## **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** |
| **Serwisy producenckie dla istniejącej instalacji systemów** |  |  |
| Serwisy producenckie dla podstawowej instalacji systemu Genesys | **od 01.05.2021 do 30.04.2023** |  |
| Serwisy producenckie dla licencji zakupionych w 2020 (40xSoftPhone) | **od 01.08.2021 do 30.04.2023** |  |
| Serwisy producenckie dla licencji mail (34xE-mail) | **12 miesięcy** **(od 09.03.2022 do 08.03.2023)** |  |
| Serwisy producenckie dla podstawowej instalacji systemu ZOOM | **od 01.05.2021 do 30.04.2023** |  |
| **Wsparcie Integratora** |  |  |
| Umowa wsparcia | **24 miesiące** |  |
| Pula godzin do wykorzystania | **400**  |  |
| Dodatkowa pula godzin do wykorzystania | **200** |  |
| **Konwersja tekstu na mowę** |  |  |
| Zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę | **24 miesiące** |  |

1. Ponadto czynności wykonywane w ramach Usług Modyfikacji i Rozwoju Platformy Contact Center, oferujemy wg następujących zryczałtowanych i gwarantowanych w Okresie Serwisowym stawek:
	1. opłata za 1 dzień (8 godzin) pracy inżyniera : ………… zł netto;
	2. opłata za 1 dzień (8 godzin) pracy konsultanta: ………… zł netto.
2. Wykonam(y) wszystkie Zlecenia na świadczone usługi w zakresie:
3. dostarczenia serwisów producenta dla systemów Genesys i ZOOM Call REC (Eleveo) - w terminie 14 dni od podpisania umowy,
4. 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,
5. 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.
6. Oświadczam(y), że:
7. jestem(śmy) związany(i) niniejszą Ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert,

|  |
| --- |
| 1. zamówienie wykonam(y) **samodzielnie**,
 |

1. spełniam(y) warunki udziału w postępowaniu określone w pkt 6 WZ,
2. otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
3. akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania Umowy zgodnie z Projektem Umowy stanowiącym Załącznik nr 11 do Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego,
4. zapoznałem(liśmy) się z postanowieniami „Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA” dostępnego pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/odpowiedzialny-biznes/kodeks-kontrahentow> oraz zobowiązuję(emy) się do przestrzegania zawartych w nim zasad na etapie realizacji Zamówienia,
5. w terminie 3 dni od zawarcia umowy, przekażemy Zamawiającemu na adres mailowy koordynatora umowy kody PKWiU, które dotyczą przedmiotu umowy i będą następnie wskazywane na wystawionej przez nas fakturze VAT,
6. wszelkie informacje zawarte w Formularzu Oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym
7. wyrażam(y) zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego
8. jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:

[ ]  tak / [ ]  nie

1. 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**

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

**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 przesłanki:

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

1. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającemu w związku z realizacją Zamówienia;
2. 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;
3. 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;
4. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert odmówił zawarcia Umowy
w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
5. 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;
6. 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;
7. gdy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu [ustawy](https://sip.lex.pl/#/document/17337528?cm=DOCUMENT) 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;
8. naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
9. złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;”

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

## **Załącznik nr 3 -** **Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności**

|  |
| --- |
|  |
| (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 jakiejkolwiek formie w całości ani w części, lecz je zabezpieczać i chronić przed ujawnieniem. Ponadto zobowiązujemy się je zniszczyć, wraz z koniecznością trwałego usunięcia z systemów informatycznych, natychmiast po zakończeniu niniejszego postępowania, chyba, że nasza oferta zostanie wybrana i Zamawiający pisemnie zwolni nas z tego obowiązku.

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

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

## **Załącznik nr 4 - Upoważnienie UDZIELONE PRZEZ WykonawcĘ**

|  |
| --- |
|  |
| (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:

1. podpisania oferty,
2. podpisania wszystkich załączników do Warunków Zamówienia stanowiących integralną część oferty,
3. składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu,
4. zawarcia umowy w przedmiotowym postępowaniu.

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **miejscowość 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 DOTYCZĄ. Przykład: *„Referencje do projektu nr 1”.*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **miejscowość 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

1. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu uczestniczenia w postępowaniu o syg. 1400/DW00/ZT/KZ/2021/000016928, pn. **Zakup licencji, serwisów i wsparcia dla systemu Contact Center Genesys** oraz po jego zakończeniu w celu realizacji usługina 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**).
2. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w postępowaniu oraz realizacji usługi.
3. 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.

1. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wyboru wykonawcy w postępowaniu o syg. 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.
2. Posiada Pan/Pani prawo żądania:
3. dostępu do treści swoich danych - w granicach art. 15 RODO,
4. ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
5. ich usunięcia - w granicach art. 17 RODO,
6. ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO,
7. przenoszenia danych - w granicach art. 20 RODO,
8. prawo wniesienia sprzeciwu (w przypadku przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO –
w granicach art. 21 RODO,
9. 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
10. 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 |

1. **\*** 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**

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

**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 dyskfalikuje z udziału w postępowaniu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Obszary wymagań**  | **Rodzaje zabezpieczeń** | **Minimalne wymagania, które Wykonawca zobowiązany jest spełnić[[1]](#footnote-2)** | **W przypadku spełniania 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 postepowania – art. 27- 43 RODO, | 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 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 | x |  |
| 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 | 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 samo-podpisanych 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/obowiązywania 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) https://www.owasp.org/ | 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 |  |
| **Systemy operacyjne i kluczowe komponenty (np. bazy danych) Systemu (lub aplikacje) posiadają ważne wsparcie producenta w czasie obowiązywania Umowy** | 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.

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

1. Minimalne wymagania, które jest zobowiązany spełnić Wykonawca zostały oznaczone w następujący sposób: X [↑](#footnote-ref-2)