektroniczną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, w szczególności poprzez odtwarzanie, trwałe lub czasowe zwielokrotnienie utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, zwłaszcza poprzez wprowadzenie do pamięci komputera lub innego urządzenia służącego do przechowywania lub przetwarzania danych, albo sieci komputerowej, w tym w celu stworzenia kopii bezpieczeństwa,

- 3.2.** w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami utworu – wprowadzanie do obrotu, sprzedaż, najem, dzierżawę, wniesienie jako aport oraz każde odpłatne i nieodpłatne oddanie do używania lub użytkowania i pobierania pożytków z egzemplarzy utworów, oraz uprawnienie do dokonania cesji praw,
- 3.3.** udostępnianie utworów innym podmiotom z Grupy Kapitałowej ENEA, a także podmiotom takim, jak audytorzy, podmioty prowadzące obsługę prawną i inni profesjonalni doradcy Zamawiającego oraz podmiotów z Grupy Kapitałowej ENEA,
- 3.4.** inkorporowanie w całości do utworu multimedialnego lub utworu zbiorowego, a także wykorzystanie na potrzeby prowadzenia działalności gospodarczej przez Zamawiającego lub podmioty z Grupy Kapitałowej ENEA,
- 3.5.** wykorzystanie w całości dla celów wewnętrznych Zamawiającego lub innych przedsiębiorców z Grupy Kapitałowej ENEA, jako:
- 3.5.1. elementu materiałów edukacyjnych lub szkoleniowych, regulaminów i procedur wewnętrznych,
  - 3.5.2. części materiałów informacyjnych, edukacyjnych lub szkoleniowych umieszczanych w sieciach typu Intranet,
  - 3.5.3. przechowywanie w pamięciach komputerów na dyskach twardych lub przenośnych
- 3.6.** w zakresie tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek zmian w utworze, na co Wykonawca wyraża niniejszym zgodę,
- 3.7.** w zakresie publikacji (m.in. w Internecie i publikacjach własnych Zamawiającego) oraz wprowadzania do pamięci komputera całości lub fragmentów utworu w celu publikacji; Wykonawca udziela zgody, by czynności opisane powyżej były dokonywane przez Zamawiającego lub osobę trzecią, a także wyraża zgodę na każdorazowe przetwarzanie utworu, jego tłumaczenie, przystosowanie, zmiany układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian,
- 3.8.** w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie (w szczególności wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, wprowadzanie do pamięci komputera oraz do globalnej sieci komputerowej – Internet), rozpowszechnianie we wszelkiego rodzaju publikacjach, w tym w książkach i czasopismach, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym; Wykonawca udziela zgody, by czynności opisane powyżej były dokonywane przez Zamawiającego lub osobę trzecią,
- 3.9.** w ramach Grupy ENEA, dalsze rozpowszechnianie, wprowadzenie do obrotu, w tym poprzez udzielenie lub sprzedaż licencji, użyczenie lub najem przedmiotu licencji wraz z prawem do korzystania z przysługujących do niego autorskich praw majątkowych, publiczne odtworzenie, udostępnienie za pośrednictwem Internetu, zamieszczenie w sieci wewnętrznej (intranet), za pomocą tworzonych lub używanych przez Zamawiającego interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością,
- 3.10.** wykorzystanie, na polach eksploatacji podanych w powyższych podpunktach, dla celów reklamy, promocji, oznaczenia lub identyfikacji ENEA Centrum Sp. z o.o. lub podmiotów z Grupy Kapitałowej ENEA, produktów, marek i znaków handlowych podmiotów określonych w niniejszym punkcie, a także przedmiotów własności ENEA Centrum Sp. z o.o. i tych podmiotów,
- 3.11.** wytwarzanie i wykorzystywanie interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością, opracowywanie, tłumaczenie, modyfikowanie, przystosowywanie, zmianę układu lub jakąkolwiek inną zmianę utworu, także poprzez rozbudowę, zmianę układu, zmianę struktury bazy danych, tworzenie nowych kont użytkowników lub stanowisk roboczych.
- 4.** W sytuacji, gdy Wykonawca nie jest uprawniony do udzielania licencji na elementy użytego oprogramowania, wykaże przed Zamawiającym za pomocą stosownych dokumentów licencyjnych, że dany element został wykorzystany zgodnie z licencją.
- 5.** Niezależnie od postanowień art. 77, ustawy z o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. 2006r., nr 90, poz. 631 z późn. zm., dalej zwanej ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych) mocą niniejszej Umowy Wykonawca rezygnuje z jakichkolwiek form nadzoru autorskiego nad wszelkimi utworami powstałymi w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, związanego z koniecznością akceptacji zmian w utworze, w szczególności z uprawnień wymienionych w artykule 16. ust. 3-5 w/w ustawy.
- 6.** Autorskie prawa majątkowe, o których mowa w ust. 2, jak również licencje o których mowa w ust. 3, przeniesione zostają na Zamawiającego lub udzielone zostają Zamawiającemu z chwilą wydania Zamawiającemu danego utworu.
- 7.** Z chwilą wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy przed ukończeniem jej realizacji, Zamawiający jest uprawniony do podjęcia decyzji czy przejdą na niego autorskie prawa majątkowe, o których mowa w ust. 2, jak

również licencje, o których mowa w ust. 3. Strony oświadczają, że w przypadku podjęcia decyzji przez Zamawiającego o nabyciu autorskich praw majątkowych, rozliczenie dokonane przez Strony w związku z wygaśnięciem, rozwiązaniem lub odstąpieniem od umowy, obejmuje wynagrodzenie za wszystkie utwory powstałe w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem umowy. Wykonawca oświadcza, że jego prawa do utworów stworzonych przez Wykonawcę oraz utworów do których autorskie prawa majątkowe zostały nabyte, nie są i nie będą ograniczone w zakresie objętym niniejszą Umową.

8. W zakresie posiadanych przez siebie uprawnień, w odniesieniu do Dokumentacji, której Wykonawca jest twórcą, najpóźniej z dniem wydania Zamawiającemu danego utworu, Wykonawca – w ramach wynagrodzenia umownego – udziela Zamawiającemu prawa do korzystania z autorskich praw majątkowych do tej Dokumentacji na następujących polach eksploatacji:
- w zakresie utrwalania i zwielokrotniania Dokumentacji – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy Dokumentacji, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
  - poprzez digitalizację utworu,
  - w ramach Grupy ENEA, w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami Dokumentacji – wprowadzanie do obrotu, w tym sprzedaż, udzielenie licencji, użyczenie lub najem oryginału albo kopii,
  - w ramach Grupy ENEA, w zakresie rozpowszechniania Dokumentacji w sposób inny niż określony powyżej – publiczne udostępnianie Dokumentacji w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niej dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, także w związku z prowadzeniem szkoleń wewnętrznych wśród pracowników lub współpracowników Zamawiającego albo podmiotów współdziałających z Zamawiającym,
  - przystosowywanie, tłumaczenie, opracowywanie lub dokonywanie innych zmian, dowolne przetwarzanie Dokumentacji.
3. W odniesieniu do Dokumentacji, objętej treścią licencji nabytych uprzednio przez Wykonawcę od osób trzecich, co do których Zamawiający oświadcza, iż zapoznał się z treścią tychże licencji, najpóźniej z dniem wydania Zamawiającemu danego utworu, Wykonawca – w ramach wynagrodzenia umownego – udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji na korzystanie z Dokumentacji wyłącznie w zakresie, w jakim jest to potrzebne i uzasadnione w celu prawidłowego korzystania z Przedmiotu Umowy. W szczególności Zamawiający uprawniony jest do wykorzystywania powyższych utworów na następujących polach eksploatacji poprzez:
- utrwalanie i zwielokrotnianie dowolną techniką i na dowolnych nośnikach, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
  - digitalizację utworu,
  - udostępnianie Dokumentacji osobom upoważnionym do wykonywania czynności związanych z obsługą Systemu, jego serwisem lub naprawą, także w związku z prowadzeniem szkoleń wewnętrznych wśród pracowników lub współpracowników Zamawiającego albo podmiotów współdziałających z Zamawiającym,
  - przystosowywanie, tłumaczenie, opracowywanie lub dokonywanie innych zmian, niezbędnych dla prawidłowego korzystania z Systemu przez Zamawiającego.
9. Wykonawca w ramach wynagrodzenia przewidzianego w ramach Umowy przenosi na Zamawiającego wraz z majątkowymi prawami autorskimi o których mowa w ust. 2 oraz licencjami o których mowa w ust. 3, prawa do wykonywania oraz wyrażania zgody na wykonywanie zależnych praw autorskich o których mowa w art. 2 i art. 46 ustawy z o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w tym między innymi prawo tworzenia utworów zależnych i dokonywania zmian w utworach, na polach eksploatacji wymienionych w niniejszym paragrafie Umowy.
10. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w Umowie obejmuje cenę nabycia własności nośników, na których zostały dostarczone utwory objęte Przedmiotem Umowy, w tym elementy Systemu i Dokumentacja.
11. Wykonawca gwarantuje, że elementy i technologie użyte do wykonania przedmiotu niniejszej Umowy, a nie będące własnością Wykonawcy, są wolne od wad prawnych, to znaczy zostały użyte zgodnie z intencją zawartych umów dealerskich, licencyjnych i innych zawartych pomiędzy Wykonawcą lub Zamawiającym a ich prawnymi właścicielami, a w szczególności nie naruszają praw autorskich osób trzecich, przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. z 2003 r. Nr. 153, poz. 1503 z późn. zm.), są wolne od niedozwolonych zapożyczeń oraz nie mają miejsca żadne inne okoliczności, które mogłyby narazić Zamawiającego na odpowiedzialność wobec osób trzecich.
12. Wykonawca oświadcza, że zawarcie i wykonanie Umowy, zwłaszcza w zakresie zobowiązań objętych treścią niniejszego paragrafu, nie będzie naruszać praw osób trzecich, w szczególności praw twórców programów komputerowych wykorzystywanych do budowy Systemu i baz danych. W razie gdyby – pomimo dochowania



należytej staranności – do takiego naruszenia doszło, Wykonawca odpowiada za ewentualne szkody poniesione przez Zamawiającego, w zakresie określonym w niniejszej Umowie.

13. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami wobec Zamawiającego wynikającymi z ewentualnych naruszeń praw autorskich, zarówno majątkowych jak i osobistych, wszelkich innych roszczeń związanych z przedmiotem niniejszej Umowy, a w szczególności powstałych w wyniku korzystania przez Zamawiającego z Platformy Contact Center i jego Dokumentacji, jak również innych utworów powstałych w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt wszelkich kroków prawnych zapewniających Zamawiającemu należytą ochronę przez takimi roszczeniami.
14. Wykonawca zobowiązuje się również do podejmowania wszelkich czynności, mających na celu uchronienie Zamawiającego przed postępowaniami, skargami, działaniami prawnymi lub innymi czynnościami, będącymi wynikiem naruszenia przez Wykonawcę praw osób trzecich. W szczególności, jeżeli Platforma Contact Center lub jakakolwiek jego część zostanie uznana za naruszające prawa osób trzecich, Wykonawca zobowiązuje się – po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego – do:
  - 14.1. uzyskania stosownych zezwoleń, licencji lub podjęcia innych działań, umożliwiających używanie Platformy Contact Center zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
  - 14.2. zmodyfikowania Platformy Contact Center w taki sposób, aby naruszenia nie miały miejsca, przy zachowaniu wymaganych niniejszą Umową parametrów jakościowych, użytkowych i technicznych.
15. Niezależnie od realizacji zobowiązań wynikających z powyższych postanowień, w przypadku wytoczenia przez osobę trzecią powództwa przeciwko Zamawiającemu o naruszenie praw autorskich do utworów objętych Przedmiotem Umowy lub dostarczonych na jej podstawie, z których Zamawiający będzie korzystał zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu, Wykonawca zobowiązany będzie pokryć koszty zastępstwa procesowego Zamawiającego według stawek uzgodnionych z zastępcą procesowym, koszty procesu oraz zapłacić zasądzone odszkodowanie lub koszty polubownego zakończenia sprawy - na warunkach określonych w niniejszej Umowie – z zastrzeżeniem następujących zasad:
  - a) Zamawiający powiadomi Wykonawcę o zgłoszeniu takiego roszczenia przez osobę trzecią na piśmie w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania przedmiotowego zgłoszenia od osoby trzeciej,
  - b) Zamawiający umożliwi Wykonawcy udział w postępowaniu sądowym prowadzonym na skutek zgłoszenia roszczenia osoby trzeciej, chyba że w konkretnej sytuacji okaże się to niemożliwe na gruncie obowiązującego prawa,
  - c) prawomocne orzeczenie kończące postępowanie w sprawie będzie orzeczeniem sądu drugiej instancji, albo orzeczeniem zawierającym treść zawartej przez Zamawiającego ugody, albo zatwierdzającym taką ugode,
  - d) w przypadku zawarcia przez Zamawiającego ugody sądowej lub pozasądowej z osobą zgłaszającą przedmiotowe roszczenie treść tej ugody zostanie uprzednio przedstawiona Wykonawcy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w celu umożliwienia mu zajęcia stanowiska i wyrażenia zgody w przedmiocie jej warunków w terminie nie dłuższym niż 21 dni, pod rygorem zwolnienia odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu ww. roszczeń. Brak stanowiska Wykonawcy w wyżej zakreślonym terminie będzie rozumiane jako wyrażenie zgody na zawarcie ugody.
16. Z zastrzeżeniem treści ust. 15 Wykonawca zobowiązuje się uwolnić Zamawiającego od ponoszenia odpowiedzialności z tytułu roszczeń o naruszenie praw patentowych czy innych praw własności intelektualnej przysługujących osobom trzecim w zakresie utworów dostarczonych przez Wykonawcę Zamawiającemu w ramach Umowy.
17. W terminie 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia zakończenia prowadzonych postępowań związanych z naruszeniem praw, o których mowa w ustępach powyżej, Wykonawca zapewni Zamawiającemu taką modyfikację Systemu lub jego elementów, a także wszelkich utworów dostarczonych na podstawie Umowy, która zapewni, że prawa osób trzecich nie będą naruszane. Czynności te zostaną wykonane przez Wykonawcę bez prawa do żądania zapłaty przez Zamawiającego jakiegokolwiek dodatkowego wynagrodzenia.
18. Prawo Wykonawcy do udzielania sublicencji Zamawiającemu w stosunku do programów komputerowych, baz danych i Dokumentacji, do których prawa autorskie nie przysługują Wykonawcy, będą określać właściwe dokumenty licencyjne dostarczone na podstawie Umowy.
19. Na gruncie Umowy przez program komputerowy rozumie się także aplikacje konieczne dla korzystania z określonych urządzeń lub innych elementów infrastruktury IT dostarczonych Zamawiającemu w celu wykonania Umowy lub przy okazji realizacji usług objętych jej przedmiotem.
20. Na gruncie Umowy przez utwór rozumie się także każdą jego część.

21. Udzielenie licencji do korzystania z utworów (Elementów Autorskich) nie uprawnia Zamawiającego do posługiwania się firmą ani znakiem towarowym Wykonawcy lub jego podwykonawców w zakresie wychodzącym poza wskazanie na autorstwo poszczególnych utworów wykonanych w ramach realizacji Umowy, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może posługiwać się firmą lub znakiem towarowym Wykonawcy w zakresie w jakim jest to niezbędne do korzystania z utworów zgodnie za Umową z pisemną, uprzednią zgodą Wykonawcy. Wykonawcy przysługuje prawo zachowania jednej kopii utworów dla celów archiwalnych lub wykonania usług serwisowych lub wsparcia określonych w niniejszej Umowie.
22. Strony ustalają, że:
  - a) w celu uniknięcia wątpliwości udzielenie licencji, o którym mowa powyżej nie skutkuje przeniesieniem na Zamawiającego jakichkolwiek praw własności intelektualnej do narzędzi, systemów, metodyk, wzorców, programów komputerowych oraz know-how użytych przez Wykonawcę lub zawartych we wszelkich materiałach opracowanych przez Wykonawcę przed lub w trakcie realizacji prac wynikających z Umowy,
  - b) w zakresie niezbędnym do pełnego wykorzystania efektów Umowy Wykonawca udziela Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia wskazanego w Umowie, bezterminowej, niewyłącznej i nieograniczonej czasowo licencji na korzystanie z wyżej wymienionych narzędzi, systemów, metodyk, wzorców, programów komputerowych oraz know-how – w przedsiębiorstwie Zamawiającego oraz podmiotów z Grupy Kapitałowej ENEA.
23. Strony potwierdzają, że wszelkie nabyte przez Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy majątkowe prawa autorskie oraz licencje, których właścicielem był Wykonawca mogą zostać przeniesione na dowolną spółkę Grupy Kapitałowej ENEA wyznaczoną przez Zamawiającego.
24. Jeśli w danym wypadku Strony tak postanowią, w celu umożliwienia Zamawiającemu samodzielnego rozwoju i dalszej modyfikacji Systemu oraz pozostałych Produktów Wdrożenia Wykonawca zobowiązuje się wydać Zamawiającemu kody źródłowe oprogramowania, do którego Zamawiający nabędzie na podstawie Umowy licencje zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu uprawniające do jego dalszej modyfikacji. Dotyczy to również oprogramowania dostarczonego w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju.
25. Kody te Wykonawca wyda Zamawiającemu w formie elektronicznej nie później niż z chwilą przyjęcia przez Zamawiającego utworu pochodzącego od Wykonawcy i dostarczonego w ramach Umowy, a w przypadku Usług Modyfikacji i Rozwoju nie później niż w dniu ich odbioru.
26. W sytuacji gdy dojdzie do dokonania zmiany w Oprogramowaniu Wykonawcy lub Dokumentacji do przedmiotowego Oprogramowania Wykonawcy bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy w czasie obowiązywania gwarancji jakości i rękojmi na Przedmiot Umowy, zgodnie z warunkami Umowy, Zamawiający utraci uprawnienia wynikające z udzielanej przez Wykonawcę gwarancji jakości i rękojmi i nie będzie on ponosił odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Oprogramowania Wykonawcy, spowodowane nieautoryzowanymi przez Wykonawcę zmianami.

#### § 10. 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. 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.

#### § 11. 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. Okres gwarancji po upływie Okresu Serwisowego ulega przedłużeniu o czas, w którym Zamawiający nie mógł w pełni korzystać z funkcjonalności Platformy Contact Center z powodu wystąpienia Problemu Krytycznego lub Problemu Poważnego wywołanego zdarzeniem objętym gwarancją.
5. Powyższe postanowienia nie wyłączają uprawnień Zamawiającego określonych w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady.
6. Gwarancja nie obejmuje Incydentów powstałych z przyczyn spowodowanych przez Zamawiającego, osoby trzecie niezależne od Wykonawcy lub działania siły wyższej lub powstałych z powodu używania Platformy Contact Center niezgodnie z przeznaczeniem lub przekazaną dokumentacją lub w przypadku, gdy Incydent powstanie z przyczyn dotyczących Oprogramowania Systemowego, które dostarczył lub zapewnił Zamawiający lub w przypadku uszkodzenia mechanicznego, termicznego, chemicznego, itp. lub cyberataku lub w przypadku bezprawnej ingerencji w System lub jego elementy.

## § 12. USŁUGI SERWISOWE

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieprzerwanego świadczenia Usług Serwisowych dla Platformy Contact Center w okresie („Okres Serwisowy”) **24 miesięcy**, który rozpocznie się w dniu podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia 01.05.2021 r.. Zastrzega się, że okres określony w zdaniu poprzednim ulega przedłużeniu o czas, kiedy Zamawiający nie mógł korzystać z istotnych funkcjonalności Platformy Contact Center z powodu wystąpienia Problemu Krytycznego lub Poważnego. Przedłużenie Okresu Serwisowego może nastąpić na podstawie aneksu do Umowy.
2. W ramach Usług Serwisowych Wykonawca zobowiązuje się podjąć wszelkie czynności, które będą niezbędne do zapewnienia sprawnego działania Platformy Contact Center oraz utrzymania w całym Okresie Serwisowym jego zgodności z wymaganiami stawianymi niniejszą Umową. W szczególności w tym celu Wykonawca zobowiązuje się do:
  - 2.1. zapewnienia wsparcia technicznego oraz opieki autorskiej dla każdego z elementów oprogramowania wykorzystanych przez Platformę Contact Center,
  - 2.2. informowania Zamawiającego na bieżąco o dostępnych aktualizacjach (ang. update) oraz poprawkach (ang. patch) dostarczonego w ramach Umowy oprogramowania, ich dostarczania oraz przeprowadzania samodzielnie ich instalacji na prośbę Zamawiającego, nie częściej jednak niż dwa razy w roku
  - 2.3. przyjmowania i obsługi Incydentów 24h/7 dni w tygodniu. Za moment zgłoszenia przyjmuje się odpowiednio:
    - 2.3.1. datę i godzinę zgłoszenia w systemie elektronicznej rejestracji i monitorowania,
    - 2.3.2. datę i godzinę zakończenia rozmowy telefonicznej,
    - 2.3.3. datę i godzinę wysłania wiadomości pocztą elektroniczną.
  - 2.4. samodzielnego rozwiązywania zgłoszonych mu przez Zamawiającego Incydentów, a w tym:
    - 2.4.1. do reagowania na każdy zgłoszony Incydent w czasie nie dłuższym niż:
      - 2.4.1.1. 2h dla Problemu Krytycznego,
      - 2.4.1.2. 4h dla Problemu Poważnego,
      - 2.4.1.3. 4h dla Problemu Drobneho,
    - 2.4.2. do rozwiązywania każdego zgłoszonego Incydentu w czasie nie dłuższym niż:
      - 2.4.2.1. 4h dla Problemu Krytycznego,
      - 2.4.2.2. 1 dzień kalendarzowy dla Problemu Poważnego,
      - 2.4.2.3. 3 dni kalendarzowe dla Problemu Drobneho,
    - 2.4.3. gdy całkowite wyeliminowanie przyczyny powstania Incydentu bądź usunięcie wszystkich skutków wynikłych z zaistnienia Incydentu nie jest możliwe w czasie rozwiązania, Wykonawca zobowiązuje się w czasie rozwiązania zastosować obejście problemu poprzez tymczasowe rozwiązanie Incydentu, nie eliminujące całkowicie przyczyny jego powstania, ale zmniejszające kategorię Incydentu wykonane przez Wykonawcę w kodzie lub parametryzacji Platformy Contact Center, a następnie usunąć przyczynę Incydentu i wszystkie jego negatywne skutki w czasie nieprzekraczającym czterokrotności czasu rozwiązania Incydentu,
    - 2.4.4. dołożyć najwyższych starań, aby reagować na wszystkie zgłoszone Incydenty i je rozwiązywać w możliwie najkrótszym czasie,

- 2.5. udzielenia Zamawiającemu wsparcia w rozwiązywaniu Incydentów, które ten postanowi rozwiązać samodzielnie oraz w instalowaniu nowych wersji oprogramowania (ang. update) lub dokonywania poprawek (ang. Patch) zgodnie z następującymi zasadami:
- 2.5.1. konsultacje świadczone będą w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze
  - 2.5.2. wykonawca doloży wszelkich starań, aby udzielać wszelkich konsultacji i wsparcia w możliwie najkrótszym czasie,
- 2.6. dostosowywania Platformy Contact Center do zmian przepisów prawa nie później niż w dniu wejścia w życie nowych przepisów prawa, w przypadku wejścia w życie przepisów w dniu ich ogłoszenia w terminie maksymalnie 14 dni roboczych od daty ogłoszenia.
3. Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby w czasie przeprowadzania jakichkolwiek Usług Serwisowych, czynności te nie kolidowały z normalnym funkcjonowaniem Platformy Contact Center i nie pogarszały parametrów czasowych i jakościowych jej funkcjonowania. W przypadku przewidywania przez Wykonawcę, iż Usługi Serwisowe mogą utrudniać w istotnym stopniu korzystanie z funkcjonalności Platformy Contact Center lub pogarszać parametry jej funkcjonowania, Wykonawca zobowiązany jest do uzgodnienia z Zamawiającym terminu przystąpienia do takich czynności. W razie braku porozumienia, Procedury Uzgodnieniowej nie stosuje się, a termin przystąpienia do takich czynności wskazuje Zamawiający.
  4. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie po rozwiązaniu Incydentu powiadomić o tym fakcie Zamawiającego i umożliwić weryfikację prawidłowości rozwiązania Incydentu, przy czym termin rozwiązywania Incydentu nie może przekroczyć parametrów określonych w niniejszym paragrafie.
  5. Wykonywanie Usług Serwisowych podlega szczególnej kontroli Zamawiającego. W jej ramach Zamawiający może, w szczególności:
    - 5.1. dokonywać wyboru sposobu rozwiązania Problemu w przypadku kilku możliwych sposobów jego rozwiązania,
    - 5.2. decydować o terminie rozpoczęcia czynności serwisowych,
    - 5.3. odwołać czynności serwisowe w toku, np. w oparciu o wyniki Testów,
    - 5.4. zażądać cofnięcia przez Wykonawcę czynności serwisowych, szczególnie jeśli nie przyniosły one oczekiwanych rezultatów,
    - 5.5. monitorować i nadzorować postęp czynności serwisowych w toku.
  6. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić w planowaniu i wykonywaniu Usług Serwisowych powyższe uprawnienia Zamawiającego.
  7. Usługi Serwisowe Wykonawca świadczyć będzie poprzez zdalny dostęp do systemu (np. przez VPN) poprzez łącza telekomunikacyjne lub w miarę potrzeby u Zamawiającego.
  8. Odpowiedzialność Wykonawcy w zakresie Usług Serwisowych nie obejmuje Incydentów powstałych z przyczyn spowodowanych przez Zamawiającego, osoby trzecie niezależne od Wykonawcy lub działania siły wyższej lub powstałych z powodu używania Platformy Contact Center niezgodnie z przeznaczeniem lub przekazaną dokumentacją lub w przypadku, gdy Incydent powstanie z przyczyn dotyczących Oprogramowania Systemowego, które dostarczył lub zapewnił Zamawiający lub w przypadku uszkodzenia mechanicznego, termicznego, chemicznego, itp. lub cyberataku lub w przypadku bezprawnej ingerencji w Platformę Contact Center lub jej elementy.
  9. Ostateczny głos (decyzja) w kwestii konkretnego sposobu wykonania Usług Serwisowych należy do Wykonawcy.

### § 13. MONITOROWANIE JAKOŚCI SYSTEMU I ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Wykonawca zobowiązuje się przez cały Okres Serwisowy monitorować jakość świadczonych przez siebie usług, błędy Platformy Contact Center, w tym wykorzystywanego przez nią oprogramowania oraz infrastrukturę sprzętową. W tym celu:
2. Wykonawca zobowiązuje się udostępnić możliwość rejestracji zgłoszeń kwestii związanych z funkcjonowaniem Platformy Contact Center, wykorzystywanego przez niego oprogramowania oraz infrastruktury sprzętowej.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo uruchomienia w dowolnym momencie w toku realizacji Umowy własnego systemu elektronicznej rejestracji i monitorowania kwestii związanych z funkcjonowaniem Platformy Contact Center oraz udostępnienie go Wykonawcy w zakresie umożliwiającym mu realizację Usług Serwisowych. Od momentu uruchomienia tego systemu i jego udostępnienia Wykonawcy, Zamawiający rejestruje zgłoszenia w tym systemie, zaś Wykonawca jest obowiązany do ich obsługi, z zachowaniem parametrów świadczenia Usług Serwisowych. Wykonawca odpowiada także za przeniesienie do tego systemu wskazanego przez Zamawiającego

podzbioru danych zgromadzonych wcześniej w systemie Wykonawcy. Rozwiązanie to nie może zakłócać pracy Wykonawcy w ramach realizacji Przedmiotu Umowy.

#### § 14. USŁUGI MODYFIKACJI I ROZWOJU PLATFORMY CONTACT CENTER

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia w Okresie Serwisowym na zlecenie Zamawiającego następujących usług:
  - 1.1. Świadczenia wsparcia merytorycznego w zakresie konfiguracji i użytkowania w łącznym wymiarze 600 godzin roboczych
  - 1.2. Zapewnienia dostępu do aktualizacji w ramach posiadanej wersji oprogramowania oraz aktualizacji oprogramowania do kolejnej wersji posiadanego oprogramowania dla wszystkich funkcjonalności Platformy Contact Center i zapewnienia III Linii wsparcia ze strony producenta.
2. Wykonawca zobowiązuje się również do świadczenia w całym Okresie Serwisowym innych, niewymienionych w ust. 1 powyżej Usług Modyfikacji i Rozwoju Platforma Contact Center. Za te usługi, Wykonawcy należne jest wynagrodzenie według stawki dziennej, określonej w § 15 ust. 3.1 niniejszej Umowy. Wykonawca zapewnia, iż wysokość stawki za te usługi nie ulegnie zmianie przez cały Okres Serwisowy.
3. W celu zlecenia Wykonawcy świadczenia usług przewidzianych w ust. 2 powyżej, Zamawiający składa Wykonawcy pisemne zgłoszenie zamówienia na konkretną usługę, wskazując jej zakres oraz zamierzone do osiągnięcia cele. Na tej podstawie, Wykonawca zobowiązuje się w terminie 7 dni do przedstawienia Zamawiającemu pisemnie kosztorysowej kalkulacji wynagrodzenia za tego typu usługę oraz terminu jej wykonania. Po akceptacji kalkulacji oraz terminu wykonania usługi przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji zamówionej usługi, w cenie nieprzekraczającej maksymalnej podanej w kosztorysowej kalkulacji wynagrodzenia, o której mowa w zdaniu powyżej. Brak akceptacji przedstawionej przez Wykonawcę kalkulacji nie stanowi przesłanki do odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy.

#### § 15. WYNAGRODZENIE

1. W zamian za zgodne z niniejszą Umową świadczenia Wykonawcy, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia w łącznej wysokości netto ..... zł, powiększonego o podatek od towarów i usług w wysokości wynikającej z właściwych przepisów prawa obowiązujących na dzień wystawienia faktury. O ile w Umowie mowa jest o cenie lub wynagrodzeniu rozumie się przez to kwotę netto, tj. bez podatku VAT.
2. Kwota wynagrodzenia obejmuje wszelkie koszty ponoszone przez Wykonawcę z tytułu realizacji umowy, i Wykonawca nie jest uprawniony domagać się od Zamawiającego z jakichkolwiek bądź tytułów jakichkolwiek kwot ponad te wskazane wyżej. W szczególności wynagrodzenie obejmuje takie koszty jak:
  - 2.1. koszty pracy osób, którymi Wykonawca posługuje się przy realizacji umowy, w tym podwykonawców,
  - 2.2. koszty przejazdu, zakwaterowania i wyżywienia osób, którymi Wykonawca posługuje się przy realizacji Umowy,
  - 2.3. koszty ubezpieczenia, odprawy celne,
  - 2.4. koszty szkolenia pracowników Wykonawcy oraz Zamawiającego,
  - 2.5. koszty pozyskania informacji i danych niezbędnych do realizacji Umowy,
  - 2.6. koszty związane z dostarczeniem Produktów (w tym opinii, raportów, analiz) do miejsc na terytorium Polski wskazanego przez Zamawiającego,
  - 2.7. koszty sporządzenia dokumentów m.in. raportów, zestawień, analiz
  - 2.8. koszty przeniesienia autorskich praw majątkowych, praw zależnych oraz prawa wykonywania autorskich praw osobistych przez Zamawiającego i udzielenia licencji
  - 2.9. ryzyko handlowe wynikające z realizacji Umowy.
3. Ponadto Zleceniodawca zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie za czynności wykonane przez Wykonawcę w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju Platformy Contact Center, wg następujących zryczałtowanych i gwarantowanych przez Wykonawcę w Okresie Serwisowym stawek:
  - 3.1. opłata za 1 dzień (8 godzin) pracy inżyniera : ..... zł;
  - 3.2. opłata za 1 dzień (8 godzin) pracy konsultanta: ..... zł.
4. Do kwoty Wynagrodzenia zostanie doliczony podatek od towarów i usług w wysokości określonej przepisami prawa obowiązującymi w chwili wystawienia faktury.
5. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszty instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją niniejszej Umowy.

6. Wykonawca oświadcza, że jest zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP:..., a faktury dokumentujące sprzedaż zostaną zaewidencjonowane w rejestrze sprzedaży dla potrzeb podatku VAT i zostaną ujęte w deklaracji VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP: 7770002843.

#### § 16. SPOSÓB I TERMINY PŁATNOŚCI

1. Podstawą dokonania zapłaty wynagrodzenia będzie faktura wystawiona przez Wykonawcę zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy.
2. Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę VAT w terminie 7 dni od dokonaniu przez Zamawiającego 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. Za prawidłowo wystawioną fakturę VAT Strony uznają dokument zawierający następujące informacje, które Wykonawca winien otrzymać od Zamawiającego przed wystawieniem faktury:
  - 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. Wszelkie płatności Zamawiający przekazywał będzie przelewem bankowym w ciągu 30 dni od otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy:
  - nazwa banku,
  - numer rachunku bankowego..Wykonawca ma obowiązek pisemnego powiadomienia Zamawiającego o zmianie rachunku bankowego.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wystawienia Zamawiającemu faktury w formie elektronicznej w formacie nieedytowalnym (np. pdf) oraz przesłania jej na adres: faktury.elektroniczne@enea.pl. Wykonawca nie przesyła w takim przypadku wersji papierowej dokumentu.
8. W sytuacji braku możliwości wystawienia faktury w formie elektronicznej Zamawiający dopuszcza dostarczenie faktury w wersji papierowej oraz przesłanie jej na 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 gdy termin płatności przypada w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, płatność nastąpi w pierwszy dzień roboczy przypadający po tych dniach. Za termin dokonania zapłaty rozumie się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego. 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. 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. W terminie 3 dni od dnia zawarcia Umowy, Wykonawca ma obowiązek przekazania Zamawiającemu na adresy mailowe Koordynatorów wskazane w § 7 ust. 2 Umowy, kodów PKWiU, które dotyczą Przedmiotu Umowy i będą następnie wskazywane na wystawianych przez niego fakturach.

#### § 17. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY/ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy/ rozwiązać Umowę – według swojego wyboru w całości lub w części – w drodze pisemnego oświadczenia w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa lub w postanowieniach niniejszej Umowy.
2. 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 któregokolwiek z terminów określonych w niniejszej Umowie lub w Załącznikach do niej.
  - 2.2. stwierdzenia nieprawdziwości któregokolwiek z zapewnień Wykonawcy zawartych w § 10 niniejszej Umowy,
  - 2.3. korzystania przez Wykonawcę z podwykonawcy, wbrew zobowiązaniu zawartemu 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 niż 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, oświadczaając, 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 przekaże 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.

#### § 18. 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 § 20 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 częścią wynagrodzenia Wykonawcy.

#### § 19. 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.

#### § 20. 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 Strony Protokołu Odbioru Końcowego Przedmiotu Umowy, albo odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron Zamawiający jest uprawniony zwrócić się z wnioskiem o złożenie przez Wykonawcę oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony informacji poufnych. Wykonawca jest zobowiązany złożyć oświadczenie w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni.
8. Wykonawca nie jest upoważniony do udzielania informacji i komunikatów medialnych na temat realizacji niniejszej umowy, chyba, że obowiązek taki wynika z bezwzględnie obowiązujących Wykonawcę przepisów prawa powszechnego i tylko w zakresie wymaganym przez te przepisy.
9. Wykonawca/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.
9. 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 przyłączenia 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.
10. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy przez swoich pracowników, podwykonawców i wszelkie inne osoby, którymi posługują się przy wykonywaniu Umowy.
11. 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.

## 7. § 21. 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 zwinionych 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.

#### § 22. 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 odbiorcy z opóźnieniem, w szczególności poprzez przekazanie logów potwierdzających ten fakt
12. Korespondencję pisemną uważa się za doręczoną z chwilą kiedy doszło do adresata w taki sposób, iż adresat mógł się z nią zapoznać o, jednak w przypadku, gdy korespondencja wróci do nadawcy w związku z jej niepodjęciem przez drugą stronę z przyczyn leżących po jej stronie, korespondencję taką uważa się za doręczoną z dniem jej wysłania przez nadawcę.

#### § 23 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. 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).

2. 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 powierzania przetwarzania danych osobowych zostały określone w ramach odrębnej Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 6 do niniejszej Umowy.
3. 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:
  - a) na stronie internetowej Zamawiającego: <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/enea-centrum/obowiazek-informacyjny>
  - b) Wykonawcy: \_\_\_\_

#### § 24 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. Wykonawca oświadcza, że znane są mu określone w „Kodeksie Kontrahentów Grupy ENEA” wartości i zasady postępowania, którymi kieruje się Zamawiający i spółki Grupy ENEA, a które regulują strefę kształtowania umów, udzielania zamówień, przyjmowania i wręczania upominków oraz weryfikacji Kontrahentów, a także oczekiwania Zamawiającego względem Wykonawcy dotyczące zgodności ich działań z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, standardami rynkowymi oraz etycznymi i że będzie ich przestrzegał wykonując Umowę. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z „Kodeksem Kontrahentów Grupy ENEA” dostępnym na stronie internetowej <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/odpowiedzialny-biznes/kodeks-kontrahentow>.
6. W żadnym przypadku osoby trzecie nie mogą powoływać się na prawa wynikające z postanowień Umowy.
7. Zmiana treści Umowy wymaga zgodnych oświadczeń woli obu Stron Umowy wyrażonych - pod rygorem nieważności - w formie pisemnej.
8. Załączniki Wymienione w Umowie stanowią integralną jej część.
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

**Załącznik nr 4 do Umowy: Wymogi bezpieczeństwa służb Zamawiającego****Wymagania bezpieczeństwa służb Zamawiającego dotyczące oferowanego przez Wykonawcę/Dostawcę rozwiązania/usługi**

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

1. System posiada mechanizmy zapewniające bezpieczeństwo przetwarzania informacji, tj.:
  - a) dostępność informacji - właściwość polegająca na tym, że użytkownik może korzystać z informacji tylko w zakresie w jakim jest do tego upoważniony;
  - b) integralność informacji - właściwość polegająca na tym, że informacja nie zostanie zmieniona, dodana lub usunięta w nieautoryzowany sposób;
  - c) poufność informacji - właściwość polegająca na tym, że informacje nie zostaną udostępnione lub ujawnione osobom nieupoważnionym;
  - d) rozliczalność działań - właściwość polegająca na tym, że określone działania/operacje dowolnego użytkownika są jednoznacznie przypisane temu użytkownikowi i zarejestrowane w logach systemu.
2. 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.). Rekomenduje się korzystanie z TLS v1.2 lub wyższego.
3. Wszystkie elementy systemu wysyłają swoje logi do systemu SIEM Zamawiającego.
4. 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.
5. Komunikacja z serwerem poczty SMTP z użyciem STARTTLS, serwer wymaga uwierzytelnienia.
6. Architektura systemu musi uniemożliwiać współdzielenie kont - również administracyjnych (możliwość ustawienia ilości równoległych sesji użytkownika na 1).
7. 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).
8. System musi umożliwiać integrację z Systemem Zarządzania Tożsamością Zamawiającego lub integrację z bazą ActiveDirectory lub OpenLDAP lub Cisco ACS Zamawiającego
9. System nie przechowuje haseł tylko ich funkcje skrótu i nie może to być md5 ani sha1, tylko mocniejsze.
10. Dopuszczona jest możliwość przechowywania zaszyfrowanych haseł, w takim przypadku klucz szyfrujący musi być przechowywany na systemie HSM Zamawiającego.
11. System musi umożliwiać korzystanie z kluczy prywatnych (będących w parze z używanymi certyfikatami) na systemie HSM Zamawiającego.
12. System musi mieć zaimplementowane certyfikaty podpisane przez system PKI Zamawiającego lub podpisane przez zewnętrzne CA.
13. Niedopuszczalne jest korzystanie z samo-podpisanych certyfikatów ani z certyfikatów producenta rozwiązania.
14. 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.
15. Do aktualizacji stosuje się bezpieczne repozytoria.
16. 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.
17. Aplikacje dostępne za pośrednictwem protokołu http powinny być sprawdzone przez Wykonawcę pod kątem odporności na błędy określone w standardzie OWASP (najnowszym) <https://www.owasp.org/>.
18. System zapewnia integralność dzienników zdarzeń oraz mechanizmy chroniące przed nieuprawnionym usunięciem.
19. System nie wyświetla informacji nt. rzeczywistych przyczyn odrzucenia dostępu (np. czy było to z powodu błędnego loginu czy hasła).

20. System zapewnia poprawną obsługę błędów i nie prezentuje informacji z wewnętrznych aplikacji (np. z baz danych, kodów źródłowych, plików konfiguracyjnych).
21. System zapewnia system uprawnień, który umożliwia ograniczenie dostępu wyłącznie do takich informacji oraz takiego zakresu funkcji, jaki jest niezbędny użytkownikowi.
22. Wykonawca stosuje praktykę, zgodnie z którą aplikacje internetowe „stykające się” z Internetem znajdują się na serwerze innym niż ten, który zawiera bazę danych.
23. Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie poinformować Zamawiającego o wystąpieniu incydentu naruszenia bezpieczeństwa, jeśli dotyczy on usług wykonywanych dla Zamawiającego.
24. System posiada dokumentację (użytkownika i/lub administratora), która podlega zarządzaniu zmianą.
25. Systemy operacyjne i kluczowe komponenty (np. bazy danych) Systemu (lub aplikacje) posiadają ważne wsparcie producenta w czasie obowiązywania Umowy.
26. Pracownicy Wykonawcy są świadomi zasad bezpieczeństwa Zamawiającego i tego, czego się od nich wymaga.

Załącznik nr 5 do umowy: Wzór Protokołu Zdawczo – Odbiorczego

<b>PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY DOSTAWY</b>	
dotyczy umowy nr .....	
<b>DATA SPORZĄDZENIA</b>	Poznań, dnia ..... godz. ....
<b>PRZEKAZUJĄCY</b>	...
<b>ODBIERAJĄCY</b>	...
<b>PRZEDMIOT DOSTAWY</b>	<b>Uruchomienie serwisów producenta dla Genesys w dniu : .....</b>
	<b>Uruchomienie serwisów producenta dla ZOOM Call REC (Eleveo) w dniu : .....</b>
	<b>Rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych dla Platformy Contact Center w dniu: .....</b>
	<input type="checkbox"/> Bez uwag
	<input type="checkbox"/> Z uwagami: ..... .....

Załącznik nr 6

**UMOWA**  
**O POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH („UMOWA DPA”)**

zawarta w dniu ..... pomiędzy:

<b>ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań</b>	..... 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: 103.929.000,00 zł;	wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w ..... pod numerem KRS ....., NIP ....., REGON ....., wysokość kapitału zakładowego: .....zł,
zwana dalej „ <b>EC</b> ”	zwana dalej „ <b>Przetwarzającym Dane</b> ”
reprezentowana przez: ..... ..... .....	reprezentowana przez: ..... ..... .....

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

- a. *EC przetwarza dane osobowe powierzone jej przez Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych z dnia 04.06.2018 zawartej między Enea S.A. jako Administratorem Danych a EC jako podmiotem przetwarzającym te Dane. Na podstawie tej umowy EC może podpowierzyć przetwarzanie tych danych.*
- b. *EC przetwarza dane osobowe powierzone jej przez Enea Operator sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych z dnia 04.06.2018 zawartej między Enea Operator sp. z o.o. jako Administratorem Danych a EC jako podmiotem przetwarzającym te Dane. Na podstawie tej umowy EC może podpowierzyć przetwarzanie tych danych.*
- a. *Jednocześnie EC jest również samodzielnym Administratorem Danych.*
- b. *Strony oświadczają, że Przetwarzający Dane świadczy na rzecz EC 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 powierzenia przetwarzania danych.*



**§1. Przedmiot Umowy DPA**

1. Strony łączy UMOWA NA DOSTARCZENIE SERWISÓW PRODUCENTA ORAZ SERWIS PLATFORMY CONTACT CENTER („Umowa Główna”).
2. Wykonywanie Umowy Głównej wiąże się z czynnościami Przetwarzania Danych Osobowych – zarówno tych, co do których EC jest Administratorem Danych jak i Danych Osobowych Enea S.A i Enea Operator sp. z o.o , co do których EC jest podmiotem przetwarzającym Dane.
3. Przetwarzający 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:

<b>Podmiot Danych</b>	każda osoba fizyczna, której dotyczą Dane Osobowe;
<b>Umowa Główna</b>	umowa regulująca współpracę pomiędzy Stronami, o której mowa w § 1 niniejszej Umowy DPA;
<b>Dane Osobowe</b>	wszelkie informacje odnoszące się do zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej (Podmiotu Danych), które stanowią przedmiot niniejszej Umowy DPA – zarówno dane osobowe, co do których EC jest Administratorem Danych jak i dane osobowe Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o., co do których EC jest podmiotem przetwarzającym Dane;
<b>Naruszenie Ochrony Danych Osobowych</b>	każde zdarzenie mające miejsce u Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane, które prowadzi do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia, nieuprawnionego dostępu lub dostępności Danych Osobowych EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o.;
<b>Przetwarzanie Danych Osobowych</b>	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;
<b>Prawo Ochrony Danych Osobowych</b>	GDPR oraz inne znajdujące zastosowanie akty i regulacje Unii Europejskiej lub prawa krajowego;
<b>Podprzetwarzający Dane</b>	umowny partner Przetwarzającego Dane, który przetwarza Dane Osobowe EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. , będąc włączonym do procesu przetwarzania przez Przetwarzającego Dane.
<b>[...]</b>	[...] z siedzibą w [...], której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.

<b>Administrator Danych</b>	Osoba fizyczna lub prawna lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych
-----------------------------	---

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. EC powierza Dane Osobowe do przetwarzania Przetwarzającemu Dane na czas i w celu wykonania Umowy Głównej.
2. Dla celów realizacji przedmiotu niniejszej Umowy DPA określonego powyżej, Przetwarzający Dane przetwarza Dane Osobowe powierzone mu przez EC 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 EC**

1. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy zajdzie konieczność przekazania Przetwarzającemu Dane dodatkowych informacji o prawnych, technicznych lub organizacyjnych wymogach, które Przetwarzający Dane powinien znać, aby Przetwarzanie Danych odbywało się zgodnie z obowiązującym prawem, EC przekaze te informacje niezwłocznie.
2. EC może wydawać polecenia co do rodzaju, zakresu i sposobu Przetwarzania Danych Osobowych. Polecenia te mogą być wydawane pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. EC może kontrolować przestrzeganie niniejszej Umowy DPA oraz Prawa Ochrony Danych Osobowych. EC jest uprawniona do przeprowadzania kontroli w miejscu przetwarzania jak również w lokalach Przetwarzającego 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 Przetwarzający Dane udostępni wskazane powyżej miejsca osobom kontaktowym lub, w zależności od konkretnego przypadku, innej osobie trzeciej upoważnionej przez EC do przeprowadzenia czynności kontrolnych. Kontrole mogą być przeprowadzane w trakcie normalnych godzin pracy u Przetwarzającego Dane. EC może dokumentować wyniki kontroli. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do udzielania EC 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. Przetwarzający Dane zobowiązany jest do niezwłocznego wdrożenia wymogów wskazanych przez organ nadzorczy w porozumieniu z EC.
4. Prawa EC określone w niniejszym paragrafie przysługują również Enea S.A. i Enea Operator sp. z o.o. , w zakresie przetwarzania Danych Osobowych, co do których jest on Administratorem Danych. Enea S.A. i Enea Operator sp. z o.o. może je wykonywać samodzielnie lub w porozumieniu z EC.

### **§6. Prawa i obowiązki Przetwarzającego Dane**

1. Przetwarzający Dane ma obowiązek Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie na podstawie postanowień niniejszej Umowy DPA oraz udokumentowanych poleceń EC.
2. Przetwarzający Dane nie może wykorzystywać Danych Osobowych dla innych celów niż wskazane w niniejszej Umowie DPA, w szczególności Przetwarzający Dane nie może bez zgody EC udzielonej na piśmie przekazać Danych Osobowych osobom trzecim. Bez uprzedniej zgody EC Przetwarzający 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. Przetwarzający 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. Przetwarzający Dane zapewni, aby osoby upoważnione przez niego do Przetwarzania Danych Osobowych uczestniczyły w odpowiednich szkoleniach z zakresu ochrony danych osobowych. Przetwarzający Dane zobowiązuje się dostarczyć

każdorzazowo, na żądanie EC i w terminie przez nią wyznaczonym, aktualną listę osób zaangażowanych w przetwarzanie Danych Osobowych w związku z niniejszą Umową DPA. Przetwarzający Dane ogranicza dostęp do powierzonych Danych Osobowych wyłącznie do osób, dla których dostęp jest niezbędny w celu realizacji Umowy Głównej lub niniejszej Umowy DPA.

4. Przetwarzający 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 Przetwarzający Dane uprzednio informuje EC. W takim przypadku EC przysługuje prawo do sprzeciwu. Jeżeli EC nie wniesie sprzeciwu w terminie jednego miesiąca od otrzymania powyższych informacji od Przetwarzającego Dane, uznaje się, że wyraziła zgodę na inne miejsca lub zmianę miejsc przetwarzania w tym samym kraju w zakresie wskazanym w informacji otrzymanej od Przetwarzającego Dane.
5. Jeżeli Przetwarzający Dane zamierza przetwarzać Dane Osobowe w innym kraju, dla takiego Przetwarzania Danych Osobowych wymagana jest uprzednia pisemna zgoda EC. Zaangażowanie Podprzetwarzających Dane oraz miejsca przetwarzania przez nich Danych Osobowych podlegają paragrafowi 8 niniejszej Umowy. Przetwarzający Dane ma obowiązek niezwłocznego poinformowania EC, 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 Przetwarzającego Dane, pracowników Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzających Dane. Informacja taka powinna zostać przekazana na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik III. Przetwarzający Dane powinien dostarczyć wraz z informacją, o której mowa powyżej, wszystkie informacje wymagane przez EC niezbędne do zgłoszenia Naruszenia Ochrony Danych Osobowych. Jeżeli określonych informacji, o których mowa w Załączniku III Przetwarzający 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 Przetwarzający Dane bezzwłocznie podejmie wszystkie niezbędne kroki w celu zapewnienia należytej ochrony Danych Osobowych, a następnie postąpi zgodnie z poleceniami przekazanymi mu przez EC. Przetwarzający Dane umożliwi EC 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, Przetwarzający Dane ma obowiązek wspierania EC w powiadamianiu Podmiotów Danych dotkniętych naruszeniem oraz organu nadzorczego, jeżeli zostanie o to poproszony.
6. Jeżeli Przetwarzający Dane otrzyma jakąkolwiek skargę, powiadomienie lub zgłoszenie, które odnosi się do Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane lub zgodności z Prawem Ochrony Danych Osobowych przez którąkolwiek ze Stron, Przetwarzający Dane niezwłocznie powiadomi o tym EC, w zakresie dozwolonym przepisami prawa, oraz będzie w niezbędnym zakresie współpracował z i pomagał EC w odniesieniu do takiej skargi, powiadomienia lub zgłoszenia.
7. Przetwarzający Dane ma obowiązek niezwłocznego poinformowania EC 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; Przetwarzający Dane dostarczy EC 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 EC lub Enea S.A. i Enea Operator sp. z o.o. w związku z takim żądaniem lub komunikacją, skargą, prośbą lub zgłoszeniem, co obejmuje między innymi odpowiedź na żądanie lub komunikację, skargę, prośbę lub zgłoszenie.
8. Jeżeli Podmiot Danych będzie wykonywać swoje prawo do sprostowania, zmiany, uaktualnienia, usunięcia, wykreślenia, tymczasowego lub stałego zawieszenia, zablokowania lub ograniczenia przetwarzania Danych Osobowych względem EC, Przetwarzający Dane będzie zobowiązany do wykonania żądania Podmiotu Danych

zgodnie z poleceniami EC. Jeżeli Podmiot Danych przekaze tego rodzaju żądanie bezpośrednio do Przetwarzającego Dane, Przetwarzający Dane jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym EC i działania zgodnie z poleceniami EC.

9. Na żądanie EC Przetwarzający Dane będzie prowadził rejestry przetwarzania Danych Osobowych oraz dostarczy EC aktualne informacje dotyczące ochrony i bezpieczeństwa danych przetwarzanych na podstawie niniejszej Umowy DPA, również wynikające z prowadzonych rejestrów.
10. Po zakończeniu współpracy wynikającej z niniejszej Umowy DPA lub w każdym czasie na życzenie EC Przetwarzający Dane zobowiązuje się do zwrotu EC 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 Przetwarzającego Dane obowiązek przechowywania Danych Osobowych przez Przetwarzającego 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 EC wyraźnie wymaga innej procedury. Na życzenie EC Przetwarzający dane przedłoży pisemne potwierdzenie usunięcia Danych Osobowych.
11. Jeżeli na życzenie EC Przetwarzający Dane powołał inspektora ochrony danych, Przetwarzający dane przekaze niezwłocznie EC jego dane kontaktowe.
12. Inspektor ochrony danych powołany przez Przetwarzającego dane pozostaje w kontakcie z EC w zakresie wszelkich kwestii związanych z ochroną danych powierzonych Przetwarzającemu dane przez EC, w szczególności w przypadku wystąpienia incydentów Naruszenia Ochrony Danych Osobowych.
13. Przetwarzający Dane wykonuje prawa i obowiązki określone w niniejszym paragrafie odpowiednio w stosunku do Enea S.A. i Enea Operator sp. z o.o. . Administrator, w przypadkach w których taka możliwość jest przewidziana w niniejszym paragrafie dla EC, może wykonywać czynności oraz żądać bezpośrednio od Przetwarzającego Dane realizacji obowiązków.

#### **§7. Środki techniczne i administracyjne**

1. Przetwarzający 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 Przetwarzający 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, Przetwarzający Dane oceni ryzyko związane z Przetwarzaniem Danych Osobowych i wdroży odpowiednie środki w celu minimalizacji tego ryzyka. Przed przystąpieniem do Przetwarzania Danych Osobowych, Przetwarzający Dane oceni wpływ planowanych czynności przetwarzania na ochronę Danych Osobowych i przedłoży wynik EC lub zapewni EC odpowiednie wsparcie, jeżeli ocena wpływu będzie przeprowadzana bezpośrednio przez EC.
2. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do poinformowania EC o wszelkich istotnych decyzjach związanych z bezpieczeństwem, a dotyczących organizacji Przetwarzania Danych Osobowych oraz zastosowanych procedur.
3. Na życzenie EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o., Przetwarzający Dane jest zobowiązany do dostarczenia EC wyczerpującej, aktualnej informacji na temat ochrony danych i bezpieczeństwa dla zleconego Przetwarzania Danych Osobowych na podstawie niniejszej Umowy DPA.

#### **§8. Podprzetwarzający Dane**

1. Przetwarzający Dane nie będzie powierzał żadnych czynności wynikających z niniejszej Umowy DPA jakimkolwiek osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody EC. EC zezwala Przetwarzającemu Dane na zaangażowanie Podprzetwarzających wyłącznie na zasadach wynikających z niniejszej Umowy DPA w zakresie, w jakim mogą i powinny mieć zastosowanie do Podprzetwarzającego Dane. Przetwarzający Dane odpowiedzialny jest za działania i zaniechania Podprzetwarzających Dane jak za swoje własne działania lub zaniechania.

2. Przetwarzający Dane podejmie odpowiednie kroki w celu zapewnienia, że Podprzetwarzający Dane będzie zobowiązany wobec Przetwarzającego Dane w taki sam sposób, w jaki Przetwarzający Dane jest zobowiązany względem EC oraz Administratora na podstawie niniejszej Umowy DPA. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do przeprowadzania kontroli Podprzetwarzającego Dane w celu weryfikacji, czy Podprzetwarzający Dane prawidłowo wykonuje spoczywające na nim zobowiązania w związku z powierzeniem mu przez Przetwarzającego Dane Danych Osobowych do przetwarzania. W szczególności Przetwarzający Dane powinien sprawdzić, czy środki stosowane przez Podprzetwarzającego Dane są zgodne z ustalonymi między Przetwarzającym Dane a 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 Przetwarzającego Dane EC oraz Administratorowi na ich życzenie.
3. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do zagwarantowania, aby EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. mogły przeprowadzać audyty względem Podprzetwarzającego Dane na co najmniej takich samych zasadach, na jakich może przeprowadzać audyty u Przetwarzającego Dane. Przetwarzający Dane ma obowiązek zawarcia odpowiednich postanowień umownych zabezpieczających prawo EC lub do audytu w umowie między nim a Podprzetwarzającym Dane. Powyższy obowiązek obejmuje uprawnienia do audytu, jakie EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. uzyskuje względem Przetwarzającego Dane na mocy niniejszej Umowy DPA.

#### **§9. Odpowiedzialność. Kary umowne.**

1. Przetwarzający Dane ponosi pełną odpowiedzialność względem EC 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 Przetwarzającego Dane niniejszej Umowy DPA EC przysługuje uprawnienie do naliczania kar umownych w wysokości 100 000, 00 PLN (słownie: sto tysięcy złotych zero groszy) w przypadku każdego naruszenia odrębnie. Uprawnienie to przysługuje EC z tytułu naruszenia niniejszej Umowy DPA niezależnie od tego, czy naruszenie jest zawinione czy niezawinione. EC 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 EC odszkodowania na zasadach ogólnych wynikających z przepisów kodeksu cywilnego do pełnej wysokości szkody (jeżeli wystąpiła) poniesionej przez EC w związku ze zdarzeniem, które jest podstawą naliczenia określonej kary.
4. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się EC w pełnej wysokości także wtedy, gdy w przypadku jednego zdarzenia doszło do więcej niż jednego naruszenia niniejszej Umowy DPA, wobec czego EC 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 EC, 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, Przetwarzający 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 Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. do EC jakichkolwiek roszczeń, w tym roszczeń odszkodowawczych, związanych z nieprawidłowym przetwarzaniem Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane, w tym przetwarzaniem Danych Osobowych niezgodnie z niniejszą Umową DPA lub niezgodnie z Prawem Ochrony Danych Osobowych lub niezgodnie z pisemnymi poleceniami EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. lub wbrew pisemnym poleceniom EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o., Przetwarzający Dane zwolni EC z obowiązku świadczenia w przypadku jakiegokolwiek roszczenia osoby trzeciej lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. w zakresie wszelkich odszkodowań należnych od EC w związku z takim naruszeniem w pełnym zakresie oraz pokrycia wszelkich kosztów związanych z dochodzeniem przez osobę trzecią lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. tego roszczenia, w tym kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego. Podmiot Przetwarzający jest odpowiedzialny na zasadach wskazanych powyżej w stosunku do Enea

S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. w zakresie kierowanych do niego roszczeń związanych z nieprawidłowym przetwarzaniem Danych Osobowych po stronie Przetwarzającego Dane.

9. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do udzielenia EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. wszelkiej pomocy, w tym informacji i wyjaśnień, potrzebnych do podjęcia obrony przed tymi roszczeniami. Przetwarzający Dane wstąpi do procesu na miejsce pozwanego lub, gdyby było to niemożliwe, wstąpi do procesu w charakterze interwenienta ubocznego.
10. Przetwarzający Dane ponosi względem EC lub Enea S.A. lub Enea Operator sp. z o.o. pełną odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania 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 Przetwarzającego Dane działań mających na celu dokonanie oceny, czy Podprzetwarzający Dane daje rękojmię należytego przetwarzania Danych Osobowych, w tym czy stosuje właściwe środki techniczne lub organizacyjne zabezpieczenia Danych Osobowych.
11. EC nie ponosi żadnej odpowiedzialności w stosunku do Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane za szkodę powstałą po stronie Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane wskutek nałożenia odpowiednio na Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane przez organ nadzorczy administracyjnej kary pieniężnej lub innej sankcji administracyjnej z tytułu Naruszenia Ochrony Danych Osobowych przez odpowiednio Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane.

#### **§10. Komunikowanie się Stron**

1. EC wyznacza osobę kontaktową określoną w Załączniku I pkt 5 do niniejszej Umowy DPA.
2. Przetwarzający 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 Przetwarzającego 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. EC 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 uważa należy w szczególności: (i) niewykonanie polecenia lub odmowa zezwolenia na audyty ze strony EC, w części lub w całości, lub (ii) Przetwarzanie Danych w zakresie innym niż dozwolony cel lub poza uzgodnionym krajem, lub (iii) zaangażowanie niezatwierdzonych 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 EC i zgodnie z nim powinna być interpretowana. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy DPA będą rozstrzygane przez sądy właściwe dla siedziby EC.
8. Niniejsza Umowa DPA została sporządzona i podpisana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

<i>Za EC</i>	<i>Za Przetwarzającego Dane</i>

## Załącznik I do Umowy DPA

## 1. Data zawarcia Umowy DPA

Niniejsza Umowa DPA została zawarta w dniu [...] 202[ ] r.

## 2. Strony Umowy DPA

<b>ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań</b>	..... 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 „ <b>EC</b> ”	zwana dalej „ <b>Przetwarzającym Dane</b> ”
reprezentowana przez: ..... ..... .....	reprezentowana przez: ..... ..... .....

## 3. Przedmiot Umowy DPA

Strony łączy UMOWA NA DOSTARCZENIE SERWISÓW PRODUCENTA ORAZ SERWIS PLATFORMY CONTACT CENTER z dnia [.....] dotycząca świadczenia przez Przetwarzającego Dane usług na rzecz EC w postaci:

- d) dostarczenie serwisów producenta dla systemów Genesys i ZOOM Call REC (Eleveo),
- e) świadczenie usług wsparcia dla Platformy Contact Center.
- f) zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę,

Niniejsza Umowa DPA stanowi Załącznik do Umowy Głównej.

## 4. Cel przetwarzania danych osobowych

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

*(Należy opisać konkretnie jakie usługi Przetwarzający Dane ma świadczyć na rzecz EC 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 EC</i>	<i>po stronie Przetwarzającego</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 Przetwarzającego Dane

Rodzaj Osób, których Dane Dotyczą:Enea S.A. - dane klientów i pracownikówEnea Operator sp. z o.o. - dane klientów i pracownikówEnea Centrum sp. z o.o. - dane pracowników oraz Personelu Agencji Pracy TymczasowejRodzaje Danych Osobowych, których przetwarzanie dotyczy:

-Imiona/Nazwisko

-Adres

-Miejsce urodzenia

-Dane o stanie cywilnym

-Tel./Faks

-Adres e-mail

-Podpis

-Obywatelstwo

-Zawód

-Rachunek bankowy, itd.

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

-płeć

## 2. Sposób przetwarzania Danych Osobowych

Dane Osobowe będą przetwarzane w następujący sposób: Przetwarzający Dane ma dostęp do Danych Osobowych przez systemy informatyczne: System Contact Center Genesys i System nagrywający rozmowy ZOOM ]

## 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 przesać za pośrednictwem zaszyfrowanej wiadomości e-mail do osoby kontaktowej po stronie EC 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 obligatoryjne? 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 któregokolwiek z poniższych elementów?

Telefon	<input type="checkbox"/>	Kradzież	<input type="checkbox"/>
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: *(proszę zaznaczyć właściwe)*

T

N

Przełożony – Organy wykonawcze – Szef działu IT – Audytor wewnętrzny – Inny *(proszę wskazać poniżej)*

Dane kontaktowe na wypadek potrzeby uzyskania dalszych informacji lub wyjaśnień *(nazwisko, stanowisko, e-mail, telefon)*

Podpis osoby upoważnionej przez Przetwarzającego Dane:

Data: