

# WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy: 1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276



ENEA Centrum Sp. z o.o.

## Czat Boty i Voice Boty

Zatwierdzam

podpis Kierownika Zamawiającego  
(osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 01 października 2021 r.

## SPIS TREŚCI

<b>Rozdział I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Informacje wstępne.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Tryb udzielenia zamówienia.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Przedmiot zamówienia .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Warunki gwarancji i serwisu .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Termin realizacji zamówienia.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Warunki udziału w postępowaniu .....</b>	<b>4</b>
<b>7. Wymagane dokumenty i oświadczenia .....</b>	<b>5</b>
<b>8. Wadium.....</b>	<b>6</b>
<b>9. Sposób przygotowania oferty .....</b>	<b>6</b>
<b>10. Oferty wspólne.....</b>	<b>8</b>
<b>11. Sposób obliczenia ceny oferty .....</b>	<b>8</b>
<b>12. Miejsce i termin składania ofert .....</b>	<b>8</b>
<b>13. Termin związania ofertą .....</b>	<b>9</b>
<b>14. Kryteria oceny ofert .....</b>	<b>9</b>
<b>15. Otwarcie ofert i przebieg postępowania .....</b>	<b>9</b>
<b>16. Wykluczenie Wykonawcy .....</b>	<b>11</b>
<b>17. Odrzucenie oferty.....</b>	<b>11</b>
<b>18. Unieważnienie postępowania .....</b>	<b>12</b>
<b>19. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy .....</b>	<b>12</b>
<b>20. Zawarcie umowy .....</b>	<b>12</b>
<b>ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA .....</b>	<b>13</b>
<b>ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW.....</b>	<b>37</b>

**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, adres: 60-201 Poznań, ulica Górecka 1, 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 103.929.000,00 zł
- 1.2. Numer postępowania: Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:  
**1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276**
- Wykonawcy we wszystkich kontaktach z Zamawiającym powinni powoływać się na ten znak.
- 1.3. Wszelkie informacje dotyczące postępowania Zamawiający udostępnia na swojej stronie internetowej [www.enea.pl/bip/zamowienia](http://www.enea.pl/bip/zamowienia), która jest główną stroną prowadzonego postępowania. Zamawiający informuje, iż Platforma Zakupowa Logintrade.NET dostępna na stronie internetowej GK ENEA pod adresem <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/zamowienia-logintrade> służy wyłącznie do składania ofert i zadawania pytań do treści Warunków Zamówienia.
- 1.4. Zamawiający informuje, że postępowanie, w tym otwarcie ofert jest niejawne i nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.
- 1.5. **W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują środki odwoławcze.**
- 1.6. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 1.7. Żadne materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.
- 1.8. Wykonawca może zwrócić się pisemnie do Zamawiającego o wyjaśnienie dokumentacji postępowania. Zamawiający udzieli wyjaśnień nie później niż na 3 dni przed upływem terminu składania Ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści dokumentacji postępowania wpłynął do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Zakupowej Logintrade albo na adresy e-mail wskazane w pkt 1.16. WZ (konieczne jest wysłanie na oba adresy), 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.
- 1.9. Treść zapytań bez ujawniania źródła zapytania wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępni na swojej stronie internetowej [www.enea.pl/bip/zamowienia](http://www.enea.pl/bip/zamowienia). W przypadku wpływu pytań ze strony Wykonawcy (również zadanych poprzez Platformę Zakupową Logintrade) po upływie terminu na składanie wniosku o wyjaśnienie treści dokumentacji postępowania określonego w pkt.1.8 Warunków Zamówienia, 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 kryteriów oceny Ofert, a także warunków udziału w postępowaniu oraz sposobu oceny ich spełnienia.
- 1.11. Zamawiający może również przedłużyć termin składania Ofert – z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wprowadzenia w Ofertach zmian wynikających z modyfikacji treści Warunków Zamówienia. Przedłużenie terminu składania Ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosków o wyjaśnienie dokumentacji postępowania.
- 1.12. Postępowanie jest prowadzone **w języku polskim** w związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. muszą być składane w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski. Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia tłumaczenia zwykłego. W przypadku wątpliwości Zamawiający może zażądać uzupełnienia oferty o tłumaczenie sporządzone przez tłumacza przysięgłego.
- 1.13. W postępowaniu obowiązuje zasada pisemności, przy czym:
- oferty, wyjaśnienia/uzupełnienia treści oferty, załączniki do oferty, oświadczenie o przedłużeniu terminu związania ofertą, protokół z negocjacji oraz inna korespondencja składana jest za pośrednictwem **środków komunikacji elektronicznej**,
  - wszelkie informacje przekazane lub pozyskane w innej formie niż określonej w lit. a) powyżej pozostają bez wpływu na postępowanie,
  - 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 została zarejestrowana na Platformie Zakupowej Logintrade lub dotarła do adresata przed upływem terminu wyznaczonego przez Zamawiającego
- 1.15. Zamawiający przygotowuje i przeprowadza niniejsze postępowanie w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie Wykonawców. Czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem niniejszego postępowania wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 1.16. Osobami uprawnionymi do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami są:

**Pani Natalia Burzmińska**

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

**Pan Mikołaj Górecki**

ENEA Centrum Sp. z o.o. Departament Zakupów  
e-mail: [mikolaj.gorecki@enea.pl](mailto:mikolaj.gorecki@enea.pl)  
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań

dostępni w godzinach 09:00 – 15:00.

## **2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

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

## **3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

- 3.1. Przedmiotem zamówienia są

### **Czat Boty i Voice Boty**

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** obejmować swoim zakresem całość zamówienia.
- 3.4. Zamawiający **nie dopuszcza** wykonania zamówienia z udziałem podwykonawców. Wykonawca odpowiada za działania podwykonawców w pełnym zakresie jak za swoje własne działania.
- 3.5. Zamawiający w wyniku postępowania zamierza zawrzeć Umowę z jednym Wykonawcą.

## **4. WARUNKI GWARANCJI I SERWISU**

- 4.1. Zamawiający wymaga aby usługa wsparcia serwisowego była świadczona zgodnie z zapisami zawartymi w Rozdziale II WZ „Opis Przedmiotu Zamówienia”

## **5. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

- 5.1. Wykonawca wykona przedmiot zamówienia w terminach wynikających z „Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia” znajdującego się w Rozdziale II Warunków Zamówienia jak również umowy stanowiącej **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia**

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

- 6.1. O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki tj.:
  - a) posiadanie niezbędnej wiedzy i doświadczenia oraz dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia;
  - b) znajdowanie 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, Zamawiający, żąda następujących dokumentów:

- a) Wypełnionego i podpisanego wykazu usług podobnych (**Załącznik nr 6 do WZ**); Wykonawca musi wykazać się realizacją minimum **2 usług podobnych**. Przez usługę podobną Zamawiający rozumie usługę **spełniającą łącznie** wszystkie poniższe przesłanki:
- Usługi w ramach których zrealizowane zostało **wdrożenie rozwiązań Czat Bot i Voice** dla klientów Polskojęzyczny na rynku Polskim. Zleceniobiorca dopuszcza możliwość aby usługi te realizowane były oddzielnie – **z tym zastrzeżeniem, że nie mogą to być tylko wyłączenie usługi z jednej kategorii (voice lub czat)**
  - Usługi wskazane dla podmiotów powyżej muszą być zrealizowane dla podmiotów, których miesięczne wolumeny obsługowe we wdrażanych kanały **są większe niż (1000 dla kanału czat oraz 25000 dla kanału Voice)**
  - usługi zrealizowane w **okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert**, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie,
  - usługi zakończone i potwierdzone 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. Dokumenty powinny być oznaczone w taki sposób, aby nie było wątpliwości, których dostaw wykazanych przez Wykonawcę dotyczą;
- 6.3. W celu potwierdzenia, że Wykonawca znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej zrealizowanie Zamówienia, Zamawiający żąda spełnienia następujących warunków oraz przedstawienia następujących dokumentów:
- a) posiadanie przez Wykonawcę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, obejmującej - co najmniej - działalność związaną z przedmiotem Zamówienia - tj. posiadać opłaconą polisę, a w przypadku jej braku inny dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z Przedmiotem Zamówienia, na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż **150 000,00 zł** (słownie: sto pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100) PLN;
- 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.
- 6.7. Zamawiający **nie dopuszcza posługiwania się zasobami podmiotów trzecich** w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.

## **7. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA**

- 7.1. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
- wypełniony i podpisany formularz oferty obejmujący oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia (**Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**),
  - podpisane oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**),
  - podpisane upoważnienie do podpisania oferty i załączników do niej, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę (Zamawiający udostępni wzór, który Wykonawca może wykorzystać - **Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia**),
  - podpisane oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**),
  - podpisana informacja o administratorze danych osobowych (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**),
  - wypełniony i podpisany wykaz usług podobnych (**Załącznik nr 6 do Warunków Zamówienia**) wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie usług,
  - podpisane oświadczenie Wykonawcy o uczestnictwie w grupie kapitałowej (**Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**)
  - wypełnione i podpisane oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych (**Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**),
  - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w pkt 6.3 powyżej, **wraz z dowodem**

- opłacenia składki** lub inny dokument potwierdzający, że Wykonawca posiada opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w pkt 6.3 Warunków Zamówienia,
- j) **referencje dla Wykonawcy potwierdzające integracje ze środowiskiem/platformą Contact Center firmy Genesys**
- k) aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert w tym postępowaniu
- w przypadku zaświadczenia o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej - Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej ([www.firma.gov.pl](http://www.firma.gov.pl));
  - w przypadku odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku pobranego ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości (<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>),
- 7.2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 7.1 lit. k) 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 Platformy Zakupowej Logintrade (z zastrzeżeniem zapisów pkt 9.5. WZ), w jeden z następujących sposobów:
- a) Ofertę wraz załącznikami należy **podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym** przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy albo **podpisem zaufanym**,
- albo**
- b) Ofertę wraz z załącznikami należy **sporządzić i podpisać w postaci papierowej, 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. W przypadku złożenia oferty zgodnie z pkt 7.3. lit. a) WZ, dokumenty lub oświadczenia, które nie zostały oryginalnie sporządzone w postaci dokumentu elektronicznego, należy złożyć w elektronicznej kopii dokumentu (skan) opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo podpisem zaufanym. Złożenie takiego podpisu jest równoznaczne z poświadczeniem elektronicznej kopii dokumentu lub oświadczenia za zgodność z oryginałem. W przypadku złożenia oferty zgodnie z pkt 7.3. lit. b) WZ, 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 poświadczony 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 Warunków Zamówienia.

## **8. WADIUM**

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

## **9. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY**

- 9.1. Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 7.1. - 7.2. Warunków Zamówienia. Zamawiający wymaga złożenia dokumentów zgodnie z załączonymi wzorami dokumentów jeśli takie udostępniono (z wyjątkiem upoważnienia do podpisania oferty i załączników tj. **Załącznika nr 3 do Warunków Zamówienia oraz referencji dla Wykonawcy potwierdzających integracje ze środowiskiem/platformą Contact Center firmy Genesys** )

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

- 9.4. Wykonawca składa ofertę wraz z załącznikami w postaci elektronicznej za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, tj. poprzez elektroniczną platformę zakupową <https://grupaenea.logintrade.net><sup>1</sup> Przez elektroniczną formę Oferty Zamawiający rozumie:

a) skan ówczesnie przygotowanej zgodnie z WZ i podpisanej przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli Oferty w formie pisemnej,

**albo**

b) Ofertę przygotowaną zgodnie z Warunkami Zamówienia i podpisaną kwalifikowanym podpisem elektronicznym albo podpisem zaufanym przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy; Zamawiający wymaga złożenia oferty Wykonawcy jako dokument elektroniczny **w formie nieedytowalnej**. Dokument taki musi zostać stworzony w formacie PDF, JPG, zip., 7Z.

Maksymalny rozmiar pojedynczego pliku przesyłanego do platformy zakupowej to 20 MB.

- 9.5. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:

a) w przypadku wycofania Oferty, Wykonawca składa oświadczenie o wycofaniu swojej oferty (zgodnie z formą określoną w pkt. 9.4. WZ) oraz przesyła je na adresy email wskazane w pkt. 1.16 WZ;

b) w przypadku zmiany Oferty złożonej za pośrednictwem platformy zakupowej należy:

i. zalogować się na Platformę Zakupową <https://grupaenea.logintrade.net> ;

ii. wejść w zakładkę „Twoje aukcje i zapytania”, a następnie wybrać „Twoje oferty”;

iii. następnie należy wejść w szczegóły oferty, która ma zostać zmieniona;

iv. na samym dole szczegółów oferty znajduje się przycisk „Aktualizuj ofertę”;

v. po kliknięciu w „Aktualizuj ofertę” zostanie uruchomiony „Kreator oferty”, który pozwoli na zmianę wcześniej wysłanej oferty;

vi. po wprowadzeniu wszystkich zmian należy kliknąć w „Wyślij ofertę”.

**UWAGA!** Zmiana zostaje dokonana poprzez nadpisanie pierwotnie złożonej przez Wykonawcę Oferty i nie ma możliwości powrotu do oferty sprzed dokonania zmiany.

c) w przypadku podjęcia decyzji o ponownym złożeniu oferty po jej wycofaniu, zgodnie z lit. a), Wykonawca przesyła nową ofertę na adresy wskazane w pkt.1.16 WZ. **UWAGA!** Powyższa sytuacja dotyczy wyłącznie ponownego złożenia oferty po dokonaniu jej wycofania. W przypadku zmiany oferty należy dokonać tego zgodnie z lit. b). Zamawiający nie dopuszcza zmiany oferty za pośrednictwem poczty elektronicznej.

d) Oferta, która zostanie złożona w przypadku opisanym w lit. c):

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

ii. Hasło dostępu do pliku (plików) ze złożoną Ofertą, Wykonawca przesyła Zamawiającemu na adresy email osób do kontaktu podanych w pkt. 1.16. WZ (konieczne jest wysłanie korespondencji na oba wymienione wyżej adresy) **PO TERMINIE SKŁADANIA OFERT WSKAZANYM W PKT 12.1., JEDNAK**

<sup>1</sup> W celu złożenia Oferty poprzez Platformę Zakupową Logintrade niezbędna jest rejestracja w bazie dostawców, poprzez formularz rejestracyjny znajdujący się pod adresem <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/zamowienia-logintrade>.

**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.**

- iii. 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.
  - iv. 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.
- 9.6. 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 – zgodnie z pkt 9.4. Warunków Zamówienia lub w przypadku opisanym w pkt. 9.5. lit. c) Warunków Zamówienia – skompresowane do jednego pliku i opatrzone hasłem. 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**

## **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 postaci elektronicznej, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, tj. poprzez elektroniczną platformę zakupową <https://grupaenea.logintrade.net> W przypadku opisanym w pkt 9.5. lit. c) Warunków Zamówienia, Ofertę należy przesać na adresy email wskazane w pkt 1.16. Warunków Zamówienia

**Ofertę złożyć należy w terminie do dnia 18 października 2021 r. do godz. 09:30.**

- 12.2. Za termin złożenia Oferty uważa się termin jej zamieszczenia na Platformie Zakupowej. Za termin wycofania oferty lub ponownego złożeniu oferty po jej wycofaniu uważa się moment dostarczenia wiadomości zawierającej wycofanie / ponownie składaną ofertę na serwer pocztowy Zamawiającego.
- 12.3. Utrzymywanie dobrej reputacji serwerów pocztowych wykorzystywanych przez Wykonawcę do przesyłania korespondencji elektronicznej z Zamawiającym, leży po stronie usługodawcy poczty elektronicznej / 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, korespondencja 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. KRYTERIA OCENY OFERT

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

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1.	<b>ŁĄCZNA CENA NETTO OFERTY<sup>2</sup> - K1</b>	<b>95 %</b>
2.	<b>POTWIERDZONA REFERENCJAMI DLA WYKONAWCY INTEGRACJA ZE ŚRODOWISKIEM/PLATFORMĄ CONTACT CENTER FIRMY GENESYS - K2</b>	<b>5%</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:

$$\frac{\text{łączna cena netto oferty z Oferty najtańszej}}{\text{łączna cena netto oferty z Oferty badanej}} \times 95\% \times 100 \text{ pkt}$$

#### 14.1.2. KRYTERIUM 2 – POTWIERDZONA REFERENCJAMI DLA WYKONAWCY INTEGRACJA ZE ŚRODOWISKIEM/PLATFORMĄ CONTACT CENTER FIRMY GENESYS – 5%

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

$$\text{POTWIERDZONA REFERENCJAMI DLA WYKONAWCY INTEGRACJA ZE ŚRODOWISKIEM/PLATFORMĄ CONTACT CENTER FIRMY GENESYS} \times 5\% \times 100 \text{ pkt}$$

14.2. Za ofertę najkorzystniejszą dla danej części będzie uznana oferta, która uzyska największą łączną ilość punktów w ww. kryteriach zgodnie z wzorem:

$$KO = K1 + K2$$

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 uzyska taką samą liczbę punktów, 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.**

### 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

<sup>2</sup> Wartość podana w Załączniku nr 1 do Warunków Zamówienia, pkt 1

- 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 z Wykonawcami, którzy złożyli oferty niepodlegające odrzuceniu. Przedmiotem negocjacji będzie cena.
- 15.6.1. W ramach negocjacji, o których mowa w punkcie 15.6 Zamawiający może przeprowadzić:
- aukcję elektroniczną z zastosowaniem kryteriów oceny ofert określonych w pkt 14.1.1 Warunków Zamówienia,
  - negocjacje indywidualne (tj. odrębnie z każdym Wykonawcą) w formie telekonferencji zgodnie z terminem złożenia Ofert – począwszy od najwcześniejszej złożonej, decyduje data zamieszczenia oferty na platformie zakupowej lub wpływu na serwer pocztowy Zamawiającego (wyłącznie w sytuacji opisanej w pkt. 9.5. lit c)).
- 15.6.2. Wymagania techniczne platformy, za pośrednictwem której przeprowadzona zostanie aukcja, są następujące:
- 15.6.2.1. Dopuszczalne przeglądarki internetowe:
- Internet Explorer 10 i nowsze, Edge,1
  - Google Chrome,
  - Mozilla Firefox,
  - Opera.
- 15.6.2.2. 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.
- 15.6.3. Zamawiający zastrzega, iż przed przeprowadzeniem aukcji elektronicznej poinformuje Wykonawców:
- o danych, które zostaną udostępnione Wykonawcom podczas aukcji elektronicznej,
  - o minimalnym postąpieniu aukcji elektronicznej,
  - o przebiegu procedury aukcji elektronicznej.
- 15.6.4. Zamawiający może po przeprowadzeniu aukcji elektronicznej przeprowadzić dalsze negocjacje w formie określonej w pkt 15.6.1, w 1 rundzie negocjacyjnej, z 4 Wykonawcami, którzy złożyli najkorzystniejsze oferty w toku aukcji elektronicznej.
- 15.6.5. Zamawiający może po przeprowadzeniu negocjacji indywidualnych, przeprowadzić dalsze negocjacje w formie określonej w pkt 15.6.1, w 1 rundzie negocjacyjnej, z 4 Wykonawcami, którzy złożyli najkorzystniejsze oferty w toku negocjacji.
- 15.6.6. Ustalenia zawarte w raporcie (raportach) z aukcji / protokole (protokołach) z negocjacji są wiążące dla Wykonawców.
- 15.7. Zakończenie aukcji / negocjacji nie jest równoznaczne z wyborem oferty Wykonawcy ani z przyjęciem oferty złożonej przez Wykonawcę.
- 15.8. Treść umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia obowiązująca w dniu terminu składania ofert**, nie podlegają negocjacom. Treść umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 9 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.

## **17. ODRZUCENIE OFERTY**

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

**18. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA**

- 18.1. Postępowanie unieważnia się w przypadku gdy:
- nie złożono żadnej Oferty lub nie złożono żadnej Oferty niepodlegającej odrzuceniu;
  - 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;
  - Kierownik Zamawiającego nie zatwierdził przedstawionej mu rekomendacji wyboru Najkorzystniejszej Oferty;
  - wystąpiły inne istotne okoliczności powodujące, że prowadzenie Postępowania lub realizacja Zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego;
  - w trakcie postępowania nastąpiło istotne naruszenie przepisów Regulaminu, które miało wpływ na wynik Postępowania;
  - 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 9 do Warunków Zamówienia.**
- 20.2. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana:
- będzie uchylał się od zawarcia Umowy w sprawie zamówienia
  - przedstawił nieprawdziwe dane
- Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.
- 20.3. Jeżeli w związku z zaistnieniem przesłanek, o których mowa w pkt 20.2. Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z kolejnym Wykonawcą stosuje się w tym względzie odpowiednio zapisy o zawarciu Umowy z Wykonawcą, który złożył najkorzystniejszą ofertę.

**ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

## Definicje

- **Okres Serwisowy** - Okres świadczenia przez Wykonawcę Usług Serwisowych w stosunku do oprogramowania Czat i Voice Botów
- **Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot** – środowisko systemowe umożliwiające tworzenie i funkcjonowanie botów w kanale głosowym i tekstowym – zwane dalej „System”
- **Oprogramowanie Systemowe** - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań dla oprogramowania Czat i Voice Botów, m.in. systemy operacyjne, bazy danych, środowisko wirtualne dostarczone przez Zamawiającego.
- **Oprogramowanie Aplikacyjne** - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań oprogramowania Czat i Voice Botów (moduły/komponenty).
- **Platforma Contact Center** – system Contact Center Genesys wraz z systemem nagrywającym funkcjonujący w Grupie Kapitałowej ENEA na dzień zawarcia Umowy.
- **Usługi Modyfikacji i Rozwoju** - prace realizowane przez Wykonawcę i zlecone przez Zamawiającego, mające na celu usprawnienie działania oprogramowania Czat i Voice Botów.
- **Użytkownik** - Osoba, która została uprawniona przez Zamawiającego do korzystania z Platformy Contact Center / oprogramowania Czat i Voice Botów .
- **Środowisko Produkcyjne** - Kompletnie rozwiązanie sprzętowe i programowe wykorzystywane do realizacji całości procesów.
- **Interfejs** - Oprogramowanie służące do wymiany określonych danych pomiędzy systemami informatycznymi Zamawiającego a oprogramowaniem Czat i Voice Botów oraz między modułami/komponentami Platformy Contact Center, umożliwiające spójną obsługę procesów biznesowych Zamawiającego.
- **Produkt** - Wynik wykonanych prac i dostaw w ramach realizacji zamówienia.
- **Dokumentacja** - dokumentacja dotycząca oprogramowania CzatBot i VoiceBot, obejmująca Dokumentację Administratorów Systemu, Dokumentację powykonawczą, pozostałe Dokumenty i Opracowania.
- **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.
- **Incydent** - Każde zdarzenie w funkcjonowaniu oprogramowania Czat i Voice Botów, 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 oprogramowaniu Czat i Voice Botów lub nieprawidłowa eksploatacja.
- **Problem Krytyczny** - Rodzaj Incydentu oznaczający sytuację, w której nie działa jeden lub więcej z kluczowych funkcjonalności oprogramowania Czat i Voice Botów lub działają w sposób zagrażający spójności i

integralności danych albo powodują naruszenie wymagań bezpieczeństwa. Problem Krytyczny może dotyczyć dowolnego komponentu oprogramowania Czat i Voice Botów.

- **Problem Poważny** - Rodzaj Incydentu oznaczający istotną wadę działania oprogramowania Czat i Voice Botów polegającą na nieprawidłowym funkcjonowaniu dowolnego komponentu (nieprawidłowe działanie funkcji lub grupy funkcji) nie będącego kluczowym procesem realizowanym przez oprogramowanie Czat i Voice Botów.
- **Problem Drobny** - Rodzaj Incydentu oznaczający drobną nieprawidłowość w działaniu oprogramowania Czat i Voice Botów, nie stanowiący Problemu Krytycznego ani Problemu Poważnego. Problem Drobny nie wyłącza bezpiecznej i stabilnej pracy oprogramowania Czat i Voice Botów.
- **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### Informacje ogólne

Grupa Enea to wicelider polskiego rynku elektroenergetycznego w zakresie produkcji energii elektrycznej. Zarządza pełnym łańcuchem wartości na rynku energii elektrycznej: od paliwa, poprzez produkcję energii elektrycznej, dystrybucję, sprzedaż i obsługę klienta. Odpowiada za bezpieczne dostawy energii do 2,6 mln klientów.

Klienci Enei mogą obecnie kontaktować się poprzez następujące kanały zdalne:

#### 1. Infolinia Obsługowa Enea S.A.

Obecnie infolinia Enea S.A. funkcjonuje od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-19:00. W systemie 24 godzinnym funkcjonują Serwisy Samoobsługowe na IVR, które po poprawnej weryfikacji przeprowadzanej tonowo udzielają informacji w zakresie tematyki związanej z finansami i płatnościami (Ostatnia Wpłata, Sprawdzenie Salda, Ostatnia Faktura, Numer Rachunku) Dane udostępniane są poprzez Korporacyjną Szynę Danych (ESB). Średni czas rozmowy na infolinii wynosi 295 sekund. Dzienny i interwałowy rozkład połączeń w godzinach pracy infolinii znajduje się w poniższych tabelach.

POŁĄCZENIA ENEA S.A. ROZKŁAD TYGODNIOWY		
DZIEŃ	WOLUMEN	ROZKŁAD %
Poniedziałek	4480	23,89%
Wtorek	4057	21,63%
Środa	3789	20,20%
Czwartek	3434	18,31%
Piątek	2996	15,97%

ROZKŁAD RUCHU W INTERWAŁACH 30 MINUTOWYCH ESA					
INTERWAŁY	PONIEDZIAŁEK	WTOREK	ŚRODA	CZWARTEK	PIĄTEK
07:00-07:30	1,12%	1,00%	1,13%	1,10%	1,14%
07:30-08:00	1,43%	1,41%	1,52%	1,33%	1,46%
08:00-08:30	3,27%	3,19%	3,19%	3,33%	3,27%
08:30-09:00	3,99%	4,18%	4,29%	4,72%	4,41%
09:00-09:30	4,88%	4,91%	5,30%	5,32%	5,33%
09:30-10:00	5,22%	5,35%	5,54%	5,71%	5,46%
10:00-10:30	5,36%	5,84%	5,80%	6,15%	5,91%
10:30-11:00	5,57%	5,87%	5,96%	6,21%	6,22%
11:00-11:30	5,45%	5,92%	6,02%	6,10%	6,16%

11:30-12:00	5,52%	5,78%	5,96%	5,94%	6,00%
12:00-12:30	5,69%	5,56%	5,71%	5,95%	5,83%
12:30-13:00	5,43%	5,54%	5,60%	5,36%	5,92%
13:00-13:30	5,54%	5,57%	5,46%	5,55%	5,80%
13:30-14:00	5,39%	5,39%	5,01%	5,00%	5,66%
14:00-14:30	5,14%	5,12%	4,90%	4,81%	5,40%
14:30-15:00	4,99%	4,76%	4,49%	4,70%	5,17%
15:00-15:30	4,32%	4,25%	4,25%	3,94%	4,15%
15:30-16:00	4,25%	4,00%	3,93%	3,70%	3,54%
16:00-16:30	3,83%	3,41%	3,34%	3,30%	3,03%
16:30-17:00	3,68%	3,13%	2,99%	2,95%	2,63%
17:00-17:30	2,81%	2,86%	2,74%	2,47%	2,27%
17:30-18:00	2,53%	2,61%	2,51%	2,29%	2,08%
18:00-18:30	2,45%	2,28%	2,21%	2,15%	1,64%
18:30-19:00	2,11%	2,07%	2,16%	1,92%	1,53%

## 2. Czat Enea S.A.

Czat realizowany jest poprzez stronę internetową enea.pl. Podobnie jak infolinia funkcjonuje on od poniedziałku do piątku od 7:00 do 19:00. Obecnie posiadane licencje Genesys pozwalają nam na obsługę do 5 interakcji jednocześnie w ramach jednej licencji. W ramach obsługi wiadomości czatowych możliwe jest również zarówno wysyłanie jak i odbieranie załączników. Średni czas obsługi jednej interakcji wynosi 1161 sekund. Wolumeny w tym kanale obsługowym są bardzo dynamiczne i zmienne (w ostatnich 12 miesiącach obserwujemy dynamiczne wzrosty). Szczegóły znajdują się w tabeli poniżej.

CZAT Enea Operator ROZKŁAD TYGODNIOWY		
DZIEŃ	WOLUMEN	ROZKŁAD %
poniedziałek	1924	25,61%
Wtorek	1766	23,49%
Środa	1576	20,97%
Czwartek	1307	17,39%
Piątek	943	12,54%

## 3. Infolinia Obsługowa Enea Operator

Obecnie infolinia Enea Operator funkcjonuje od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-19:00 oraz w soboty od 8:00 do 16:00. Nie funkcjonują tutaj natomiast serwisy samoobsługowe ani kanał czatowy. Podobnie jednak jak w przypadku Enea S.A. możliwe jest udostępnienie danych poprzez Korporacyjną Szynę Danych (ESB). Średni czas rozmowy na infolinii wynosi 308 sekund. Dzienny i interwałowy rozkład połączeń w godzinach pracy infolinii znajduje się w poniższych tabelach.

POŁĄCZENIA Enea Operator ROZKŁAD TYGODNIOWY		
DZIEŃ	WOLUMEN	ROZKŁAD %
poniedziałek	1507	20,05%
wtorek	1450	19,29%
środa	1404	18,68%
czwartek	1257	16,73%
piątek	1113	14,81%
sobota	110	1,47%

ROZKŁAD RUCHU W INTERWAŁACH 30 MINUTOWYCH Enea Operator
---

INTERWAŁY	PONIEDZIAŁEK	WTOREK	ŚRODA	CZWARTEK	PIĄTEK	SOBOTA
07:00-07:30	1,02%	1,03%	1,75%	1,38%	1,01%	0,00%
07:30-08:00	1,61%	1,76%	1,55%	2,20%	1,72%	0,00%
08:00-08:30	3,73%	4,10%	3,73%	4,02%	4,18%	5,93%
08:30-09:00	4,27%	5,40%	4,82%	5,15%	4,71%	6,48%
09:00-09:30	5,34%	5,29%	5,07%	5,34%	5,18%	6,59%
09:30-10:00	5,61%	5,24%	5,28%	5,40%	5,48%	6,15%
10:00-10:30	4,91%	6,07%	5,07%	5,40%	5,36%	6,81%
10:30-11:00	5,02%	5,55%	4,71%	5,40%	5,01%	6,26%
11:00-11:30	5,07%	5,14%	4,92%	5,21%	4,83%	7,25%
11:30-12:00	4,75%	5,03%	4,66%	5,15%	4,77%	6,37%
12:00-12:30	4,59%	5,19%	4,30%	4,90%	4,65%	7,58%
12:30-13:00	4,75%	4,67%	4,56%	4,90%	5,36%	6,04%
13:00-13:30	4,75%	4,57%	5,07%	5,09%	4,83%	5,82%
13:30-14:00	4,80%	4,31%	4,77%	4,33%	5,24%	6,04%
14:00-14:30	4,54%	4,41%	4,40%	4,77%	5,07%	5,60%
14:30-15:00	4,59%	4,41%	4,25%	4,46%	4,83%	6,37%
15:00-15:30	4,43%	4,31%	3,94%	4,15%	4,29%	5,71%
15:30-16:00	4,21%	3,74%	3,99%	3,77%	3,82%	4,94%
16:00-16:30	4,75%	3,38%	4,35%	3,52%	3,46%	0,00%
16:30-17:00	4,00%	3,38%	4,20%	3,71%	3,88%	0,00%
17:00-17:30	3,52%	3,28%	4,15%	3,14%	3,41%	0,00%
17:30-18:00	3,20%	3,38%	3,99%	2,95%	3,17%	0,00%
18:00-18:30	3,25%	3,38%	3,32%	3,02%	2,99%	0,00%
18:30-19:00	3,31%	2,97%	3,12%	2,64%	2,75%	0,00%

Należy tutaj podkreślić, że choć Infolinie Enea S.A. oraz Enea Operator korzystają z tej Samej Platformy Contact Center (współdzielą licencje) to jednak posiadają one osobne „tenanty” (Korzystają z tej samej platformy i jednego tenanta ENEA, w którym są wydzielone dwie jednostki biznesowe: ENEA oraz ENEAOperator) i należy je traktować jako dwa oddzielne obszary. Oprócz wskazanych powyżej kanałów kontaktu w ramach Contact Center obsługiwana jest również linia Pogotowia Energetycznego, a także w obu obszarach Enea S.A i Enea Operator prowadzona jest również obsługa przez kanał e-mail. Dodatkowo prowadzona jest sprzedaż zdalna w kanale wychodzącym.

#### Zakres zamówienia – podstawowe założenia

Zamawiający w ramach realizacji projektu oczekuje dostarczenia następujących rozwiązań przez Wykonawcę:

##### 1. Przygotowanie koncepcji biznesowej – zawierającej:

- Opis realizacji funkcjonalności Systemu, z zapewnieniem spójności pomiędzy poszczególnymi obszarami merytorycznymi (opis działania Systemu, założenia konfiguracyjne),
- Opis koncepcji Systemu (koncepcja zawierająca: architekturę techniczną – środowisko systemowe, wymagania odnośnie infrastruktury sieciowej, bezpieczeństwa systemów, zasady administrowania środowiskiem systemowym, aplikacyjnym, bazodanowym i logiki biznesowej, zasady ochrony danych osobowych we wdrażanym oprogramowaniu)
- Opis koncepcji realizacji integracji Systemu z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego (zakres, przepływ i własicielstwo danych, sposób i forma przekazywania danych, częstotliwość i sposób przepływu danych, wolumen danych, monitorowanie poprawności działania narzędzia / mechanizmu



integracyjnego, wykrywanie i postępowanie w przypadku błędów, postępowanie awaryjne, specyfikacja funkcjonalna wraz z kompletnymi założeniami technicznymi niezbędnymi do jej realizacji),

- Opis rozszerzeń i modyfikacji standardowego rozwiązania dostarczanego przez producenta oprogramowania (cel i opis działania, skutki rozszerzenia dla pozostałych komponentów systemu z uwzględnieniem dodatkowych nakładów utrzymaniowych związanych z odejściem od standardowego rozwiązania, specyfikacja funkcjonalna wraz z kompletnymi założeniami technicznymi niezbędnymi do jej realizacji),
- Opis koncepcji uprawnień (zawierającej wykaz ról z opisem i relacjami pomiędzy nimi),
- Założenia do administracji Systemu w trakcie eksploatacji,
- Opis mechanizmów bezpieczeństwa Systemu uwzględniających wymagania Grupy Kapitałowej ENEA w zakresie bezpieczeństwa informatycznego, w tym rekomendacje i oczekiwania służb wewnętrznych Zamawiającego odpowiedzialnych za bezpieczeństwo informatyczne
- Procedury zgłoszenia Incydentów.
- Koncepcja Biznesowa może w uzasadnionych i istotnych przypadkach ulec uzupełnieniu w zakresie wynikającym z ustaleń Stron. Zmiany Koncepcji Biznesowej podlegają Procedurze Uzgodnieniowej, z tym zastrzeżeniem, że inicjatywa wystąpienia z propozycją zmian leży wyłącznie po stronie Zamawiającego.

2. **Dostarczenie Oprogramowania Czat Bot i Voice Bot** - zgodnego z określonymi w tym dokumencie wymaganiami w szczególności:

- konsultacje z Zamawiającym na każdym etapie opracowywania projektu
- stworzenie projektu funkcjonalnego rozwiązania
- przygotowanie szczegółowego zakresu prac oraz jego harmonogramu
- testowanie działania procesów biznesowych na etapie projektowania/preprodukcji
- przeprowadzenie testów wydajnościowych i bezpieczeństwa zakończonych stosownym raportem wraz z naprawą wszelkich zdiagnozowanych podatności
- przeprowadzenie szkoleń oraz przygotowanie stosownych instrukcji stanowiskowych
- wdrożenie na produkcję
- utrzymanie i serwis.

Wykonawca zobowiązuje się do bieżącej współpracy z Zamawiającym, dokonywania uzgodnień z jego przedstawicielami w zakresie wykonania przedmiotu zamówienia oraz wyjaśnień wątpliwości dotyczących w szczególności projektu funkcjonalnego i zawartych w nim rozwiązań. Zamawiający zakłada, że w ramach realizacji projektu powstanie Zespół Roboczy w którego skład będą wchodzić przedstawiciele Zamawiającego i Wykonawcy, który na bieżąco będzie przekazywał informacje o postępach w realizacji zadań zgodnie z ustalonym harmonogramem.

#### Opis wymagań funkcjonalnych dla poszczególnych elementów projektu

##### a. Voice Boty i Czat Boty

##### i. Założenia podstawowe

1. Na przedmiot zapytania będą składały się wykazane poniżej elementy realizowane dla dwóch niezależnych od siebie obszarów Enea S.A oraz Enea Operator, obszary mają różne wolumeny, różną tematyka rozmów, ale funkcjonujących w oparciu o tą samą Platformę Contact Center przy uwzględnieniu dynamicznego wykorzystania posiadanych licencji w modelu on-premise. W prezentowanej ofercie istotne jest dla nas wyszczególnienie elementów składowych rozwiązania wraz z ich kosztami jednostkowymi w taki sposób aby można było zweryfikować jaka liczba interakcji jest możliwa do zrealizowania np. za pośrednictwem jednej licencji, co pozwoli nam na wybór optymalnego modelu oraz określenie jaka część wolumenu będzie możliwa do obsługi przez Voice Boty i Czat Boty. Przy przygotowywaniu oferty wymagana jest również analiza dotyczącą obecnej infrastruktury w zakresie koniecznego rozwoju. (np. zwiększenia liczby licencji na Live Czat etc. czy niezbędnych zasobów do archiwizacji nagrań)
2. W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia i wdrożenia kompletnego oprogramowania Czat i Voice Botów spełniającego opisane w niniejszym dokumencie warunki oraz utrzymania go przez cały Okres Obowiązania Umowy, a także do wykonania wszelkich działań i dostarczenia urządzeń, Oprogramowania

Systemowego i Aplikacyjnego, a także Dokumentacji. Wykonawca zobowiązuje się w ramach powyższego do zaprojektowania tego Systemu, jego dostarczenia, tj. do dostarczenia potrzebnego sprzętu i oprogramowania, instalacji, zintegrowania, skonfigurowania, przetestowania i uruchomienia wszelkich jego części składowych. Dodatkowo Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Serwisowych, Usług Modyfikacji i Rozwoju, a także do odpowiedniego przeszkolenia personelu Enea.

3. Od wykonawcy Zamawiający oczekuje skonfigurowania, uruchomienia, przetestowania kompletu Oprogramowania Systemowego oraz Oprogramowania Aplikacyjnego niezbędnego do prawidłowego wykorzystywania wszystkich funkcjonalności Systemu oraz spełnienia wymagań szczegółowych Zamawiającego opisanych w niniejszym dokumencie.
4. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia i/lub zaprojektowania, wykonania oraz wdrożenia po stronie Systemu Interfejsów wymiany danych między obecnie eksploatowanymi narzędziami a oprogramowaniem Czat i Voice Botów, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania w oparciu o korporacyjną szynę wymiany danych
5. Oferowane rozwiązanie musi być instalowane na infrastrukturze ENEA (on-premise). Nie są dopuszczalne rozwiązania chmurowe.
6. Oferowane rozwiązanie musi funkcjonować we wskazanych kanałach obsługowych z wykorzystaniem obecnej infrastruktury Contact Center. (z uwzględnieniem założonego wolumenu oraz planowanych harmonogramów przy uwzględnieniu funkcjonowania Botów w trybie 24/7) przy uwzględnieniu specyfiki i rozdzielności obszarów Enea S.A. oraz Enea Operator. W obszarze Enea S.A. będą funkcjonować rozwiązania Czat Bot i Voice Bot natomiast w obszarze Enea Operator planowany jest tylko Voice Bot
7. Oferowane rozwiązanie powinno być w stanie zrealizować jednoczesną liczbę połączeń dla Voice Bot w jednym czasie w obszarze ESA - 50, a w obszarze EOP - 15. Szczegółowe informacje odnośnie rozkładu wolumenów, czasu rozmów czy planowanych procesów znajdują się załączniku par. 2 niniejszego dokumentu.
8. W przypadku rozwiązania Czat Bot zakładamy obsługę minimum 20 tys. unikalnych użytkowników miesięcznie
9. Oferta powinna zawierać wykaz niezbędnych elementów infrastruktury wraz z ich wyceną (w przypadku licencji prosimy również o wyszczególnienie kosztu jednostkowego danej licencji) oraz podział niezbędnych prac wdrożeniowych wraz z ich szacowanym czasem oraz kosztem
10. Oferowane rozwiązanie musi zostać zintegrowane z funkcjonującą w GK Enea Szyną Danych w taki sposób aby możliwa była realizacja obsługi przez Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot obecnie funkcjonujących Serwisów Samoobsługowych
11. W ramach oferty oczekujemy, że Wykonawca w ramach ustalonego Harmonogramu będzie systematycznie uruchamiał CzatBoty i VoiceBoty dla kolejnych zdefiniowanych tematów rozmów nie wymagających integracji z systemami bilingowymi (nie dotyczy to integracji z Szyną Danych). Procesy będą dostarczane przez Enea. Oczekujemy, że ich realizacja będzie odbywała się przy udziale Enea (należy tutaj rozumieć realizację tego w sposób warsztatowy mający na celu równoczesne wdrożenie pracowników Enea). Enea planuje przygotowanie procesów do wdrożenia zgodnie z załączonym przykładem (przykładowy proces).
12. Od Wykonawcy oczekujemy aby oferowane rozwiązanie umożliwiło wykorzystanie obecnej infrastruktury Contact Center (IVR oraz SelfService) szczególnie w sytuacji gdy Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot nie będzie w stanie obsłużyć zwiększonego wolumenu lub ulegnie awarii.
13. W ramach oferowanego rozwiązania Zleceniodawca wymaga aby wszystkie interakcje prowadzone przez oprogramowanie Czat Boty i Voice Boty były rejestrowane oraz przechowywane na okres nie krótszy niż 36 miesięcy, po którym Zleceniodawca będzie mógł zdecydować o dalszych krokach w kwestii archiwizacji lub usunięcia nagrań.
14. Zamawiający oczekuje, że oferowane rozwiązanie będzie skonstruowane w taki sposób aby pracownicy Zamawiającego po odbytych szkoleniach w ramach Zamówienia byli w stanie samodzielnie administrować oferowanym Oprogramowaniem Czat Bot i Voice Bot a w szczególności będą w stanie samodzielnie tworzyć procesy botowe. Zamawiający oczekuje również, że proces tworzenia Botów będzie maksymalnie przyjazny użytkownikowi (schematy blokowe zbliżone formatem do „przykładowego procesu”)

15. Oferowane rozwiązanie musi umożliwiać raportowanie wszystkich niezbędnych informacji dla prawidłowej obsługi Oprogramowania Czat Bot i Voice Bot, a także umożliwiające ocenę jakościową obsługi ze strony botów. W ramach oferty oczekujemy wykazu wszystkich raportów jakie są dostępne w wersji podstawowej oferowanego oprogramowania
16. W ramach realizacji wdrożenia oczekujemy pełnego doradztwa w zakresie realizacji założonych celów, dlatego od potencjalnych partnerów biznesowych oczekujemy doświadczenia potwierdzonymi referencjami w tym zakresie.
17. Od Wykonawcy oczekujemy doświadczenia popartego referencjami w zakresie wdrożenia Czat Botów i Voice Botów dla klienta Polskojęzycznego, a także z uwagi na funkcjonującą u Zamawiającego Platformę Contact Center firmy Genesys oczekujemy doświadczenia w integracji oferowanych rozwiązań ze wskazanym systemem.

## ii. Wymagania funkcjonalne

Poniżej znajduje się wykaz wysokopoziomowych funkcjonalności i wymagań jakie wykonawca jest zobowiązany dostarczyć w ramach oferowanego rozwiązania:

1. ASR (Automatic Speech Recognition) możliwy do integracji z Platformą Contact Center. Liczba licencji dostosowana do wolumenów w poszczególnych kanałach obsługi przy uwzględnieniu dynamicznego wykorzystania w obu obszarach.
2. TTS (Text To Speech) możliwe do integracji z Platformą Contact Center. Liczba licencji dostosowana do wolumenów w poszczególnych kanałach obsługi przy uwzględnieniu dynamicznego wykorzystania w obu obszarach.
3. AI Narzędzie Sztucznej Inteligencji - Machine Learning. Potwierdzone wdrożeniami na rynku Polskim
4. NLP (Natural Language Processing) - Potwierdzone wdrożeniami na rynku Polskim
5. Interfejs do zarządzania i monitorowania działania – z wydzielonymi dostępnymi obszarami: osobne dla Enea S.A. osobne dla Enea Operator
6. Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot musi obsługiwać język Polski ale powinno umożliwiać szybkie uruchomienie na podstawie stworzonych rozwiązań innego języka (np. Angielskiego)
7. Baza Wiedzy zasilająca Boty - osobna dla Enea S.A. (Voice/Czat) osobna dla Enea Operator (Voice)
8. Raportowanie - możliwość generowania raportów w interwałach minimum godzinnych a system raportowania botów będzie spójny z obecnym systemem raportowania Contact Center
9. Transkrypcja rozmów – oferowane rozwiązanie będzie posiadało funkcjonalność transkrypcji prowadzonych konwersacji w kanale Voice

Poniżej znajduje się wykaz szczegółowych funkcjonalności i wymagań jakie wykonawca jest zobowiązany dostarczyć w ramach oferowanego rozwiązania:

1. Rozwiązanie będzie zainstalowane w modelu On-Premises
2. Dostawca posiada kompetencje poparte referencjami umożliwiające zarządzanie Botami (wdrożenie, uruchomienie, monitoring, propozycje zmian)
3. Rozwiązanie posiada możliwość redundancji z funkcjonującym w GK ENEA IVR na wypadek awarii lub wykorzystania wszystkich licencji
4. Możliwość pełnej integracji z obecnie funkcjonującą infrastrukturą Contact Center przy szczególnym uwzględnieniu Platformy Genesys
5. Posiada jedną bazę danych dla Voice i Czat. Należy rozumieć to w taki sposób, że procesy napisane dla jednego kanału są możliwe do implementacji w drugim. (Czat/Voice)

6. Rozpoznawanie zarówno intencji ze swobodnych wypowiedzi klientów, jak i dla technologii DTMF (Wykorzystanie DTMF w przypadku problemów z detekcją intencji swobodnej wypowiedzi (jako backup lub opcja)
7. Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot posiada otwartą architekturę, zapewniającą możliwość integracji ze startupami NLU a także posiada możliwość współpracy z kilkoma NLU
8. Intencje rozmowy rozpoznane przez NLU muszą być widoczne w interfejsie
9. W przypadku niepodania kompletu informacji przez klienta, bot posiada możliwość dopytywania o brakujące dane a wszelkie tematy zapytań do bota są raportowe (skuteczne odpowiedzi i transfery do konsultanta)
10. Po odbyciu konwersacji klienta z botem, istnieje możliwość przekazania konwersacji do konsultanta pracującego w Contact Center ENEA. Wraz z transferem, do aplikacji konsultanta trafiają dane zebrane przez bota podczas rozmowy. W przypadku chatbota, do aplikacji konsultanta trafia cała transkrypcja rozmowy bota z klientem.
11. Rozmowa przeprowadzona pomiędzy klientem a botem głosowym jest zarejestrowana przez system nagrywania rozmów funkcjonujący w Contact Center ENEA a jeżeli nie będzie to możliwe, to zostanie udostępniony identyfikator rozmowy do zapisania w systemach Enea, po którym będzie można odszukać dane.
12. Interakcja bota z klientem zostanie zapisana w bazie systemu Contact Center w ENEA. Interakcja ta będzie widoczna przez konsultanta, do którego w przyszłości trafi jakakolwiek interakcja (dowolnego typu) od tego klienta
13. Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot wykorzysta stworzone już integracje w kanałach samoobsługowych, w szczególności w kanałach IVR oraz Contact Center
14. Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot powinno zapewnić zróżnicowanie stylu rozmowy w zależności od profilu klienta (wiek, płeć, dane pobrane z CRM)
15. Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot bazuje na modułach, umożliwiających rozwój różnych funkcjonalności (modułów) przez dedykowane zespoły
16. Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot posiada możliwość wysyłki potwierdzeń (np. przyjęcia stanu licznika lub zmiany adresu do korespondencji) za pomocą kanału SMS. Potwierdzenia te trafiają do wspólnej bazy interakcji Contact Center
17. Możliwość założenia sprawy przez Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot, a następnie skierowania jej do dalszej obsługi w odpowiednim departamencie lub umożliwi sprawdzenia statusu sprawy. Oznacza to że proponowane rozwiązanie powinno umożliwiać uruchamianie zewnętrznych procesów oraz pobieranie danych z zewnętrznych systemów.
18. Możliwość przedstawienia i edycji procesu obsługowego realizowanego przez Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot w formie graficznej (schemat blokowy)

#### Opracowanie harmonogramu prac

1. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca we współpracy z Zamawiającym jest zobowiązany do przygotowania szczegółowej listy zadań na podstawie przedstawionego w ramach postępowania harmonogramu realizacji Przedmiotu zamówienia w podziale na poszczególne etapy z zaznaczeniem, że niektóre etapy mogą być realizowane równocześnie.
2. Zamawiający wymaga aby przy tworzeniu koncepcji i Harmonogramu pracy uwzględnić wskazane poniżej terminy uruchomienia poszczególnych procesów obsługowych we wskazanych obszarach. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zastąpienia danego procesu innym jednak powinien on być porównywalny (pod kątem wolumenu i zakresu prac z pierwotnie planowanym procesem)

PROCESY DLA VOICEBOT I CZATBOT ESA			
Nazwa Procesu	%Interakcji dla tematu	Procent Interakcji obsłużonych przez BOT 2022	DATA URUCHOMIENIA PROCESU
ZAPYTANIE - Procedura/dokumenty	23,54%	15%	2 Kwartał 2022

Zgłoszenia/WNIOSKI - Zawarcie umowy/zmiana grupy taryfowej	5,98%	15%	2 Kwartał 2022
Nie strona umowy - Brak możliwości Obsługi	3,69%	20%	2 Kwartał 2022
Strona umowy - Brak danych do autoryzacji	0,56%	20%	2 Kwartał 2022
ZAPYTANIE - Mikroinstalacja	4,81%	15%	2 Kwartał 2022
WINDYKACJA VMS/SMS/EMAIL	3,82%	20%	2 Kwartał 2022
Zapytanie Oferta mikroinstalacja	0,05%	0%	2 Kwartał 2022
PŁATNOŚCI/ROZLICZENIA - Saldo rachunku	18,20%	15%	3 Kwartał 2022
WINDYKACJA - Wezwanie do zapłaty	2,08%	20%	3 Kwartał 2022
ZAPYTANIE Oferta/Produkt	1,01%	15%	3 Kwartał 2022
WINDYKACJA - SMS Prewindykacyjny	0,26%	20%	3 Kwartał 2022
ZAPYTANIE - Oferta	2,56%	15%	3 Kwartał 2022
ZAPYTANIE - Produkt	0,62%	10%	3 Kwartał 2022
Płatności/ROZLICZENIA - Potwierdzenie wpłaty	0,16%	5%	3 Kwartał 2022
ZAPYTANIE - Zmiana Taryfy	0,11%	5%	3 Kwartał 2022
Umawianie wizyty w BOK	3,43%	5%	4 Kwartał 2022
PŁATNOŚCICI/ROZLICZENIA - Zwrot nadpłaty/przeksięgowania	1,70%	10%	1 Kwartał 2023
ZAPYTANIE Rozwiązanie umowy	0,68%	5%	2 Kwartał 2023
BLANKIETY - Zapytanie	0,35%	20%	3 Kwartał 2023
BLANKIETY - powrót do wydruku blankietów	0,16%	5%	4 Kwartał 2023

PROCESY DLA VOICEBOT EOP			
Nazwa Procesu	%Interakcji dla tematu	Procent Interakcji obsłużonych przez BOT w 2022	DATA URUCHOMIENIA PROCESU
Przyłączenie do sieci	9,16%	5%	4 kwartał 2022
Błędny wybór kolejki lub infolinii	9,20%	35%	4 kwartał 2022
brak numeru konta	0,07%	20%	4 kwartał 2022
Klient nie został, zautoryzowany	0,20%	20%	4 kwartał 2022
Saldo/rozrachunki	0,49%	20%	4 kwartał 2022
SKOK DO - Saldo/rozrachunki	1,98%	20%	4 kwartał 2022
Brak autoryzacji	1,83%	20%	1 kwartał 2023
Dane teleadresowe (podanie e-mail, numer na PE lub numer faxu)	0,87%	25%	1 kwartał 2023
Kontakt z PE	0,39%	35%	1 kwartał 2023
SKOK DO - Windykacja	0,94%	20%	1 kwartał 2023
Windykacja	2,62%	20%	1 kwartał 2023

## 3. Etapy realizacji wdrożenia:

**Etap 1 (Koncepcja Biznesowa i Koncepcja Techniczna)****Przewidywany zakres działań:**

- a) Przegląd stosowanych w Grupie ENEA rozwiązań z obszaru Contact Center oraz opracowanie w uzgodnieniu z Zamawiającym Koncepcji Biznesowej i Koncepcji Technicznej.
- b) Analiza procesów Zamawiającego i przeprowadzenie konsultacji z Zamawiającym, w celu opracowania rozwiązań. Przedstawienie wariantów rozwiązań lub propozycji zmian w procesach do akceptacji Zamawiającego.
- c) Określenie oraz przekazanie do akceptacji Harmonogramu wdrożenia funkcjonalności i wykonania Produktów..

**Zakres odbioru:**

- a) Zatwierdzona z Zamawiającym Koncepcja Biznesowa,
- b) Zatwierdzona z Zamawiającym Koncepcja Techniczna,
- c) Zatwierdzony z Zamawiającym Harmonogram.

**Termin realizacji:**

[4] tygodnie od dnia zawarcia Umowy.

**Etap 2 (Skonfigurowany i przetestowany System gotowy do Pilotażu):****Przewidywany zakres działań:**

- a) Wdrożenie Systemu testowego tzn. opracowanie, dostarczenie, zainstalowanie Systemu spełniającego wszystkie warunki i wymagania określone w Umowie, Koncepcji Biznesowej, Koncepcji Technicznej, Warunkach Zamówienia na środowisku deweloperskim i testowym Zamawiającego.
- b) Przeprowadzenie testów systemu przez Wykonawcę we własnym zakresie, następnie z udziałem Zamawiającego.
- c) Przygotowanie Systemu produkcyjnego tzn. opracowanie, dostarczenie i zainstalowanie Systemu na środowisku produkcyjnym Zamawiającego. System musi spełniać wszystkie warunki i wymagania określone w Umowie, Koncepcji Biznesowej, Koncepcji Technicznej, Warunkach Zamówienia z uwzględnieniem uwag Zamawiającego po przeprowadzonych testach Systemu.
- d) Przygotowanie Systemu do uruchomienia i konfiguracja do przeprowadzenia Pilotażu.

**Zakres odbioru:**

- a) Zainstalowany i skonfigurowany System w wersji testowej z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego (w tym Wykonane integracje i migracje w wersji testowej Systemu),
- b) Przygotowana i udostępniona Dokumentacja tj. podręcznik użytkownika, instrukcje stanowiskowe.
- c) Wykonane testy Systemu przez Wykonawcę i Zamawiającego.
- d) Uwzględnione uwagi Zamawiającego w Systemie i Dokumentacji powstałe w wyniku przeprowadzonych testów.
- e) Zainstalowany i skonfigurowany System w wersji produkcyjnej z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego (w tym wykonane integracje i migracje w wersji produkcyjnej Systemu).
- f) System przygotowany, do udostępnienia dla użytkowników końcowych do przeprowadzenia Pilotażu

**Termin realizacji:**

[8] tygodni od dnia podpisania przez Zamawiającego protokołu ostatecznego odbioru realizacji Etapu 1 – bez uwag.

**Etap 3 (Pilotaż):**

**Przewidywany zakres działań:**

- a) Przeprowadzenie szkoleń użytkowników Enea.
- b) Uruchomienie Systemu produkcyjnego w wersji pilotażowej.
- c) Uruchomienie pierwszych procesów Bot w Obszarze Enea S.A. w obszarach Czat i Voice.
- d) Świadczenie Usług Serwisowych w trakcie pilotażu.
- e) Uwzględnienie w Systemie uwag zgłoszonych przez Zamawiającego na podstawie przeprowadzonego Pilotażu.
- f) Przygotowanie Systemu, do udostępnienia dla użytkowników końcowych.

**Zakres odbioru:**

- a) Przeprowadzone szkolenia z obsługi systemu dla użytkowników końcowych oraz dla administratorów Systemu.
- b) Skonfigurowany, uruchomiony i udostępniony System w wersji produkcyjnej.
- c) Przeprowadzony pilotaż Systemu w zakresie uruchomienia procesów wskazanych przez Zamawiającego
- d) Uruchomiona Usługa Serwisowa.
- e) Uwzględnione uwagi Zamawiającego w Systemie i Dokumentacji powstałe w wyniku przeprowadzonego pilotażu.
- f) System przygotowany, do udostępnienia dla wszystkich użytkowników wskazanych przez Zamawiającego (w tym wykonane migracje i konfiguracje w wersji produkcyjnej Systemu).

**Termin realizacji:**

[10] tygodni od dnia podpisania przez Zamawiającego protokołu ostatecznego odbioru realizacji Etapu 2 – bez uwag.

**Etap 4 (Pełnoskalowe uruchomienie systemu produkcyjnego):****Przewidywany zakres działań:**

- a) Uruchomienie kolejnych procesów obsługowych
- b) Uruchomienie Systemu produkcyjnego.
- c) Świadczenie Usług Serwisowych.

**Zakres odbioru:**

- a) Przeprowadzone szkolenia z obsługi systemu dla użytkowników końcowych.
- b) Skonfigurowany, uruchomiony i udostępniony System w wersji produkcyjnej.
- c) Przygotowana i dostarczona kompletna Dokumentacja Systemu.
- d) Stabilny System, który osiągnął stan, o którym mowa w §9 ust. 2 Umowy.
- e) Uruchomiona Usługa Serwisowa dla Zamawiającego.

**Termin realizacji:**

[8] tygodni od dnia podpisania przez Zamawiającego protokołu ostatecznego odbioru realizacji Etapu 3 – bez uwag.

**Etap 5 (Wsparcie poprodukcyjne - 12 miesięczny okres stabilizacji systemu):****Przewidywany zakres działań:**

- a) Podejmowanie zleceń w systemie zleceń i ich realizacji w czasie określonym zgodnie z przyjętym SLA.

**Zakres odbioru:**

- a) Zrealizowane wszystkie zlecenia założone przez Zamawiającego w systemie zleceń w czasie 12 miesięcznego okresu stabilizacji systemu – bez uwag.

Zakres odbioru w ramach Etapu 5 dotyczy wykonania kompleksowego Wdrożenia Systemu.

**Termin realizacji:**

12 miesięcy od dnia podpisania przez Zamawiającego protokołu ostatecznego odbioru realizacji Etapu 4 – bez uwag. Etap 5 jest jednocześnie ostatnim etapem Wdrożenia Systemu i stanowi ostatni protokół odbioru.

**Przygotowanie testów oraz wdrożenie przedmiotu zamówienia**

1. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania szczegółowej listy zadań i harmonogramu prowadzenia testów przedwdrożeńowych w tym wykonanie testów bezpieczeństwa i testów wydajnościowych zakończonych raportem.
2. W przypadku zaobserwowania jakichkolwiek podatności Wykonawca jest zobowiązany do ich usunięcia przed wdrożeniem systemu na produkcję.
3. Wykonawca przygotowuje w ramach realizacji Zamówienia skalowalne środowisko wertykalnie i horyzontalnie, zweryfikuje czas odpowiedzi w sytuacji znacznego obciążenia aplikacji przy określonych ilościach użytkowników.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania wszelkiej dokumentacji związanej z opracowaniem Przedmiotu zamówienia w tym szczegółową dokumentację techniczną oraz opisy instrukcji stanowiskowych dla administratorów aplikacji sporządzoną w języku polskim .
5. Testy funkcjonalne. Za przygotowanie danych testowych odpowiedzialny jest Wykonawca przy wsparciu i udziale Zamawiającego. Celem Testów jest potwierdzenie spełnienia wymagań funkcjonalnych i integracyjnych oraz zamknięcie fazy dewelopmentu oraz potwierdzenie iż komponenty przeniesiony na środowisko testowe Zamawiającego spełnia wymagania funkcjonalne oraz pozafunkcjonalne.
6. Testy akceptacyjne (UAT). Pełne testy procesowe prowadzone na środowisku testowym. Celem testów UAT jest potwierdzenie, iż rozwiązanie wraz z otoczeniem spełnia wymagania i jest gotowy do pełnego uruchomienia produkcyjnego (celem tych testów nie jest wykrywanie błędów, albowiem oprogramowanie dostarczone do tej fazy testów powinno być sprawne i stabilne).
7. Testy bezpieczeństwa wykonuje zespół Zamawiającego przy udziale Wykonawcy i obejmują one w szczególności: audytu bezpieczeństwa, testy penetracyjne (łącznie z DDoS) przeprowadzane na wersji rozwiązani według stanu z końca UAT. Testy prowadzone będą z wykorzystaniem narzędzi automatycznych oraz weryfikacji i monitorowania przez zespół Zamawiającego.
8. Testy wydajnościowe wykonuje zespół Zamawiającego przy udziale Wykonawcy.

**Usługi serwisowe i utrzymanie aplikacji**

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieprzerwanego świadczenia Usług Serwisowych dla oprogramowania Czat Bot i Voice Bot (wraz ze wszystkimi jego elementami aplikacyjnym i systemowymi) w Okresie Serwisowym, który rozpocznie się od dnia odbioru przez Zamawiającego i zakończy po upływie 24 miesięcy, z tym jednak zastrzeżeniem, że okres ten ulega przedłużeniu o czas, kiedy Zamawiający nie mógł korzystać z istotnych funkcjonalności Systemu 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 Oprogramowania Czat Bot i Voice Bot oraz utrzymania w całym Okresie



Serwisowym jego zgodności ze stawianymi w niniejszym dokumencie wymaganiami. W szczególności w tym celu Wykonawca zobowiązuje się do:

- zapewnienia wsparcia technicznego oraz opieki autorskiej dla każdego z elementów Oprogramowania Czat i Voice Botów,
  - informowania Zamawiającego na bieżąco o dostępnych aktualizacjach (ang. update) oraz poprawkach (ang. patch), ich dostarczania oraz przeprowadzania samodzielnie ich instalacji na prośbę Zamawiającego, nie częściej jednak niż dwa razy w roku
  - przyjmowania i obsługi Incydentów 24h/7 dni w tygodniu.
  - **samodzielnego rozwiązywania zgłoszonych mu przez Zamawiającego Incydentów, a w tym do reagowania na każdy zgłoszony Incydent w czasie nie dłuższym niż:**
    - 2h dla Problemu Krytycznego,
    - 4h dla Problemu Poważnego,
    - 24h dla Problemu Drobного,
    - **do rozwiązywania każdego zgłoszonego Incydentu w czasie nie dłuższym niż:**
      - 4h dla Problemu Krytycznego,
      - 1 dzień kalendarzowy dla Problemu Poważnego,
      - 3 dni kalendarzowe dla Problemu Drobного,
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 Oprogramowania Czat i Voice Botów, a następnie usunąć przyczynę Incydentu i wszystkie jego negatywne skutki w czasie nieprzekraczającym czterokrotności czasu rozwiązania Incydentu,
4. Konsultacje świadczone będą w godzinach 8:00 – 16:00 w Dni Robocze, a wykonawca dołoży wszelkich starań, aby udzielać wszelkich konsultacji i wsparcia w możliwie najkrótszym czasie,
5. Wykonawca zobowiązuje się dostosowywania Oprogramowania Czat i Voice Bot 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.
6. Usługi Serwisowe Wykonawca świadczyć będzie poprzez zdalny dostęp do systemu (np. przez VPN) poprzez łącza telekomunikacyjne lub w miarę potrzeby u Zamawiającego.
7. 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 Oprogramowania Czat i Voice Bot 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.

#### Szkolenie administratorów i użytkowników aplikacji

1. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania i dostarczenia materiałów oraz przeprowadzenia szkolenia, warsztatów lub sesji doszkalających dla wskazanych przez Zamawiającego osób (maksymalnie 10 osób), w zakresie niezbędnym do samodzielnej obsługi i administracji Systemu w celu realizacji zadań przypisanych do poszczególnych stanowisk pracy ze szczególnym uwzględnieniem tworzenia „botów”.
2. Szkolenia i warsztaty przeprowadzane będą w siedzibie Zamawiającego lub w innym, wskazanym przez niego miejscu. Koszty związane z wynajmem sali, ewentualnym dojazdem i zakwaterowaniem uczestników szkolenia ponosi Zamawiający, za wyjątkiem kosztów dojazdu, przygotowania materiałów szkoleniowych oraz zakwaterowania osób szkolących, które ponosi Wykonawca.
3. Wykonawca jest zobowiązany – w porozumieniu z Zamawiającym – do przygotowania wymaganej dla danego szkolenia infrastruktury szkoleniowej, w tym przygotowania środowiska szkoleniowego, niezbędnego sprzętu i oprogramowania oraz przeprowadzenia związanych z tym koniecznych prac na swój koszt. Po szkoleniu, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia stanu infrastruktury sprzed szkolenia. Do obowiązków Zamawiającego w przypadku szkoleń należy zapewnienie miejsca szkolenia wraz ze stanowiskami roboczymi (komputerami) dla uczestników szkolenia.

### Gwarancja

1. Wykonawca gwarantuje, że: wszystkie dostarczone przez wykonawcę elementy w ramach realizacji zamówienia będą wolne od Wad fizycznych oraz Wad prawnych i spełniały będą przez cały Okres Serwisowy parametry określone w przedmiocie zamówienia
2. Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot, a w tym wszelkie wykorzystywane przez nie oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę będą przez Okres Serwisowy w pełni sprawne, tj. Wykonawca zapewnia sprawność działania Systemu wraz z oprogramowaniem i infrastrukturą na poziomie 99 % w skali roku
3. Wszelkie usługi związane z dostawą, instalacją i wdrożeniem Oprogramowania Czat Bot i Voice Bot będą wolne od Wad, kompletne i prawidłowo wykonane
4. Wykonawca oświadcza, iż jest gwarantem Systemu jako całości, jak również wszystkich wchodzących w jego skład Produktów, m. in. oprogramowania niezależnie od tego czy Wykonawca sam je wytworzył
5. Wszelkie zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższych zapewnień Wykonawcy będą załatwiane przez Wykonawcę w trakcie Okresu Gwarancyjnego
6. Ochrona gwarancyjna jest nieograniczona terytorialnie.
7. Powyższe postanowienia nie wyłączają uprawnień Zamawiającego określonych w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady.
8. Gwarancja nie obejmuje Incydentów powstałych z przyczyn spowodowanych przez Zamawiającego, osoby trzecie niezależne od Wykonawcy lub działania siły wyższej lub powstałych z powodu używania oprogramowania Czat Bot i Voice Bot 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.
9. Wszelkie zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższych zapewnień Wykonawcy będą załatwiane przez Wykonawcę w trakcie Okresu Serwisowego w ramach Usług Serwisowych zgodnie z procedurami i parametrami dotyczącymi tych Usług
10. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia w Okresie Serwisowym pełnej funkcjonalności oraz wymaganego poziomu wydajności Systemu, a w przypadku niespełnienia tego wymogu do usuwania Problemów w ramach Usług Serwisowych bez prawa do odrębnego wynagrodzenia, z zachowaniem SLA zastrzeżonego dla usług serwisowych.
11. Okres gwarancji po upływie Okresu Serwisowego ulega przedłużeniu o czas, w którym Zamawiający nie mógł w pełni korzystać z funkcjonalności Systemu z powodu wystąpienia Problemu Krytycznego lub Problemu Poważnego wywołanego zdarzeniem objętym gwarancją

### Wymagania techniczne

#### b. Infrastruktura techniczna

1. Zamawiający zapewnia posiadaną w GK Enea infrastrukturę informatyczną na potrzeby wdrażanego Systemu. Środowiska serwerowe i bazodanowe Zamawiającego zlokalizowane są w Centrach Przetwarzania Danych i są otwarte pod względem skalowalności zasobów (mocy obliczeniowej, pamięci operacyjnej, przestrzeni dyskowej).
2. Wykonawca proponuje i zwymiaruje w ofercie kompletne rozwiązanie sprzętowe (w tym np. serwery, macierze dyskowe oraz ich uzbrojenie, dyski, urządzenia strefy DMZ) i programowe (w tym np. oprogramowanie systemowe, bazodanowe, aplikacyjne) niezbędne do spełnienia wymagań szczegółowych (w tym dla prawidłowej instalacji) wdrażanego Systemu, z wykorzystaniem infrastruktury Zamawiającego opisanej w niniejszym dokumencie.
3. Propozycja w zakresie sprzętu musi być sformułowana poprzez podanie szczegółowych wymagań technicznych, jak również wskazanie konkretnego typu i modelu urządzenia, wraz z gwarantowaną przez Wykonawcę ceną, na wypadek, jeśli Zamawiający postanowi nabyć takie urządzenie od Wykonawcy, udzielając mu odrębnego zamówienia. Zamawiający nabędzie całość infrastruktury sprzętowej we własnym zakresie, w odrębnych zamówieniach. Zamawiającemu przysługuje prawo skorzystania ze wskazanej wyżej gwarancji ceny, w odniesieniu do całości, bądź dowolnej części sprzętu proponowanego przez Wykonawcę, ale nie zobowiązuje się z niej korzystać.

4. Proponowane rozwiązanie sprzętowe musi współpracować i wykorzystywać posiadaną oraz dostarczaną przez Zamawiającego infrastrukturę teleinformatyczną określoną w dalszej części niniejszego dokumentu, jak również musi spełniać określone dalej wymagania techniczne. W szczególności musi być w pełni kompatybilne z istniejącą infrastrukturą sprzętowo-programową w GK Enea.
5. Wykonawca może zaproponować wykorzystanie infrastruktury sprzętowo-programowej dostarczanej przez Zamawiającego w części lub w całości, wedle swojego uznania. Zamawiający zobowiązuje się rozważyć rozwiązania inne od wymaganych w oparciu o uzasadnienie dostarczone przez Wykonawcę.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dostawy we własnym zakresie części licencji w związku z podpisanymi umowami o współpracy z wiodącymi dostawcami oprogramowania m.in. firmami Microsoft i Oracle.

7. Na potrzeby wdrażanego Systemu Zamawiający udostępni Wykonawcy następującą infrastrukturę techniczną:

#### 10.1.1. Serwerownie (Centra przetwarzania danych)

1. Zamawiający posiada 2 serwerownie zlokalizowane na terenie Polski i oddalone od siebie o 400 km replikujące dane w trybie asynchronicznym. Serwerownie dysponują przestrzenią umożliwiającą wstawienia urządzeń w istniejące szafy rack'owe. Urządzenia dotyczące Contact Center zlokalizowane są w jednej lokalizacji.
2. Zamawiający wymaga aby Wykonawca określił ilość potrzebnego „U” oraz potrzebną moc energetyczną liczona w kVA, jeśli będzie to wymagane.
3. Wszystkie komponenty dostarczanej infrastruktury muszą mieć możliwość technicznego montażu w ww. szafach serwerowych (o standardowych parametrach montażowych) wskazanych przez Zamawiającego. Niedopuszczalny jest montaż całych szaf z urządzeniami.

#### 10.1.2. Serwery

1. Zamawiający dysponuje platformą sprzętową z oprogramowaniem wirtualizacyjnym VMware vSphere wersja 6.7.
2. Dopuszczalne systemy operacyjne serwerów w dla tego środowiska :
  - system operacyjny z rodziny Windows: Windows Serwer 2019 lub nowszy
  - system operacyjny z rodziny Linux: Oracle Linux w najnowszej dostępnej wersji
3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach projektu funkcjonalnego dostarczył wykaz serwerów wirtualnych które będą wykorzystane wraz z ich zapotrzebowaniem wydajnościowym (moc obliczeniowa, pamięć operacyjna, obszar dyskowy) i wskazanym systemem operacyjnym.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dostawy we własnym zakresie licencji niezbędnych do udostępnienia środowiska serwerowego na potrzeby wdrażanego Systemu.

#### 10.1.3. Macierze dyskowe

1. Zamawiający wymaga przedstawienia przez Wykonawcę wymaganej pojemności przestrzeni dyskowych, wielkości IOPS oraz przepustowość z podziałem na Read and Write niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania wszystkich środowisk wdrażanego Systemu.
2. Do określenia IOPS niezbędne jest zdefiniowanie wymaganej powierzchni i stosunek ilości odczytów/zapisów z/na macierzy, które Wykonawca musi oszacować, biorąc pod uwagę specyfikę wdrażanego Systemu.

#### 10.1.4. Bazy danych

1. Zamawiający dysponuje środowiskiem bazodanowym:
  - ORACLE w wersji 21c Enterprise Edition
  - Microsoft MSSQL wersja 2016 Standard

2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach projektu funkcjonalnego dostarczył wykaz instancji bazodanowych które będą wykorzystane wraz z ich zapotrzebowaniem wydajnościowym (moc obliczeniowa, pamięć operacyjna, obszar dyskowy).
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dostawy we własnym zakresie licencji niezbędnych do udostępnienia środowiska bazodanowego na potrzeby wdrażanego Systemu.

#### 10.1.5. System Backupu

1. Zamawiający dysponuje systemem backupu obejmującym swoim działaniem posiadaną infrastrukturę serwerową i bazodanową, w tym zasoby które będą udostępnione dla wdrażanego Systemu. System backupu umożliwia wykonywanie kopii zapasowych bez zatrzymywania działania systemu (tryb on-line).
2. Zamawiający wymaga aby Wykonawca w ramach projektu funkcjonalnego dostarczył informację o zasobach wdrażanego Systemu, które mają być zabezpieczone przez Zamawiającego przy wykorzystaniu systemu backupu.
3. Zamawiający zapewni Licencje związane z systemem backupu.

#### 10.1.6. Monitoring wydajności i dostępności

1. Zamawiający dysponuje systemem monitoringu infrastruktury IT obejmującym swoim działaniem posiadaną infrastrukturę serwerową i bazodanową, w tym zasoby które będą udostępnione dla wdrażanego Systemu.
2. Zamawiający wymaga aby Wykonawca w ramach projektu funkcjonalnego dostarczył informację o zasobach (procesach i innych komponentach), które mają być monitorowane przez Zamawiającego przy wykorzystaniu systemu monitoringu infrastruktury IT.
3. Zamawiający zapewni Licencje związane z systemem monitoringu infrastruktury IT.

#### c. Platforma Contact Center

1. Na Platformę Contact Center Enea składają się wszystkie elementy hardwarowe i softwarowe tworzące jako całość system do zdalnej obsługi klientów Enea na kanałach: głos, mail, chat i fax.
2. Platforma Contact Center jest zintegrowana z CRM Enea.
3. Platforma Contact Center posiada środowisko produkcyjne oraz możliwe do skonfigurowania testowe.
4. W warstwie softwarowej Platforma Contact Center składa się z systemu Contact Center Genesys (wraz z modułami do raportowania), zintegrowanego z nim systemu nagrywania ZOOM/Eleveo CallREC (wraz z modułem Quality Management) oraz oprogramowania przeznaczonego dla administratorów i użytkowników Platformy Contact Center (WDE, CCPulse+, ScreenRecording, Eclipse - Strategie Routingu...).
5. W warstwie hardwarowej Platform 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 30B+D i są połączone logicznie z Contact Center Genesys za pomocą SIP-Trunków.
6. 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

Call Center w Enea Centrum licencje	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
v8.5 - AIModule for TTS	55
v8.5 - Business Edition Premise Base Pack	190
v8.5 - Genesys Chat	25

v8.5 - Genesys E-mail	99
v8.5 - Genesys Info Mart	190
v8.5 - Genesys Interactive Insights	190
v8.5 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability)	55
v8.5 - SIP Qualification & Parking	95
v8.5 - Workspace	190
CallREC HA	185
ScreenREC HA	30
Call Recording	195
v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD	40
v8.5 - Genesys SoftPhone	180
v8.1 - Proactive Contact Email/SMS	3

Call Center w Enea - Infrastruktura wirtualna								
Nazwa DNS	NIC01 - DATA	NIC02 - VOICE	Partycjonowanie	RAM	vCPU	Macierz	Typ	System operacyjny
ccgen1	10.110.105.X		C:\ 80	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen2	10.110.105.X		D:\ 100	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen3	10.110.105.X		L:\ 220	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen4	10.110.105.X			12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen5	10.110.105.X			8	4	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccdb01	10.110.105.X		Standard ECN	16	4	EMC Unity	Produkcja	RedHat 6.6 + Oracle 12C
test-ccrec1		10.110.106.X	jak w prod - 300GB całość	8	2	EMC Unity	Test	RedHat 6.6
test-ccgen1		10.110.106.X	jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter
test-ccgen2		10.110.106.X	jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter
reccc1	10.110.105.x		7.8G /dev 16G / 240M /boot	16	8	EMC Unity	Produkcja	CentOS 7.9
reccc2	10.110.105.x		2.0G /tmp 200~400G /opt	12	4	EMC Unity	Produkcja	CentOS 7.9
reccc3	10.110.105.x		10T /archive	32	8	EMC Unity	Produkcja	CentOS 7.9

#### d. Wymagania techniczne dotyczące komponentów wdrażanego Systemu

- Zamawiający wymaga, by wdrażany System został oparty o oprogramowanie gwarantujące Zamawiającemu możliwość utrzymania i rozwoju Systemu po zakończeniu realizacji umowy bez konieczności współpracy z Wykonawcą.
- Zamawiający wymaga, by każdy istotny element oprogramowania wchodzącego w skład wdrażanego Systemu objętego umowami licencyjnymi innymi, niż Open Source lub freeware:
  - pochodził od uznanych wytwórców, o światowym zasięgu,
  - był realizowany w nowoczesnej i rozwojowej technologii,
  - był wspierany przez możliwie licznych liczących się integratorów i innych usługodawców działających na terenie Polski i Unii Europejskiej,
  - nie był objęty prawami wyłącznymi Wykonawcy ani żadnej spółki powiązanej kapitałowo z Wykonawcą (w tym z konsorcjantem).
- Zamawiający wymaga, by każdy istotny element oprogramowania wchodzącego w skład wdrażanego Systemu objętego umowami licencyjnymi Open Source lub freeware:
  - był realizowany w nowoczesnej i rozwojowej technologii,
  - nie był wskazany przez wytwórcę, jako produkt, którego dalszy rozwój lub wsparcie będą wstrzymane w terminie krótszym niż 5 lat od daty oferowanego zakończenia realizacji umowy.

### e. Użytkownicy wdrażanego Systemu

1. Zamawiający wymaga aby administrowanie i zarządzanie kontami i uprawnieniami użytkowników było zaimplementowane we wdrażanym Systemie. Czynności te muszą być jednolite i scentralizowane dla wszystkich modułów/aplikacji składających się na System.
2. We wdrażanym Systemie powinna być możliwość logowania czynności użytkowników z uwzględnieniem operacji:
  - logowania/wylogowania
  - zmiany danych (dopisanie, usunięcie, poprawa) i ich odczytu
  - związanych z przetwarzaniem danych, tworzeniem wydruków i raportów administracyjnych
3. System powinien umożliwiać logowanie zdarzeń na różnych poziomach szczegółowości oraz umożliwiać zmianę tego poziomu przez Administratorów Enea.
4. Zamawiający w ramach wdrożenia wymaga przeszkolenia ustalonej liczby osób które będą pełniły rolę administratorów.

### Środowiska pracy wdrażanego Systemu

1. Wdrożenie Systemu obejmuje utworzenie i skonfigurowanie przynajmniej 3 (trzech) niezależnych i w pełni funkcjonalnych środowisk:
  - Produkcyjne
  - Testowe
  - Developerskie/Rozwojowe
2. Zamawiający wymaga, by Wykonawca dostarczył nie tylko środowisko produkcyjne, ale także komplet środowisk niezbędnych do realizacji pełnego cyklu życia wdrażanego Systemu, w tym m.in. środowisk rozwojowych, testowych. Wszystkie środowiska powinny odzwierciedlać ten sam poziom integracji pomiędzy komponentami Systemu.
3. Wykonawca przedstawi w projekcie funkcjonalnym opis cyklu życia wdrażanego Systemu oraz propozycję wszystkich niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Systemu środowisk.
4. Zamawiający wymaga aby Wykonawca w ramach projektu funkcjonalnego dostarczył procedury kopiowania danych i konfiguracji dla wszystkich wskazanych środowisk wdrażanego Systemu.
5. Zamawiający wymaga aby licencje dostarczone przez Wykonawcę umożliwiały użytkownikom tych środowisk przez wszystkich użytkowników wdrażanego Systemu.

### Inne

2. Jeżeli Wykonawca przewiduje wykorzystanie infrastruktury informatycznej różniącej się od wymienionej przez Zamawiającego, zobligowany będzie do dostarczenia wszystkich komponentów infrastruktury we własnym zakresie wraz z niezbędnymi licencjami, 5-letnim wsparciem producenta sprzętu/oprogramowania oraz do przeprowadzenia certyfikowanego przez producentów szkolenia z zakresu administracji poszczególnymi elementami infrastruktury wskazanych przez Zamawiającego Administratorów.
3. Wszelkie prace instalacyjne i konfiguracyjne wymagające uprawnień uprzywilejowanych (Administrator lub root) będą wykonywane przez dział IT GK Enea po dostarczeniu przez wykonawcę wymaganych informacji. Wykonawca nie otrzyma uprawnień do kont uprzywilejowanych (administrator lub root).
4. Wszystkie komponenty wdrażanego Systemu (aplikacje, usługi, inne) nie mogą być uruchamiane z wykorzystaniem kont z uprawnieniami administracyjnymi
5. Wykonawca musi opracować i dostarczyć instrukcję eksploatacyjną

6. Wdrażana aplikacja/system/usługa musi posiadać możliwość logowania zdarzeń do obowiązującego w GK Enea systemu zarządzania logami systemowymi.

#### Wymagania dotyczące integracji

Kluczową rolę w integracji systemów w GK Enea pełni Centralna Platforma Integracyjna Enea (CPI) w tym Korporacyjna Szyna Usług (ESB). Rozdział niniejszy nie definiuje w jaki sposób realizowane są prace po stronie CPI. Za prace te odpowiada Zespół ds. Integracji Enea (ZI) i z punktu widzenia dostawców Enea istotne jest jedynie, że punkty styku powoływane przez Enea w ramach CPI będą spełniały postanowienia niniejszego rozdziału, a także że Wykonawcy są zobowiązani do określonych zasad współpracy i sposobu realizacji, udostępnianych w ramach wdrażanych systemów, interfejsów.

##### a. Wymagania ogólne

1. Integracja w Enea jest centralizowana i oparta o Zasady Architektury Usługowej (SOA). Wszystkie nowo realizowane przepływy danych pomiędzy systemami MUSZĄ być analizowane pod kątem ich realizacji z wykorzystaniem Centralnej Platformy Integracyjnej Enea oraz pod kątem zastosowania w stosunku do nich Zasad Architektury Usługowej.
2. Wykorzystywanie otwartych standardów i standardów branżowych.  
Promowane jest wykorzystywanie otwartych standardów i standardów branżowych w obszarach, w których istnieje możliwość ich użycia, Wykonawcy MUSZĄ stosować je w pierwszej kolejności. Obowiązujący zakres standardów nie jest ograniczony jedynie do tych, które zostały bezpośrednio wskazane przez Enea – w każdym przypadku, w którym dane zagadnienie może zostać zaadresowane przez istniejący standard spoza zbioru wskazanego przez Enea, zastosowanie takiego standardu ma pierwszeństwo nad rozwiązaniami dedykowanymi i rozwiązaniami będącymi własnością Wykonawcy lub dostawcy technologii.
3. ZI zarządza odstępstwami od przyjętych zasad.  
W toku realizacji prac mogą pojawiać się sytuacje, w której realizacja zadań Wykonawcy lub Enea, w zgodzie z przyjętymi standardami jest niemożliwa lub nieuzasadniona ze względów funkcjonalnych, technologicznych lub ekonomicznych. Jeżeli sytuacja taka wymusza odstępstwo od przyjętych standardów, to fakt ten MUSI zostać zgłoszony do ZI i odpowiednio uzasadniony. Decyzja o tym czy odstępstwo jest dopuszczalne oraz jaka powinna być forma realizacji tego odstępstwa należy do ZI
4. Dane Enea są własnością Enea  
W każdym przypadku dane wymieniane w rozwiązaniach integracyjnych i przechowywane w systemach IT pozostają własnością Enea. Oznacza to również, że dostęp do odczytu do tych danych jest możliwy i opisany w odpowiedniej dokumentacji systemu lub jego API.
5. Wykorzystywanie gotowych funkcjonalności posiadanej infrastruktury  
W obszarach, w których ma to zastosowanie, funkcjonalności tworzone pod specyficzne wymagania Enea, MUSZĄ wykorzystywać cechy/zdolności posiadanego przez Enea stosu technologicznego.

##### b. Wymagania organizacyjne

1. Weryfikowane jest pokrycie zgłaszanych potrzeb integracyjnych i funkcjonalnych z istniejącym katalogiem usług Enea.  
Każdy Projekt MUSI weryfikować swoje potrzeby integracyjne i funkcjonalne z katalogiem usług udostępnianym przez Enea. Każda Usługa SOA realizująca określoną funkcjonalność opisana jest kontraktem Usługi, który definiuje w szczególności cechy funkcjonalne i niefunkcjonalne Usługi. Za udostępnienie katalogu Usług/kontraktów Usług, wyjaśnianie wszelkich pytań lub wątpliwości związanych z jego wykorzystaniem lub interpretacją wyszukanych tam informacji odpowiada ZI.
2. Sposób realizacji każdej integracji określa Enea  
Zespół ds. Integracji we współpracy z Wykonawcą określa sposób realizacji Punktów Integracyjnych jako:
  - Usługa SOA (istniejąca, modyfikacja, nowa) – szczegóły Usługi określa już istniejący kontrakt Usługi, lub kontrakt, którego realizacja jest przedmiotem oddzielnych ustaleń
  - Integracja P2P w ramach CPI – ustalenia szczegółów integracji są odpowiedzialnością Wykonawcy i powinny odbywać się ze stroną odpowiedzialną za rozwiązanie, z którym ma następować integracja. W

zależności od sytuacji wzajemne ustalenia mogą być wspierane przez Enea. Za udostępnienie integracji w CPI odpowiada ZI.

- Integracja P2P poza CPI – ustalenia szczegółów integracji są odpowiedzialnością Wykonawcy i powinny odbywać się ze stroną odpowiedzialną za rozwiązanie, z którym ma następować integracja. W zależności od sytuacji wzajemne ustalenia mogą być wspierane przez Enea. Integracja nie jest udostępniana w CPI Dostawca MUSI się dostosować do wskazanego sposobu realizacji integracji.

### 3. Przygotowanie projektu technicznego integracji

Każdy przypadek integracyjny MUSI zostać precyzyjnie określony za pomocą projektu technicznego zawierającego, co najmniej, następujący zakres informacyjny:

#### 3.1. Unikalna, w skali Projektu, nazwa i numer przypadku integracyjnego

#### 3.2. Szczegółowy scenariusz interakcji pomiędzy wdrażanym w ramach projektu rozwiązaniem, a systemem zewnętrznym lub Punktem Integracyjnym udostępnionym na CPI, ze wskazaniem:

- przebiegu procesu integracyjnego w postaci diagramu sekwencji lub procesu BPMN 2.0
- wzorca wymiany informacji (synchroniczny, asynchroniczny, fire-forget)
- protokołów transportowych i komunikacyjnych
- stron uczestniczących w komunikacji (systemy IT, w tym CPI, jeżeli dany przypadek integracyjny opierać się ma o istniejącą Usługę).
- obsługi sytuacji wyjątkowych
- ról poszczególnych stron (Konsument/Dostawca)

#### 3.3. Definicja przypadków testowych integracji

#### 3.4. Specyfikacja interfejsów stron uczestniczących w integracji (z wyłączeniem Usług SOA, których interfejs jest zdefiniowany w oddzielnym dokumencie kontraktu Usługi), w tym określenie wykorzystywanych standardów technologicznych i innych mechanizmów wykraczających poza standardy wskazane przez Enea.

#### 3.5. Dane wolumetryczne związane z komunikacją określające:

- Średnią dzienną liczbę uruchamiania interfejsu oraz szczytową godzinową liczbę uruchamiania interfejsu
- Średnią wielkość komunikatu oraz maksymalną wielkość komunikatu – dla obu kierunków komunikacji
- Okno czasowe działania interfejsu
- Maksymalna pojemność interfejsu po stronie systemu IT (maksymalna dopuszczalna godzinowa ilość wywołań interfejsu dla przyjętej średniej wielkości komunikatu)

#### 3.6. Dodatkowe szczegóły związane z obsługą komunikacji:

- Logowanie komunikacji
- Obsługa błędów i sytuacji wyjątkowych
- Obsługi transakcji rozproszonych
- Obsługa kompensacji transakcji
- Wsparcie dla zapewnienia idempotentności wywołań interfejsów

Zakres odpowiedzialności poszczególnych stron przy przygotowaniu projektu technicznego jest zależny od ról tych stron i zobowiązań kontraktowych w ramach danego przedsięwzięcia.

Projekt techniczny integracji podlega przeglądowi ZI i jego akceptacja podlega procedurom odbioru rezultatów projektu. Wykonawca MUSI współpracować z ZI w zakresie wypracowania ostatecznego projektu technicznego spełniającego standardy i wymagania Enea.

### 4. Ramy działania Usługi określa dokument kontraktu

Każda Usługa SOA MUSI być jednoznacznie zdefiniowana poprzez dokument kontraktu Usługi określający jej cechy funkcjonalne i niefunkcjonalne. Zakres informacyjny dokumentu kontraktu jest wystarczający zarówno do zaprojektowania, implementacji Usługi jak i przygotowania klienta Usługi SOA.

Każda Usługa udostępniona w CPI posiada dokument kontraktu, który jest udostępniany zainteresowanym stronom przez ZI.

Szablon kontraktu jest umieszczony w Załączniku nr 3.

Dla integracji P2P niezależnie czy bezpośrednio czy poprzez CPI specyfikacja klienta jest uzgadniania z drugą stroną odpowiedzialną za integrację. W tym przypadku ZI MOŻE sugerować szczegóły rozwiązania.



5. Wykonawca dostarcza narzędzia niezbędne do weryfikacji (przetestowania) realizowanego Punktu Integracyjnego.

Wykonawca MUSI dostarczyć odpowiednie narzędzia, procedury, przykłady, etc. umożliwiające przetestowanie zrealizowanych rozwiązań integracyjnych wraz z szczegółowym opisem wykorzystania przekazanych narzędzi do przetestowania rozwiązania.

Weryfikacja MUSI być zapewniona na zasadach uzgodnionych z ZI poprzez wydzielenie odpowiednich środowisk testowych bądź rozwiązań realizujących atrapy interfejsów (mock interface)

Dla usług sieciowych SOAP (http(s) i JMS) lub REST oraz dla API udostępnianych po JDBC, obowiązującym narzędziem realizacji testów i przygotowania rozwiązań typu "mock" jest SOAPUI (<http://www.soapui.org/>) – oznacza to że dla każdego punktu integracyjnego realizowanego w postaci usługi sieciowej, jego Wykonawca MUSI przygotować projekt SOAPUI realizujący testy tego punktu w zakresie właściwym dla Projektu.

#### c. Wymagania bezpieczeństwa

1. Realizowane integracje podlegają ocenie pod kątem bezpieczeństwa

Każda komunikacja MUSI zostać skategoryzowana pod kątem zachowania bezpieczeństwa informacyjnego.

W trakcie prac integracyjnych właściciel informacji dokonuje klasyfikacji przetwarzanych/wymienianych danych. Na tej podstawie Wykonawca rozwiązań integracyjnych MUSI zastosować mechanizmy kontrolne właściwe do przetwarzania informacji o określonej klasyfikacji.

Klasyfikacja informacji MUSI być określona przez jej biznesowego właściciela bądź inne uprawnione do tego podmioty w ramach GK Enea, które mogą określić biznesowe znaczenie (wartość) danej informacji. Na podstawie uzyskanej klasyfikacji następuje dobór odpowiednich technicznych środków kontrolnych, tj.:

- mechanizmów zapewnienia poufności
- poziomów/uprawnień dostępu do danych
- mechanizmów logujących oraz audytowych
- innych jeśli wymagane

2. Reguły bezpieczeństwa dla informacji jawnych

Ochrona informacji o kategorii bezpieczeństwa JAWNE jest nieobligatoryjna i nie wskazuje się w tym przypadku konkretnych mechanizmów kontrolnych.

3. Reguły bezpieczeństwa dla informacji chronionych

Dla komunikacji o kategorii bezpieczeństwa CHRONIONE określa się następujące mechanizmy kontrolne:

- Przepływy integracyjne MUSZĄ być uwierzytelniane – dostęp do informacji MUSI być poprzedzony procesem potwierdzenia tożsamości stron komunikacji
- Przepływy integracyjne POWINNY być autoryzowane – dostęp do informacji, w określonych przypadkach, może wymagać dodatkowego potwierdzenia czy strona (podmiot) o wcześniej potwierdzonej tożsamości jest uprawniona do dostępu do określonej informacji/funkcjonalności
- Przepływy integracyjne MUSZĄ być szyfrowane – przesyłane informacje MUSZĄ być odpowiednimi środkami technicznymi chronione przed naruszeniem poufności

#### d. Wymagania integracyjne i komunikacyjne

1. Zmiany w interfejsach API są kompensowane przez Wykonawcę

Wszelkie zmiany w API systemów wykorzystywane przez Usługi SOA (API w roli Dostawcy Usługi), MUSZĄ zostać skompensowane przez Wykonawcę odpowiedzialnego za to API, odpowiednim Adapterem lub jeżeli nie jest to możliwe Dostawca musi uzgodnić z ZI sposób uwzględnienia tej zmiany w CPI

2. Dostosowywanie konsumentów Punktów Integracyjnych udostępnionych w CPI do zmian w tych Punktach jest odpowiedzialnością Wykonawcy odpowiedzialnego za system pełniący rolę konsumenta

Wykonawca MUSI dostosować klienta danego Punktu Integracyjnego udostępnionego w CPI do zmian w zasadach działania tych Punktów (zmiana interfejsu lub funkcjonalności) w terminie uzgodnionym z ZI.

W rozumieniu tego wymagania Wykonawca jest stroną odpowiedzialną za prace po stronie konsumenta usługi opublikowanej w CPI.

3. Integracja dla komunikatów przekraczających wielkość 1MB

Integracja oparta o CPI wymagająca przekazywania zbiorów danych (komunikatów) przekraczających 1MB POWINNA odbywać się z wykorzystaniem:

- Załączników MTOM
- Transferu danych (payloadu) na poziomie systemu plików (kopiowanie lub (s)FTP)

Przy przekroczeniu wielkości komunikatów powyżej 5MB integracja MUSI odbywać się z wykorzystaniem powyższych technologii.

4. Logowanie komunikacji po stronie Konsumenta i Dostawcy

Konsumenti i Dostawcy usługi MUSZĄ mieć możliwość włączenia/wyłączenia rejestrowania pełnych (wraz z nagłówkami) komunikatów wejściowych i wyjściowych przechodzących przez interfejsy integracyjne.

5. Unikalna numeracja/identyfikacja komunikatów po stronie Konsumenta

Konsument usługi MUSI mieć zaimplementowany mechanizm nadawania komunikatom unikalnych numerów pozwalających je jednoznacznie identyfikować.

6. Komunikacja między systemami odbywa się z oparciem o dopuszczone mechanizmy komunikacyjne

Integracja MUSI odbywać się w oparciu o jeden z następujących mechanizmów:

- Komunikacja plikowa
- Komunikacja z wykorzystaniem bazy danych
- Komunikacja z wykorzystaniem usług sieciowych SOAP (SOAP Web Services) – **podejście preferowane**
- Komunikacja oparta na kolejkach JMS
- Komunikacja z wykorzystaniem usług sieciowych typu REST (RESTful WS)

e. **Wymagania technologiczne**

1. Kodowanie znaków

Interfejsy integracyjne MUSZĄ wykorzystywać kodowanie znaków w formacie UTF-8

2. Komunikacja plikowa realizowana jest z wykorzystaniem dopuszczalnego zbioru technologii

Integracja oparta o wymianę plików MUSI być realizowana z wykorzystaniem następujących mechanizmów:

- (S)FTP
- Współdzielony system plików – udostępniane stronom komunikacji zasoby (katalogi) dyskowe.

Niezależnie od wybranego rozwiązania w ramach Projektu powinny zostać zaadresowane następujące kwestie:

- zapewnienie, że nie będą przetwarzane niekompletne pliki, np. podczas kopiowania
- zdarzenie określające konieczność przetworzenia pliku? Lokalizacja, nazwa pliku, harmonogram, data utworzenia/modyfikacji
- co robić z plikami przetworzonymi poprawnie, a co z przetworzonymi błędnie?
- jak uniknąć niechcianego wielokrotnego przetwarzania tego samego pliku, w szczególności w środowisku wieloserwerowym
- konwencja nazewnictwa plików – jak uniknąć konfliktów nazw, ograniczenia technologiczne (rozdzielanie wielkości liter, ograniczenie długości nazw plików itp.)
- archiwizacja i usuwanie plików
- wybór systemu plików – ograniczenia rozmiaru pojedynczego pliku, ograniczenia związane z liczbą plików w jednym katalogu
- kontrola spójności plików
- kontrola uprawnień dostępu
- logowanie wykonywanych czynności

- precyzyjne określenie formatu plików – XSD dla plików XML, wskazanie kodeków dla plików multimedialnych, dla niestandardowych formatów binarnych konieczne jest określenie kolejności zapisu bajtów (little-endian vs big-endian)
3. Komunikacja z wykorzystaniem bazy danych wykorzystuje standard JDBC  
Dla Punktów Integracyjnych ze stykiem z bazą danych Dostawcy MUSZĄ zapewnić zgodność ze standardem JDBC. Integrację CPI z bazą danych należy rozumieć jako automatyczną i bezpośrednią komunikację, w której CPI może w zależności od potrzeb wykonywać zapytania SQL na udostępnionych tabelach i widokach oraz uruchamiać procedury i funkcje składowane.
4. Komunikacja WS realizowana jest z wykorzystaniem zdefiniowanych reguł w oparciu o dopuszczalny zbiór standardów.  
Integracja systemów w oparciu o usługi sieciowe MUSZĄ być realizowana wg poniższych reguł:
- usługi klasy SOAP z transportem HTTP – podstawowy wybór,
  - usługi klasy SOAP z transportem HTTPS – gdy wymagany bezpieczny transport,
  - usługi klasy SOAP z transportem JMS – do realizacji komunikacji, w której kluczowa jest niezawodność, skalowalność, możliwość priorytetyzacji komunikatów lub integracja musi odbywać się w modelu queue lub publish/subscribe
  - usługi klasy REST – dla usług przeznaczonych dla klientów mobilnych (payload oparty o JSON) oraz w sytuacjach, gdy istniejący interfejs wykorzystuje ten standard
- Realizacja Punktów Integracyjnych w technologii usług sieciowych MUSI być prowadzona w obrębie następujących standardów technologicznych:
- SOAP 1.1
  - REST
  - HTTP 1.1
  - JMS 1.1
  - WS-Addressing 1.0
  - WS-Policy 1.5
  - WS-I Basic Profile 1.0
  - MTOM
  - WS-I Basic Security Profile 1.0
  - Username Token Profile 1.0
  - X509 Token Profile 1.0
  - SAML Token Profile 1.1
5. Wykorzystanie standardu WS-I Basic Profile 1.0 dla usług sieciowych typu SOAP z transportem HTTP/HTTPS  
Usługi sieciowe klasy SOAP powinny być zgodne ze standardem WS-I Basic Profile 1.0. Interfejs usługi MUSI być zdefiniowany w dokumencie WSDL z kodowaniem komunikatów w stylu „document/literal”.
6. Wykorzystanie standardu SOAP Over Java Message Service 1.0 dla usług sieciowych typu SOAP z transportem JMS.  
Dla usług sieciowych wymagających transportu JMS POWINNA być zachowana zgodność ze standardem SOAP Over Java Message Service 1.0 (<https://www.w3.org/TR/soapjms/>).
7. Wykorzystanie standardu WS-Addressing 1.0 dla asynchronicznej komunikacji usług sieciowych typu SOAP.  
W komunikacji asynchronicznej realizowanej w technologii usług sieciowych należy wykorzystywać standard WS-Addressing 1.0
8. Technologie bezpieczeństwa dla usług sieciowych.  
Bezpieczeństwo komunikacji opartej na usługach sieciowych klasy SOAP MUSI być zapewnione zgodnie ze standardem WS-I Basic Security Profile 1.0.  
W warstwie transportowej należy wykorzystać technologię SSL/TLS.  
Podstawowym mechanizmem uwierzytelniania jest Username Token Profile 1.0. Dopuszczalne są również mechanizmy uwierzytelniania zgodne z X509 Token Profile 1.0 oraz SAML Token Profile 1.1.

Dla usług klasy REST dla zachowania interoperacyjności zalecane jest wykorzystanie transportu HTTPS z uwierzytelnianiem HTTP Basic.

9. Komunikacja oparta na kolejkach realizowana jest z wykorzystaniem dopuszczalnego zbioru technologii. Komunikacja realizowana w modelu kolejkowym oraz modelu publish/subscribe musi zostać zrealizowana z wykorzystaniem następujących technologii:
- JMS 1.1 – podstawowy wybór
  - AQ – gdy zachodzi potrzeba kolejkowego dostępu do bazy danych, a udostępnienie tego interfejsu poprzez JMS jest nieuzasadnione ze względów wydajnościowych lub konieczne jest wykorzystanie specyficznych cech AQ

10. Dopuszczalność komunikacji z wykorzystaniem usług sieciowych typu REST

Usługi klasy REST MOGĄ być stosowane w integracji w GK Enea w następujących przypadkach:

- jako Dedykowane API dla aplikacji mobilnych
- jako Standardowe API oprogramowania

W innych zastosowaniach należy wykorzystać usługi klasy SOAP, które mają znacznie lepsze wsparcie narzędziowe, w szczególności w automatycznym budowaniu klientów takich usług.

Usługi REST dla aplikacji mobilnych powinny wykorzystywać format JSON do przesyłania komunikatów.

**ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW**

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

**ZAŁĄCZNIK NR 1 – FORMULARZ OFERTY**

(nazwa 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:

<b>Czat Boty i Voice Boty</b>
-------------------------------

1. **Oferujemy wykonanie zamówienia w sposób i na warunkach określonych w Warunkach Zamówienia, zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia (Rozdział II Warunków Zamówienia), i na zasadach określonych w umowie za cenę (PLN) :**

ŁĄCZNA CENA OFERTY NETTO ..... zł

ŁĄCZNA CENA OFERTY NETTO SŁOWNIE .....zł

**W tym:**

	<b>RODZAJ KOSZTU</b>	<b>ŁĄCZNY KOSZT POZYCJI NETTO W ZŁ</b>
<b>1.</b>	<b>Wycena oprogramowania</b>	
<b>2.</b>	<b>Wycena Wdrożenia</b>	
<b>3.</b>	<b>Wycena kosztów utrzymania</b>	
<b>4.</b>	<b>Wycena Szkolenia pracowników</b>	
<b>5.</b>	<b>Inne koszty dostawców – jakie:</b> ..... .....	
<b>ŁĄCZNIE WSZYSTKIE KOSZTY:</b>		

2. Wykonamy przedmiot zamówienia zgodnie z terminami wskazanymi w rozdz. I pkt 5 WZ.
3. 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 rozdz. I pkt 6 WZ,
  - otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
  - wyrażamy zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego,
  - akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania Umowy, zgodnej z projektem stanowiącym Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia,
  - wszelkie informacje zawarte w formularzu oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym,
  - nie posiadam (my) powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do braku niezależności lub konfliktu interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot przedmiotu zamówienia,
  - zapoznałem(liśmy) się z postanowieniami kodeksu postępowania dla dostawców i partnerów biznesowych Grupy ENEA dostępnymi pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/oswietlenie/kodeks-kontrahentow-grupy-enea> oraz zobowiązuję(emy) się do ich przestrzegania,
  - w terminie 3 dni od zawarcia umowy, prześlemy Koordynatorowi umowy kod(y) PKWiU, który(e) dotyczą przedmiotu umowy i będą następnie wskazywane na wystawionej przez nas fakturze VAT,

- k) jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:  
 tak /  nie
- l) osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:  
Pan(i) ..... , tel.: ..... e-mail: .....
4. W przypadku wybrania naszej oferty jako najkorzystniejszej podajemy dane, niezbędne do zawarcia umowy:
- a) W moim(naszym) imieniu umowę zawrze Pan(i)..... Pełniący(a) funkcję.....
- b) W celu realizacji przedmiotu Umowy, wyznaczam(y) osobę odpowiedzialną za prawidłową realizację Umowy – Koordynatorów Umowy:  
e-mail – .....  
nr tel. +48 .....  
adres pocztowy – .....  
osoba odpowiedzialna za realizację Umowy .....
- c) Dane osobowe reprezentantów, koordynatorów i personelu Klienta pracujących przy realizacji niniejszej Umowy, przetwarzane będą zgodnie z klauzulą informacyjną, której treść:  
 dostępna jest na stronach internetowych Wykonawcy - link do klauzuli; <http://www. ....>  
**(uzupełnić - jeśli dotyczy)**  
 przekazana zostanie jako załącznik do umowy w wersji papierowej w momencie jej podpisania.

--	--

miejsowość i data

podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 2 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

**Czat Boty i Voice Boty**

**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 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne Oferty, oferty częściowe, chyba że wykazą, 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;”*

--	--

miejsowość i data

podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy



**ZAŁĄCZNIK NR 3 – UPOWAŻNIENIE UDZIELONE PRZEZ WYKONAWCĘ**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

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

**Czat Boty i Voice Boty**

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

podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 4 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

**Czat Boty i Voice Boty**

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

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

--	--

**miejscowość i data****podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy**

**ZAŁĄCZNIK NR 5 – INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH**

--

(nazwa Wykonawcy)

**Czat Boty i Voice Boty**

Oświadczam, że dopełniłem poniższego obowiązku informacyjnego wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia w postępowaniu nr [1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276](#).

1. **[dane administratora danych]** 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. **[cele i podstawy przetwarzania danych]** Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu uczestniczenia w postępowaniu nr [1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276](#) 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. **[odbiorcy danych]** 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. **[okres przechowywania danych]** Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wyboru wykonawcy w postępowaniu nr [1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276](#). Po zakończeniu postępowania przez czas trwania umowy oraz czas niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. **[Pana/Pani prawa]** 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 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.

--	--

miejscość i data

podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 6 – WYKAZ USŁUG PODOBNYCH**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

**Czat Boty i Voice Boty**

Lp.	Przedmiot usługi	Nazwa podmiotu, dla którego Wykonywano usługę	Usługa w ramach której zrealizowane zostało <b>wdrożenie rozwiązań Czat Bot i Voice</b> dla klientów Polskojęzyczny na rynku Polskim <b>(TAK / NIE)</b>	Usługa zrealizowana dla podmiotów, których miesięczne wolumeny obsługowe we wdrażanych kanały są większe niż <b>(1000 dla kanału czat oraz 25000 dla kanału Voice (TAK/NIE)</b>	Usługa zrealizowana w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert <b>(TAK / NIE)</b>	Dowód należytego wykonania <b>zakończonej</b> usługi  (nazwa i oznaczenie dokumentu)

**Załącznikiem do niniejszego formularza, muszą być dokumenty potwierdzające należyte wykonanie Usług.**

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

miejsowość i data	podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 7 – OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

**Czat Boty i Voice Boty**

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	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	podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**\* niepotrzebne skreślić**

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

**ZAŁĄCZNIK NR 8 – OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU MINIMALNYCH WYMAGAŃ W ZAKRESIE STOSOWANYCH ZABEZPIECZEŃ TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH DOTYCZĄCYCH OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH OSÓB FIZYCZNYCH.**

## OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

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

**Dotyczy postępowania: [Czat Boty i Voice Boty- 1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276](#)**

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>3</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	x	

<sup>3</sup> Minimalne wymagania, które jest zobowiązany spełnić Wykonawca zostały oznaczone w następujący sposób: X

		monitorujące przestrzeganie przyjętych kodeksów postępowania – art. 27- 43 RODO,		
		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	
		autoryzacja i autentykacja,	x	
		kontrole dostępu (rejestrwanie i wyrejestrwanie użytkowników, zarządzanie hasłami, użycie uprzywilejowanych programów narzędziowych)	x	
		szyfrowanie,		
		bezpieczne łącza,	x	
		pseudonimizacja,		
		zabezpieczenie logów systemów,	x	
		środki ochrony kryptograficznej (polityka stosowania zabezpieczeń, zarządzanie kluczami)		

		segmentacja i separacja sieci,	x	
		nie będą wykorzystywane chmury publiczne (np. AWS, GCP, Azure) i publiczne zasoby plikowe (np. DropBox, Google Drive, OneDrive) do wykonywania zadań powierzonych przez Zamawiającego (dla informacji wrażliwych, np. danych osobowych, logów, plików konfiguracyjnych), jedynie za zgodą strony biznesowej Zamawiającego	x	
		Dostawca zapewnia, że zdalny dostęp jest możliwy tylko przez bezpieczne połączenia	x	
		nie podłączanie niedozwolonych urządzeń (bez zgody Zamawiającego) do sieci LAN Zamawiającego (za wyjątkiem dostępu jako gość)	x	
		Wykonawca stosuje w swoich sieciach bezprzewodowych (np. wifi) standard 802.1X (gdy nie korzysta z VPN Zamawiającego).	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 9 – PROJEKT UMOWY**

UMOWA nr CRU/U/1400/90000...../20...

zawarta w Poznaniu, dnia ..... 2021 r., pomiędzy:

**ENEA Centrum Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Poznaniu (adres: ulica Górecka 1, 60-201 Poznań), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000477231, o kapitale zakładowym: 103.929.000,00 złotych; której nadano następujące numery: NIP 777-000-28-43, REGON 630770227, reprezentowaną przez:

1. ....
2. ....

zwaną dalej „**Zamawiającym**”

a

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

1. ....
2. ....

zwaną dalej „**Wykonawcą**”razem łącznie jako „**Strony**”, a każda z osobna także jako „**Strona**”

o następującej treści:

**§ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

1. Niniejsza Umowa poprzedzona została przeprowadzonym przez Zamawiającego postępowaniem przetargowym, w toku którego Wykonawca złożył Zamawiającemu Ofertę na wykonanie przedmiotu niniejszej Umowy.
2. ENEA Centrum wchodzi w skład Grupy Kapitałowej na czele której stoi ENEA S.A. funkcjonującej jako przedsiębiorstwo zintegrowane pionowo w rozumieniu art. 3 pkt 12a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne ENEA Centrum jest spółką dedykowaną do świadczenia na rzecz spółek Grupy Kapitałowej ENEA funkcji wsparcia w obszarze m.in. IT, obsługi klientów, rozliczeń klientów. Użytkownikami biznesowymi rozwiązania pn. Platforma Contact Center (dalej jako **System**) będą spółki Grupy Kapitałowej ENEA oraz partnerzy realizujący cele biznesowe ENEA.
3. Ilekroć w Umowie znajduje się odwołanie do pojęcia **Grupa Kapitałowa ENEA** będzie ono rozumiane zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości, i będzie oznaczać ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu oraz podmioty, wobec których jest ona jednostką dominującą (zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 37 Ustawy o Rachunkowości. Określone postanowieniami Umowy obowiązki

- i uprawnienia Stron odnoszą się zarówno do podmiotów należących do Grupy Kapitałowej ENEA w chwili zawarcia Umowy jak i podmiotów, które uzyskają taki status w okresie jej obowiązywania.
4. Zamawiający przewiduje, że w celu usprawnienia i zmniejszenia kosztów wykonywanie niektórych swoich uprawnień wynikających z niniejszej Umowy może powierzyć współpracującym z nim podmiotom zewnętrznym. Tym samym Strony zgodnie oświadczają, że podmioty takie na mocy umowy zawartej przez nie z Zamawiającym mogą w toku wykonywania niniejszej umowy wstąpić w niektóre jego prawa wynikające z niniejszej Umowy, o czym Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę.

## § 2. DEFINICJE

1. Okres Serwisowy - Okres świadczenia przez Wykonawcę Usług Serwisowych w stosunku do oprogramowania Czat i Voice Botów
2. Oprogramowanie Czat Bot i Voice Bot – środowisko systemowe umożliwiające tworzenie i funkcjonowanie botów w kanale głosowym i tekstowym – zwane dalej „System”
3. Oprogramowanie Systemowe - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań dla oprogramowania Czat i Voice Botów, m.in. systemy operacyjne, bazy danych, środowisko wirtualne dostarczone przez Zamawiającego.
4. Oprogramowanie Aplikacyjne - Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań oprogramowania Czat i Voice Botów (moduły/komponenty).
5. Platforma Contact Center – system Contact Center Genesys wraz z systemem nagrywającym funkcjonujący w Grupie Kapitałowej ENEA na dzień zawarcia Umowy.
6. Usługi Modyfikacji i Rozwoju - prace realizowane przez Wykonawcę i zlecone przez Zamawiającego, mające na celu usprawnienie działania oprogramowania Czat i Voice Botów.
7. Użytkownik - Osoba, która została uprawniona przez Zamawiającego do korzystania z Platformy Contact Center / oprogramowania Czat i Voice Botów .
8. Środowisko Produkcyjne - Kompletne rozwiązanie sprzętowe i programowe wykorzystywane do realizacji całości procesów.
9. Interfejs - Oprogramowanie służące do wymiany określonych danych pomiędzy systemami informatycznymi Zamawiającego a oprogramowaniem Czat i Voice Botów oraz między modułami/komponentami Platformy Contact Center, umożliwiające spójną obsługę procesów biznesowych Zamawiającego.
10. Produkt - Wynik wykonanych prac i dostaw w ramach realizacji zamówienia.
11. Dokumentacja - dokumentacja dotycząca oprogramowania CzatBot i VoiceBot, obejmująca Dokumentację Administratorów Systemu, Dokumentację powykonawczą, pozostałe Dokumenty i Opracowania.
12. 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.
13. Incydent - Każde zdarzenie w funkcjonowaniu oprogramowania Czat i Voice Botów, 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 oprogramowaniu Czat i Voice Botów lub nieprawidłowa eksploatacja.
14. Problem Krytyczny - Rodzaj Incydentu oznaczający sytuację, w której nie działa jeden lub więcej z kluczowych funkcjonalności oprogramowania Czat i Voice Botów lub działają w sposób zagrażający spójności i integralności danych albo powodują naruszenie wymagań bezpieczeństwa. Problem Krytyczny może dotyczyć dowolnego komponentu oprogramowania Czat i Voice Botów.

15. Problem Poważny - Rodzaj Incydentu oznaczający istotną wadę działania oprogramowania Czat i Voice Botów polegającą na nieprawidłowym funkcjonowaniu dowolnego komponentu (nieprawidłowe działanie funkcji lub grupy funkcji) nie będącego kluczowym procesem realizowanym przez oprogramowanie Czat i Voice Botów.
16. Problem Drobny - Rodzaj Incydentu oznaczający drobną nieprawidłowość w działaniu oprogramowania Czat i Voice Botów, nie stanowiący Problemu Krytycznego ani Problemu Poważnego. Problem Drobny nie wyłącza bezpiecznej i stabilnej pracy oprogramowania Czat i Voice Botów.
17. Dzień Roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

### § 3. ZAŁĄCZNIKI DO UMOWY

Niżej wymienione załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:

- 1) Załącznik nr 1 – Oferta Wykonawcy
- 2) Załącznik nr 2 – Protokół z negocjacji
- 3) Załącznik nr 3 – pełnomocnictwo ENEA Centrum Sp. z o.o. do zawarcia umowy
- 4) Załącznik nr 4 – Wzór protokołu zdawczo-odbiorczego
- 5) Załącznik nr 5 – Wymogi bezpieczeństwa służb Zamawiającego
- 6) Załącznik nr 6 – Umowa DPA

### § 4. PRZEDMIOT UMOWY

1. Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia oprogramowania Czat i Voice Botów na rzecz Zamawiającego zgodnie z Załącznikiem nr 1, spełniając określone w tym Załączniku parametry oraz utrzymania go przez cały Okres Obowiązywania Umowy, a także do wykonania wszelkich działań i dostarczenia urządzeń, Oprogramowania Systemowego i Aplikacyjnego, a także Dokumentacji oraz świadczenia usług, o których mowa w Umowie i Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia. Wykonawca zobowiązuje się w ramach powyższego do zaprojektowania tego Systemu, jego dostarczenia, tj. do dostarczenia potrzebnego sprzętu i oprogramowania, instalacji, zintegrowania, skonfigurowania, przetestowania i uruchomienia wszelkich jego części składowych. Dodatkowo Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Serwisowych, Usług Modyfikacji i Rozwoju, a także do monitorowania działania Systemu uwzględniając:
  - 1.1. Przedmiot i zakres działalności oraz otoczenie prawne i biznesowe Grupy Kapitałowej ENEA,
  - 1.2. Wymagania Zamawiającego:
    - 1.2.1. Opisane szczegółowo w Warunkach Zamówienia (dalej także jako WZ), a zwłaszcza w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia,
    - 1.2.2 Wynikające z odebranych (zaakceptowanych) przez Zamawiającego Koncepcji Biznesowej i Planu Projektu.
2. Wykonawca zobowiązuje się w ramach wdrożenia Systemu również do:
  - 2.1. Skonfigurowania, uruchomienia, przetestowania kompletu Oprogramowania Systemowego, niezbędnego do prawidłowego wykorzystywania wszystkich funkcjonalności Systemu oraz spełnienia wymagań szczegółowych Zamawiającego opisanych w niniejszej Umowie, Załącznikach do niej, Dokumentach, które powstaną w toku jej wykonywania, zgodnie z i w trybie określonym w Warunkach Zamówienia
  - 2.2. Dostarczenia, skonfigurowania i uruchomienia kompletu Oprogramowania Aplikacyjnego oraz sprzętu niezbędnego do prawidłowego wykorzystywania wszystkich funkcjonalności Systemu oraz spełnienia wymagań szczegółowych Zamawiającego opisanych w Umowie, Załącznikach do niej, Dokumentach, które powstaną w toku jej wykonywania, a

które nie jest zapewniane przez Zamawiającego, zgodnie z i w trybie określonym w Warunkach Zamówienia

2.3. Dostarczenia i/lub zaprojektowania, wykonania oraz wdrożenia po stronie Systemu Interfejsów wymiany danych między obecnie eksploatowanymi narzędziami a oprogramowaniem Czat i Voice Botów, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania w oparciu o korporacyjną szynę wymiany danych.

2.4. Dostarczenia kompletu środowisk niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Systemu zgodnie z Załącznikiem nr 1,

2.4. Uruchomienia wskazanych procesów obsługowych dla wskazanych kanałów oraz obszarów zgodnie z przedstawionym harmonogramem.

2.5. Przeszkolenia Użytkowników w zakresie administracji i obsługi Systemu, w zakresie zdefiniowanym w Opisie Przedmiotu Zamówienia

2.6. Dostarczenia Dokumentacji w języku Polskim dotyczącej Systemu określonej w Umowie.

3. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu bezterminowych 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, w tym do Dokumentacji dostarczanej na podstawie Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się udzielić Zamawiającemu gwarancji na System oraz pozostałe Produkty wdrożenia, a także zobowiązuje się do świadczenia Usług Serwisowych oraz Usług Modyfikacji i Rozwoju po zakończeniu wdrożenia na warunkach opisanych w dalszej części Umowy.
5. Wykonawca oświadcza, iż zastosowane rozwiązania techniczne są oparte na rozwojowej architekturze, umożliwiającej jej rozbudowę, inną konfigurację lub dowolną modyfikację w zakresie funkcjonalności Systemu oraz w granicach racjonalnych i stosowanych na rynku rozwiązań technicznych
6. Z tytułu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, w tym osiągnięcia Celu Umowy, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia w wysokości i na warunkach określonych w dalszej części Umowy.
7. Zamawiający może wykorzystać dostarczone oprogramowanie Czat i Voice Botów do świadczenia usług podmiotom, którym świadczy i będzie świadczył usługi oraz może przenieść prawo własności na inną spółkę z GK ENEA
8. W ramach Wynagrodzenia przewidzianego niniejszą Umową, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawa majątkowe do zakupionego oprogramowania Czat i Voice Botów, na następujących polach eksploatacji:
  - a) korzystania z oprogramowania na wszystkich polach funkcjonalności
  - b) przechowywania w pamięciach komputerów na dyskach twardych lub przenośnych,
  - c) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia i odtwarzania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie,
  - d) udostępniania za pośrednictwem sieci komputerowych,
  - e) tworzenia i modyfikowania dokumentów oraz danych wytworzonych przy pomocy oprogramowania.
  - f) rozpowszechniania w tym udostępnianie podmiotom z Grupy Kapitałowej, którym Zamawiający świadczy usługi

## § 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WYKONAWCY

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

## § 6. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

1. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania Umowy z najwyższą starannością, zgodnie ze złożoną Ofertą, zasadami najnowszej wiedzy technicznej oraz projektowania systemów komputerowych, zgodnie z obowiązującymi w dacie zawarcia Umowy przepisami prawa - tak, aby efektem było osiągnięcie pełnej funkcjonalności i zakładanych parametrów oprogramowania Chat i Voice Botów.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i terminowość wykonania Umowy, jak również za zarządzanie i koordynację całości prac związanych z jej realizacją. O ile prawidłowe wykonanie Umowy doznaje przeszkody z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest zawiadomić go o tym na piśmie lub mailowo, wymieniając szczegółowo nieprawidłowości w postępowaniu Zamawiającego, ze wskazaniem ich ewentualnych skutków, wskazując jednocześnie i jednoznacznie, jakie działania Zamawiający winien podjąć, aby Umowa mogła być dalej wykonywana w sposób prawidłowy i terminowy. Brak takiego zawiadomienia wyłącza podnoszenie w przyszłości przez Wykonawcę zarzutów nieprawidłowego wykonywania przez Zamawiającego Umowy.
3. **Wykonawca zobowiązuje się do wykonania zamówienia bez udziału podwykonawców**

## § 7. ZESPOŁY WDROŻENIOWE

1. Wykonawca oświadcza, iż dysponuje niezbędną wiedzą i doświadczeniem oraz osobami zapewniającymi należyte wykonanie Umowy w terminach w niej przewidzianych, zgodnie z przewidzianymi w niej wymogami technicznymi i jakościowymi.
2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić udział zespołu osób w pracach nad realizacją Umowy, posiadających kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie, odpowiednie do należytego wykonania Umowy (Zespół Wdrożeniowy Wykonawcy). Skład i liczebność Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy wraz z podaniem funkcji poszczególnych osób określona jest w Załączniku nr 1.
3. Wykonawca zobowiązuje się, że w toku całego okresu wykonywania przez niego Umowy osoby wchodzące w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy spełniały będą co najmniej następujące wymagania:
  - 3.1. Kierownik Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy będzie posiadał doświadczenie w kierowaniu co najmniej jednym Projektem Podobnym,
  - 3.2. Skład i liczebność Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy musi zapewniać terminową realizację Umowy,
  - 3.3. Doświadczenia osób wchodzących w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy muszą łącznie obejmować wszystkie obszary funkcjonalności wymienione jako obszary funkcjonalności systemów dostarczanych w ramach realizacji Projektów Podobnych,

- 3.4. Każda z osób wchodząca w skład Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy będzie posiadała odpowiednie uprawnienia, o ile przepisy powszechnie obowiązującego prawa wymagają takich uprawnień do prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca nie może dokonywać zmian w składzie Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy wskazanym w Załączniku nr 1 bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody Zamawiającego, za wyjątkiem sytuacji, gdy konieczność zmiany w składzie tego Zespołu wynika z:
- 4.1. śmierci lub niezdolności do pracy wskutek choroby któregośkolwiek z członków Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy,
- 4.2. innych przyczyn, niezależnych od Wykonawcy i niedających się przewidzieć w okresie od dnia zawarcia Umowy. W takim przypadku Wykonawca poinformuje niezwłocznie Zamawiającego o zmianach w składzie Zespołu Wdrożeniowego wynikających z przesłanek określonych w pkt. 4.1. lub 4.2.
5. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający, przedstawiając pisemne uzasadnienie wniosku, może wnioskować do Wykonawcy o zmianę poszczególnych członków Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy, w szczególności, jeśli członkowie ci nienależycie wywiązują się ze swoich obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, lub jeżeli dalsze pozostawanie takiej osoby w Zespole Wdrożeniowym Wykonawcy mogłoby niekorzystnie wpłynąć na realizację Umowy.
6. W przypadku konieczności dokonania zmian w składzie Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, aby nowe osoby posiadały doświadczenie i kwalifikacje wymagane do należytej realizacji Umowy, określone w jej treści. Osoba zastępowana nie może być w późniejszym terminie wskazana jako osoba zastępująca.
7. Zamawiający tworzy Zespół Wdrożeniowy Zamawiającego, do którego deleguje wskazane przez siebie osoby. Zespół ten pełni funkcję pomocniczą dla Zamawiającego w realizacji jego obowiązków wynikających z Umowy.
8. Strony powołują Kierowników swoich Zespołów Wdrożeniowych, którzy nimi zarządzają oraz koordynują pracę pomiędzy zespołami.
9. Osoby wchodzące w skład Zespołów Wdrożeniowych, w trakcie wykonywania czynności u Zamawiającego, zobowiązane są do przestrzegania przepisów z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów z zakresu ochrony przeciwpożarowej, bezpieczeństwa danych oraz innych przepisów i aktów wewnętrznych regulujących funkcjonowanie Zamawiającego, a także do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego standardów etyki i zachowania.
10. Konsultanci Wykonawcy wskazani do Zespołów Wdrożeniowych będą dostępni dla Zamawiającego przez 80% czasu w każdym Dniu Roboczym mieszczącym się pomiędzy dniem podpisania Umowy a Odbiorem Końcowym.
11. Strony ustalają, że usługi objęte Przedmiotem Umowy będą realizowane w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego z zastrzeżeniem możliwości ich realizacji za pośrednictwem łącza internetowego (on-line), w systemie zdalnym – za zgodą kierownika projektu ze strony Zamawiającego. Tryb i miejsce pracy konsultantów będzie ustalane na poziomie kierownictwa projektu.
12. Wszelkie koszty pracy pracowników lub współpracowników Wykonawcy, koszty ich zakwaterowania, koszty ich dojazdów – powstałe bezpośrednio lub pośrednio w celu lub w związku z wykonywaniem Przedmiotu Umowy - obciążają wyłącznie Wykonawcę.

## § 8. 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.

## § 9. WSPÓŁPRACA POMIĘDZY STRONAMI

1. Komunikacja pomiędzy osobami zaangażowanymi w wykonywanie Umowy odbywać się będzie w języku polskim. W przypadku zaangażowania w wykonywanie Umowy przez Wykonawcę osób niewładających tym językiem, Wykonawca zapewni im na własny koszt i odpowiednio do potrzeb pomoc tłumacza.
2. W celu umożliwienia realizacji Przedmiotu Umowy Zamawiający zapewni wystarczające dla tego celu środowisko IT.
3. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia udostępnionej Infrastruktury Sprzętowej i oprogramowania Zamawiającego ponosi Wykonawca od dnia ich udostępnienia przez Zamawiającego.
4. Szczegółowe zasady współpracy pomiędzy Stronami zostaną określone w koncepcji biznesowej, który zostanie przygotowana przez Wykonawcę i przedstawiona Zamawiającemu do zatwierdzenia w terminie wynikającym z Harmonogramu prac

## § 10. PROCEDURA UZGODNIENIOWA

1. Jeżeli Umowa czy Koncepcja Biznesowa przewidują konieczność wspólnego ustalenia przez Strony dalszego sposobu postępowania, a także w każdym innym przypadku, gdy dla prawidłowego wykonania Umowy konieczne jest poczynienie zgodnych ustaleń Stron (Czynności Podlegające Uzgodnieniu), a Strony nie mogą dojść do porozumienia, zastosowanie znajduje przewidziany w niniejszym paragrafie tryb postępowania.
2. Niniejsza procedura znajduje zastosowanie w szczególności do następujących czynności:
  - 2.1. uzgodnienia wykazu planowanych przez Wykonawcę prac, o którym mowa w § 12 ust. 1.1. Umowy,
  - 2.2. uzgodnienia kryteriów odbioru, pozwalających stwierdzić zgodność odbieranego Produktu/Etapu z Umową.
  - 2.3. O ile jakakolwiek kwestia wymaga uzgodnienia przez Strony, Wykonawca przedstawia ją Zamawiającemu wraz z propozycją rozstrzygnięcia, w celu jej zaakceptowania. Nie wyklucza to inicjatywy Zamawiającego w danym zakresie, która jednakże nie zwalnia Wykonawcy z ww. obowiązku, jak również nie ogranicza jego zobowiązania do aktywnego współdziałania z Zamawiającym przy okazji realizacji Umowy.
  - 2.4. W przypadku braku akceptacji ze strony Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do uwzględnienia uwag zgłoszonych przez Zamawiającego albo do przeprowadzenia spotkania Stron, w celu dokonania wspólnych uzgodnień (Sesja). Po odbyciu Sesji, Wykonawca zobowiązuje się do uwzględnienia uwag Zamawiającego i przedstawienia kolejnej wersji Czynności Podlegającej Uzgodnieniu. W przypadku nie uwzględnienia uwag Zamawiającego i tym samym braku akceptacji ze strony Zamawiającego pomimo trzykrotnego przeprowadzenia Sesji, Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy, z winy Wykonawcy.
  - 2.5. Brak uzgodnień nie przedłuża terminów wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy chyba, że przeprowadzono już trzy Sesje a Strony nadal nie wypracowały wspólnego stanowiska i mimo to Zamawiający nie odstępuje od Umowy. W takim wypadku terminy zakończenia prac ulegają przedłużeniu o czas od dnia następnego po dacie 3 Sesji, lecz tylko pod warunkiem, że brak uzgodnień uniemożliwia dalsze prowadzenie prac wdrożeniowych. Okres realizacji Umowy może być w okolicznościach i z przyczyn wskazanych powyżej wydłużony tylko jeden raz i nie więcej niż o 6 miesięcy, chyba że Strony, w drodze aneksu do Umowy uzgodnią inaczej. Wydłużenie okresu realizacji Umowy nie uprawnia Wykonawcy do żądania zapłaty dodatkowego wynagrodzenia.
  - 2.6. Strony potwierdzają, że:
    - 2.6.1. każda Sesja trwać będzie nie dłużej niż 1 dzień roboczy,

- 2.6.2. każda Sesja zostanie przeprowadzona nie później niż w terminie 3 dni od dnia wystąpienia przez Stronę z wnioskiem o przeprowadzenie Sesji,
- 2.6.3. Szczegółowy termin Sesji, zostanie ustalony wspólnie pomiędzy Stronami, a w przypadku niemożności osiągnięcia porozumienia między Stronami – termin zostanie wyznaczony przez Zamawiającego w sposób wiążący dla Wykonawcy.

#### § 11. METODYKA PRAC WDROŻENIOWYCH

1. Szczegółowe zasady prowadzenia prac wdrożeniowych zawarte zostaną w Planie Projektu.
2. Strony ustalają, iż prace wdrożeniowe zostaną zrealizowane w 5 Etapach. Ogólny harmonogram, zakres przedmiotowy, parametry Systemu oraz wynik biznesowy po zakończeniu poszczególnych Etapów określają Załączniki nr 1 oraz Opis Przedmiotu zamówienia.
3. W ramach pierwszego Etapu prac wdrożeniowych Wykonawca przygotuje Koncepcję Biznesową, Koncepcję Techniczną oraz Szczegółowy Harmonogram Projektu i zawierający co najmniej:
  - 3.1. zasady organizacji Projektu z uwzględnieniem struktury Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy wraz z opisem poszczególnych ról wskazaniem imion, nazwisk i ról osób odpowiedzialnych z realizacją Umowy; osoby uwzględnione w Planie Projektu muszą być zgodne z przedstawionymi w Załączniku nr 1
  - 3.2. zasady komunikacji w trakcie realizacji Umowy,
  - 3.3. zasady zarządzania ryzykiem Projektu, obejmujące w szczególności zasady identyfikowania, oceniania oraz sterowania ryzykiem,
  - 3.4. zasady zarządzania zmianą, uwzględniające nienaruszalność określonych ostatecznych terminów realizacji Etapów oraz związanych z nimi transz płatności,
  - 3.5. zasady zarządzania jakością w trakcie realizacji Projektu,
  - 3.6. szczegółowy harmonogram realizacji prac wraz z kluczowymi Produktami prac,
  - 3.7. Plany Testów dla poszczególnych Etapów.
4. Na uzasadnione żądanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest zaktualizować Plan Projektu, o ile dotychczasowy przebieg prac wdrożeniowych wskazuje, że nie są one lub nie będą mogły być prowadzone zgodnie z dotychczasowym Planem Projektu. Aktualizacja ta nie podlega odbiorowi przez Zamawiającego i nie ma wpływu na treść zobowiązań Wykonawcy wynikających z pierwszego Planu Projektu, a w szczególności na obowiązek zakończenia poszczególnych prac w terminach i w sposób tam przewidziany.
5. W ramach pierwszego Etapu prac wdrożeniowych Wykonawca przygotuje Koncepcję Biznesową zawierającą co najmniej:
  - 5.1. opis realizacji funkcjonalności Systemu, z zapewnieniem spójności pomiędzy poszczególnymi obszarami merytorycznymi (opis działania Systemu, założenia konfiguracyjne),
  - 5.2. opis koncepcji Systemu (koncepcja zawierająca: architekturę techniczną – środowisko systemowe, wymagania odnośnie infrastruktury sieciowej, bezpieczeństwo systemów, zasady administrowania środowiskiem systemowym, aplikacyjnym, bazodanowym i logiki biznesowej, zasady ochrony danych osobowych we wdrażanym oprogramowaniu)
  - 5.3. opis koncepcji realizacji integracji Systemu z innymi systemami wykorzystywanymi przez Zamawiającego (zakres, przepływ i właścicielstwo danych, sposób i forma przekazywania danych, częstotliwość i sposób przepływu danych, wolumen danych, monitorowanie poprawności działania narzędzia / mechanizmu integracyjnego, wykrywanie i postępowanie w przypadku błędów, postępowanie awaryjne, specyfikacja funkcjonalna wraz z kompletnymi założeniami technicznymi niezbędnymi do jej realizacji),
  - 5.4. opis rozszerzeń i modyfikacji standardowego rozwiązania dostarczanego przez producenta oprogramowania (cel i opis działania, skutki rozszerzenia dla pozostałych komponentów systemu z uwzględnieniem dodatkowych nakładów utrzymaniowych związanych z odejściem od standardowego rozwiązania, specyfikacja funkcjonalna wraz z kompletnymi założeniami technicznymi niezbędnymi do jej realizacji),



- 5.5. opis koncepcji uprawnień (zawierającej wykaz ról z opisem i relacjami pomiędzy nimi),
- 5.6. założenia do administracji Systemu w trakcie eksploatacji,
- 5.7. opis mechanizmów bezpieczeństwa Systemu uwzględniających wymagania Grupy Kapitałowej ENEA w zakresie bezpieczeństwa informatycznego, w tym rekomendacje i oczekiwania służb wewnętrznych Zamawiającego odpowiedzialnych za bezpieczeństwo informatyczne, zgodnie z Załącznikiem nr 5
- 5.8. procedury zgłoszenia Incydentów.
6. Koncepcja Biznesowa może w uzasadnionych i istotnych przypadkach ulec uzupełnieniu w zakresie wynikającym z ustaleń Stron. Zmiany Koncepcji Biznesowej podlegają Procedurze Uzgodnieniowej, z tym zastrzeżeniem, że inicjatywa wystąpienia z propozycją zmian leży wyłącznie po stronie Zamawiającego.
7. Dla każdego Etapu, z wyłączeniem Etapu pierwszego, Wykonawca opracuje Plan Przejścia Na Środowisko Produktywne obejmujący w szczególności:
- 7.1. harmonogram przejścia na Środowisko Produktywne,
- 7.2. założenie użytkowników docelowych oraz przypisanie im wymaganych uprawnień i parametrów,
- 7.3. przygotowanie środowiska pracy dla użytkowników końcowych
- 7.4. plan awaryjny, obejmujący również działania w przypadku niepowodzenia uruchomienia Systemu na Środowisku Produktywnym, z uwzględnieniem przypisania odpowiedzialności za poszczególne zadania.
8. Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby w toku przygotowywania, Koncepcji Biznesowej, Koncepcji Technicznej, Harmonogramu Projektu na bieżąco uzgadniać z Zamawiającym ich najistotniejsze elementy tak, aby ich ostateczna treść odpowiadała celowi niniejszej Umowy oraz wymaganiom Zamawiającego co do Systemu i procesu jego wdrażania. Zamawiający zobowiązuje się w tym celu udzielić Wykonawcy niezbędnej pomocy i informacji. Procedury Uzgodnieniowej w tym zakresie nie stosuje się.
9. Przedstawiane przez Wykonawcę Zamawiającemu Koncepcja Biznesowa, Koncepcja Techniczna oraz Harmonogram Prac nie mogą być sprzeczne z treścią niniejszej Umowy, a w szczególności z treścią Załącznika nr 1 oraz Opisem Przedmiotu Zamówienia, muszą gwarantować wykonanie Umowy w terminach, w sposób i w zakresie w niej przewidzianych, powinny być zgodne z wcześniej poczynionymi z Zamawiającym ustaleniami oraz podlegają odbiorom przez Zamawiającego, chyba, że powyższe nie jest możliwe do spełnienia na skutek okoliczności niezależnych od Wykonawcy.
10. Wykonawca zobowiązany jest do organizacji i prowadzenia prac wdrożeniowych w sposób zgodny z niniejszą Umową, Koncepcją Biznesową, Koncepcją Techniczną i Harmonogramem a także do wdrożenia Systemu w sposób i w terminach zgodnych z tymi dokumentami oraz spełniającego opisane tam parametry i wymagania.
11. Wykonawca, jako wynik każdego z Etapów, dostarczy określone w Umowie elementy Systemu zgodnie z Koncepcją Biznesową, Koncepcją Techniczną oraz Harmonogramem Prac, gotową do przeprowadzenia kompletu Testów, poprzez między innymi:
- 11.1. wykonanie konfiguracji i prac programistycznych opisanych aktualną Koncepcją Biznesową,
- 11.2. przygotowanie modelu uprawnień,
- 11.3. przygotowanie narzędzi i mechanizmów do przeniesienia danych,
- 11.4. zasilenie środowiska przykładowymi / testowymi danymi i metadanymi, niezbędnymi do przeprowadzenia testów,
- 11.5. utworzenie kont użytkowników wraz z parametrami i uprawnieniami.
12. Za datę zakończenia prac nad Etapem lub Produktem uważa się datę jego odbioru bez uwag ze Strony Zamawiającego, potwierdzonego Protokołem lub Protokołami Odbioru danego Etapu lub Produktu. Pozytywny odbiór Koncepcji Biznesowej, Koncepcji Technicznej oraz Harmonogramu Prac przez Zamawiającego stanowi warunek rozpoczęcia realizacji przez Wykonawcę pozostałych prac i usług objętych Przedmiotem Umowy.

## § 12. PLANOWANIE I RAPORTOWANIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowywania w porozumieniu z Zamawiającym oraz dostarczania Zamawiającemu bieżących Raportów obejmujących niżej wskazane informacje i dane. Szczegółowe zasady sporządzania oraz dostarczania Raportów określone zostaną przez Strony w Koncepcji Biznesowej, Koncepcji Technicznej, przy czym strony ustalają, iż Raporty będą obejmować co najmniej:

1.1. szczegółowy wykaz planowanych przez Wykonawcę prac, ze szczególnym wskazaniem oczekiwanego zakresu współdziałania Zamawiającego,

1.2. szczegółowy wykaz wykonanych prac w porównaniu do przyjętych planów, ich wynik, prognozę najbliższych zadań, powstałe problemy i ryzyka wraz z propozycją ich rozwiązania ze szczególnym uwzględnieniem wynikających z harmonogramu terminów.

1.3. Wykaz, o którym mowa w ust. 1.1. podlega Procedurze Uzgodnieniowej. Jeśli z wykazu wynika konieczność podjęcia czynności przez Zamawiającego, wykaz Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć do zaakceptowania nie później niż w terminie 5 dni roboczych przed planowanym terminem tej czynności.

2. Niezależnie od obowiązków przewidzianych w ust. 1 powyżej, Wykonawca zobowiązuje się do składania Raportów o każdym istotnym zdarzeniu, mogącym mieć wpływ na prawidłowe lub terminowe wykonanie Umowy (Raporty Nadzwyczajne), a nadto do udzielania – na żądanie Zamawiającego – wszelkich informacji dotyczących wykonania Umowy, o udzielenie których Zamawiający się zwróci, w terminie przez niego zastrzeżonym.

### § 13. NADZÓR ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do sprawowania nadzoru nad prawidłowością i terminowością wykonywania poszczególnych prac, w tym w szczególności w następujących obszarach:

1.1. terminowości wykonania poszczególnych Etapów oraz monitorowania harmonogramu realizacji Umowy,

1.2. zarządzania jakością, zgodnie z zasadami przewidzianymi w Koncepcji Biznesowej,

1.3. zarządzania zmianami, zgodnie z zasadami przewidzianymi w Koncepcji Biznesowej.

2. W ramach uprawnień przewidzianych w ust. 1 powyżej, Zamawiający w szczególności ma prawo:

2.1. niezależnie od Zespołu Wdrożeniowego Zamawiającego, wyznaczyć osoby trzecie, które w jego imieniu będą w całości lub w części wykonywać czynności związane z nadzorem nad realizacją Umowy,

2.2. przeprowadzać – na swój koszt – dodatkowe audyty, w tym również za pomocą osób trzecich,

2.3. wskazać obszary, dla których wykonanie przez Wykonawcę zaleceń audytu będzie jednym z warunków dokonania odbioru prac.

3. W przypadku przeprowadzenia lub zlecenia przez Zamawiającego audytu, Wykonawca zobowiązuje się do współdziałania z Zamawiającym, jak również ze wskazanymi przez niego osobami trzecimi, w zakresie niezbędnym do jego należytego i terminowego przeprowadzenia, bez prawa do odrębnego wynagrodzenia z tego tytułu. W szczególności Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć wszelką posiadaną dokumentację oraz udzielić wszelkich informacji, o które Zamawiający lub upoważnione przez niego osoby się zwrócą.

4. Zamawiający zobowiązuje się do poinformowania w formie pisemnej Wykonawcy o wyznaczeniu osób trzecich do wspomnianych w niniejszym paragrafie zadań oraz o zakresie powierzonych im zadań.

5. Osoby trzecie, o których mowa w ust. 4 powyżej, muszą zostać zobligowane przez Zamawiającego do zachowania poufności.

### § 14. TESTY

1. Strony zgodnie ustalają, iż w trakcie realizacji Umowy przeprowadzane będą testy, mające na celu m.in. sprawdzenie poprawności, adekwatności i wydajności Systemu w stosunku do potrzeb Zamawiającego (Testy).

2. Strony ustalają, iż w trakcie realizacji Umowy, przeprowadzone zostaną, co najmniej następujące Testy:

2.1. Testy wewnętrzne przeprowadzane przez Wykonawcę, w celu weryfikacji wszystkich komponentów Systemu przed przekazaniem ich do testowania Zamawiającemu – na podstawie scenariuszy testowych przygotowanych przez Wykonawcę i przekazanych Zamawiającemu wraz z Dokumentacją obejmującą wyniki testów,

2.2. Testy wydajnościowe przeprowadzane przez wybranych użytkowników (testerów) na Scenariuszach Testowych przygotowanych przez Wykonawcę i zaakceptowanych przez Zamawiającego, mających na celu określenie stopnia spełnienia wymagań wydajnościowych Systemu,

2.3. Testy integracyjne przeprowadzane przez wybranych użytkowników (testerów) z udziałem Wykonawcy, na scenariuszach testowych przygotowanych przez Wykonawcę i zaakceptowanych przez Zamawiającego, mające na celu ocenę poprawności spełnienia wymagań odnośnie Interfejsów Systemu

2.4. Testy akceptacyjne przeprowadzane przez wybranych użytkowników (testerów) na wybranych Scenariuszach Testowych mające na celu stwierdzenie poprawności działania Systemu w zakresie testowanych funkcjonalności oraz jego zgodności z wymaganiami Zamawiającego. Testy akceptacyjne obejmą również testowanie funkcjonalności odebranych w poprzednich Etapach w powiązaniu z funkcjonalnościami testowanymi (testy regresyjne).

2.5. Wykonawca jest uprawniony do udziału w Testach, za wyjątkiem testów bezpieczeństwa.

3. Strony ustalają, iż w ramach Testów przeprowadzonych przez Strony, przetestowane zostaną co najmniej następujące elementy:

3.1. proces instalacji i poprawności jej wykonania,

3.2. komunikacja pomiędzy modułami, spójność Systemu,

3.3. poprawność konfiguracji,

3.4. poprawność funkcjonowania Interfejsów,

3.5. działanie Systemu zgodnie z opisanym w Koncepcji Biznesowej zakresem funkcjonalnym

3.6. wydajność i obciążenie Systemu,

3.7. zgodność Systemu z wymaganiami odnośnie bezpieczeństwa informacji,

3.8. poufność, integralność i dostępność danych,

3.9. procedury administracyjne i eksploatacyjne.

Dokumentacja testów obejmując ich wyniki podlega przekazaniu na rzecz Zamawiającego, niezwłocznie po zakończeniu testów.

4. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania w ramach każdego z Etapów szczegółowego planu Testów, obejmującego co najmniej (Plan Testów):

4.1. harmonogram realizacji Testów,

4.2. harmonogram przygotowania przez Wykonawcę i zgłoszenia do akceptacji przez Zamawiającego Scenariuszy Testowych,

4.3. zakres Testów oraz informacje dotyczące Scenariuszy Testowych,

4.4. zasady organizacji poszczególnych Testów.

5. Plany Testów podlegają odbiorowi przez Zamawiającego w trybie określonym w § 19 poniżej. W przypadku odmowy odbioru Planu Testów, Zamawiający winien uzasadnić swoją odmowę; w przeciwnym razie zastosowanie znajdują Plany Testowe przedstawiony przez Wykonawcę. Odbiór bez uwag przez Zamawiającego Planów Testów jest warunkiem przystąpienia do sesji testowych.

6. Przed przewidywanym terminem realizacji Testów, Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania Scenariuszy Testowych.

7. Scenariusze Testowe przygotowane przez Wykonawcę podlegają odbiorowi przez Zamawiającego w trybie określonym w § 20 poniżej. W przypadku odmowy odbioru Scenariuszy Testowych przez Zamawiającego winien uzasadnić swoją odmowę; w przeciwnym razie zastosowanie znajdują Scenariusze Testowe przedstawione przez Wykonawcę. Odbiór bez uwag przez Zamawiającego Scenariuszy Testowych jest warunkiem przystąpienia do sesji testowych.

8. Wykonawca zobowiązany jest do organizowania sesji testowych i uczestniczenia w nich, w terminach i zgodnie z harmonogramem realizacji testów oraz harmonogramem realizacji Umowy, Planami Testów, Scenariuszami Testowymi oraz zgodnie z poniższymi postanowieniami.
9. W terminie do 5 Dni Roboczych przed rozpoczęciem Testów Zamawiający ma prawo uzupełnić bądź zmodyfikować Plan Testów, Scenariusze Testowe i przypadki testowe, tj. zakres podlegający testowaniu. W przypadku niedotrzymania tego terminu, Zamawiający traci prawo do uzupełnienia bądź zmodyfikowania Planu Testów, Scenariusza Testowego i przypadków testowych.
10. W pierwszej kolejności Wykonawca zobowiązany jest do dokonania Testów wewnętrznych w celu weryfikacji wszystkich komponentów Systemu przed przekazaniem ich do testowania Zamawiającemu.
11. Po przeprowadzeniu Testów wewnętrznych, Wykonawca każdorazowo sporządza i przekazuje Zamawiającemu raporty (Raporty Testów wewnętrznych), dotyczące przedmiotu Testów.
12. Po dokonaniu przez Zamawiającego odbioru Raportów Testów wewnętrznych w trybie określonym w § 20 poniżej, Zamawiający przystępuje do przeprowadzania Testów, zgodnie ze Scenariuszami Testowymi. Wykonawca zobowiązuje się do uczestniczenia i nadzorowania realizacji sesji testowych przeprowadzanych przez Zamawiającego oraz dokonywania wszelkich czynności, potrzebnych dla realizacji celów przeprowadzanych Testów.
13. Każdorazowo po przeprowadzeniu Testu, Wykonawca niezwłocznie sporządzi i dostarczy Raport Wyników Testu, który podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego w terminie 7 dni roboczych.
14. Pozytywny wynik Testu, potwierdzony zatwierdzonym przez Zamawiającego Raportem Wyników Testu, jest warunkiem odbioru Produktu odbieranego przez Testy, niezależnie od pozytywnych wyników innych odbiorów, jeśli dany Produkt im podlega.
15. W ramach swoich uprawnień związanych z przeprowadzaniem Testów, Zamawiający ma prawo:
  - 15.1. wyznaczyć osoby trzecie, które w jego imieniu i na jego koszt będą w całości lub w części wykonywać czynności związane z przeprowadzeniem Testów,
  - 15.2. przeprowadzać – na swój koszt – dodatkowe Testy Systemu, w tym również za pomocą osób trzecich
  - 15.3. Osoby trzecie, o których mowa w pkt. 15.2, muszą zostać zobligowane przez Zamawiającego do zachowania poufności.
16. W przypadku przeprowadzenia lub zlecenia przez Zamawiającego Testu, również dotyczącego odebranej już części Systemu, Wykonawca zobowiązuje się do współdziałania z Zamawiającym, jak również ze wskazanymi przez niego osobami trzecimi, w zakresie niezbędnym do jego należytego i terminowego przeprowadzenia, bez prawa do odrębnego wynagrodzenia z tego tytułu. W szczególności Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć wszelką posiadaną dokumentację oraz udzielić wszelkich informacji, o które Zamawiający lub upoważnione przez niego osoby się zwrócą

#### § 15. 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 oprogramowania Czat i Voice Botów i oświadcza, że po uzupełnieniu go o elementy Przedmiotu Umowy, które Wykonawca dostarczy, będą one wystarczające do zapewnienia sprawnego Systemu i zachowania jego wymaganych parametrów.
2. Na dostarczone oprogramowanie Wykonawca zobowiązany jest przenieść na Zamawiającego lub odpowiednio udzielić Zamawiającemu stosownej licencji
3. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że dołoży wszelkich starań, aby dostarczone przez niego na podstawie Umowy Oprogramowanie Aplikacyjne nie spowodowało u Zamawiającego szkody, ani nie utrudniło mu – w szczególności z powodu braku kompatybilności, lub nieodpowiednich właściwości – korzystania z pozostałego nie związanego z oprogramowaniem Czat i Voice Bot 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.

#### § 16. ZATWIERDZANIE DOKUMENTÓW

1. Zatwierdzenie polega na potwierdzeniu przez Zamawiającego zgodności ze stanem faktycznym.
2. Po przedłożeniu dokumentu przez Wykonawcę, Zamawiający zwraca mu po przeanalizowaniu jeden jego egzemplarz z adnotacją, że dokument zatwierdza lub zatwierdza z uwagami.
3. W przypadku zwrotu z uwagami, Wykonawca uwzględnia uwagi Zamawiającego w kolejnym dokumencie lub przedkłada protokół rozbieżności, przy czym uwagi Zamawiającego mogą stanowić tylko rozwinięcie poprzednich uwag Zamawiającego.
4. Czynności, co do których powstały pomiędzy stronami rozbieżności zostaną powtórzone, a następnie Wykonawca ponownie przedstawi Zamawiającemu odpowiedni dokument do zatwierdzenia.

#### § 17. ODBIORY POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Strony ustalają następujące sposoby odbioru:
  - 1.1. Odbiór ilościowy – który dotyczy przede wszystkim egzemplarzy oprogramowania oraz zmierza do ustalenia, czy ilość dostarczonych przez Wykonawcę Produktów jest zgodna z Umową,
  - 1.2. Odbiór przez przegląd jakości – który dotyczy wszystkich Produktów Analitycznych oraz zmierza do ustalenia, czy treść dostarczonych przez Wykonawcę Produktów Analitycznych w szczególności opisane w nich Produkty Systemu, procedury postępowania, plany działania, wyniki Testów wewnętrznych i inne, spełniają wymagania Zamawiającego i pozwalają na osiągnięcie celu Umowy w założonych w niej terminach,
  - 1.3. Odbiór przez Testy – który dotyczy między innymi wszystkich Produktów informatycznych Systemu oraz Usług Modyfikacji i Rozwoju, i zmierza do ustalenia, czy dostarczone przez Wykonawcę Produkty informatyczne Systemu w praktyce spełniają wymagania Zamawiającego oraz posiadają założone parametry,
  - 1.4. Odbiór Usług Szkoleniowych – który zmierza do ustalenia, czy Usługi te spełniają szczegółowe wymagania Zamawiającego przewidziane w Opisie Przedmiotu Zamówienia
  - 1.5. Odbiór Syntetyczny Etapu – który dotyczy każdego z 5 Etapów zmierza do ustalenia, czy wszystkie dostarczone przez Wykonawcę w ramach tego etapu Produkty, łącznie i z osobna spełniają wymagania Zamawiającego oraz posiadają założone parametry,
  - 1.6. Odbiór Końcowy – który dotyczy całokształtu obowiązków Wykonawcy wynikających z niniejszej Umowy i zmierza do ustalenia, czy wszystkie dostarczone przez Wykonawcę Zamawiającemu Produkty oraz zrealizowane Etapy, a w tym Dokumentacja i usługi, spełniły wymagania Zamawiającego oraz założone parametry i doprowadziły do osiągnięcia Celu Umowy,
  - 1.7. Odbiór po odstąpieniu od Umowy – który przeprowadza się w przypadku odstąpienia od Umowy i który zmierza do ustalenia stanu zaawansowania prac oraz dostaw elementów Systemu.
2. Poszczególne Produkty mogą podlegać więcej niż jednemu sposobowi odbioru.
3. Strony ustalają, iż odbiorowi podlegać będą co najmniej:
  - 3.1. następujące Produkty Analityczne:
    - 3.1.1. Koncepcja Biznesowa,
    - 3.1.2. Koncepcja Techniczne,
    - 3.1.3. Harmonogram Prac
    - 3.1.4. Plany Testów,

- 3.1.5. Raporty Testów Wewnętrznych,
- 3.1.6. Dokumentacja Systemu i poszczególnych jej komponentów,
- 3.2. Produkty informatyczne Systemu,
- 3.3. Wszystkie Etapy prac wdrożeniowych,
- 3.4. Usługi Modyfikacji i Rozwoju oraz Usługi Szkoleniowe,
- 3.5. Całość wykonania Umowy.
4. Szczegółowy wykaz Produktów podlegających odbiorowi oraz sposób ich odbioru określone zostaną przez Zamawiającego w toku prac wdrożeniowych po sporządzeniu Koncepcji Biznesowej.
5. Za organizację każdego odbioru odpowiedzialny jest Wykonawca.
6. Jeśli Zamawiający wskazał, że warunkiem odbioru prac jest spełnienie zaleceń audytu, do odbioru można przystąpić nie wcześniej niż po przedstawieniu przez Wykonawcę informacji o zakresie wykonania zaleceń audytu.
7. Zamawiający podpisuje Protokół Odbioru z jedną z następujących adnotacji:
  - 7.1. Odrzucenie Produktu/Etapu, ze wskazaniem uwag Zamawiającego i ich uzasadnieniem,
  - 7.2. Odbiór z uwagami, ze wskazaniem uwag Zamawiającego i ich uzasadnieniem,
  - 7.3. Odbiór bez uwag.
8. W przypadku odrzucenia przez Zamawiającego Produktu/Etapu lub odebrania go z uwagami, Wykonawca zobowiązany jest do zastosowania się do uwag Zamawiającego w terminie 5 Dni Roboczych od doręczenia mu Protokołu Odbioru.
9. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, gdy zastosowanie się do uwag Zamawiającego z uwagi na ich charakter nie jest możliwe w powyższym terminie, Zamawiający może wyrazić zgodę na inny termin usunięcia wad lub zastosowania się do uwag.
10. Wykonawca jest uprawniony do zgłoszenia w terminie 5 Dni Roboczych od przekazania mu Protokołu Odbioru ewentualnych zastrzeżeń do zgłoszonych przez Zamawiającego wad i uwag, pod rygorem utraty prawa powoływania się na nie w przyszłości. Nie zwalnia go to z obowiązku usunięcia stwierdzonych przez Zamawiającego wad i zastosowania się do jego uwag.
11. Po zastosowaniu się do uwag Zamawiającego, Wykonawca zgłasza Produkt/Etap ponownie do odbioru.
12. Odbiór Końcowy Przedmiotu Umowy nastąpi po uprzednim podpisaniu przez Zamawiającego bez uwag protokołów odbioru wszystkich Etapów i Produktów.

## § 18. ODBIÓR ILOŚCIOWY

1. Odbiór ilościowy można rozpocząć, gdy zostaną spełnione następujące warunki:
  - 1.1. Wykonawca dostarczył do miejsca zgodnego z Umową lub wskazanego przez Zamawiającego Produkty mające być przedmiotem odbioru ilościowego wraz z niezbędną Dokumentacją.
  - 1.2. Wykonawca dostarczył Zamawiającemu Protokół Odbioru zawierający wykaz podlegających odbiorowi ilościowemu Produktów.
  - 1.3. Strony uzgodnią termin i w miarę potrzeby pozostałe warunki, niezbędne do należytego dokonania odbioru ilościowego.
2. Odbioru ilościowego dokonuje się w miejscu, gdzie przeznaczone do odbioru Produkty się znajdują.
3. Nieobecność Wykonawcy podczas odbioru ilościowego pozbawia go prawa podnoszenia zarzutów dotyczących stwierdzonej w trakcie odbioru, niezgodnej z Umową ilości dostarczonych Produktów lub występowania w nich wad fizycznych. Stosowne adnotacje Zamawiający umieszcza w Protokole Odbioru.
4. Za wadę uprawniającą do odrzucenia przez Zamawiającego całej dostawy uważa się występowanie braku ilościowego choćby w jednym z Produktów zgłoszonych do odbioru zgodnie z wykazem, o którym mowa w ust. 1.2 powyżej.

5. Zamawiający po sprawdzeniu ilości dostarczonych mu przez Wykonawcę Produktów, odsyła mu podpisany przez siebie Protokół Odbioru wraz z odpowiednimi adnotacjami w terminie 5 Dni Roboczych po dokonaniu odbioru.

## § 19. ODBIÓR PRZEZ PRZEGLĄD JAKOŚCI

1. Odbiór przez przegląd jakości można rozpocząć, gdy zostaną spełnione następujące warunki:
  - 1.1. Wykonawca dostarczył do miejsca zgodnego z Umową lub wskazanego przez Zamawiającego, wg jego wyboru w dwóch egzemplarzach elektronicznych albo trzech papierowych, Produkty mające być przedmiotem odbioru przez przegląd jakości,
  - 1.2. Wykonawca dostarczył Zamawiającemu Protokół Odbioru zawierający wykaz podlegających odbiorowi przez przegląd jakości Produktów oraz ewentualne oświadczenia Wykonawcy o tym, czy i w jaki sposób Produkty spełniają uzgodnione kryteria odbioru.
  - 1.3. Odbioru przez przegląd jakości dokonuje się w ten sposób, że Zamawiający po przeanalizowaniu dostarczonych mu przez Wykonawcę Produktów pod kątem, czy spełniają one jego wymagania, nie posiadają wad fizycznych i pozwalają na osiągnięcie Celu Umowy w założonych w niej terminach, odsyła mu podpisany przez siebie Protokół Odbioru wraz z odpowiednimi adnotacjami w terminie 5 Dni Roboczych po dokonaniu odbioru.
2. Produkty, w których stwierdzono wadę fizyczną, podlegają wg wyboru Zamawiającego wymianie albo naprawie przez Wykonawcę. Zamawiający może także zamiast tego domagać się obniżenia wynagrodzenia przez Wykonawcę a także pozostaje uprawniony do zgłaszania wad fizycznych odebranych już Produktów przez cały Okres Obowiązania Umowy. Nie sprzeciwia się to dalej idącym uprawnieniom Zamawiającego wynikającym z udzielonych gwarancji.
3. Za wadę uprawniającą do odrzucenia przez Zamawiającego całej dostawy uważa się występowanie wady fizycznej choćby w jednym z Produktów zgłoszonych do odbioru zgodnie z wykazem, o którym mowa w ust. 1.2 powyżej.

## § 20. ODBIÓR PRZEZ TESTY

1. Odbiór przez Testy można rozpocząć, gdy zostaną spełnione następujące warunki:
  - 1.1. Strony uzgodnią jednoznaczne i kompletne kryteria odbioru, pozwalające stwierdzić zgodność odbieranych Produktów z przedmiotem Umowy, a w szczególności przesłanki odrzucenia Produktów; w braku porozumienia stosuje się Procedurę Uzgodnieniową,
  - 1.2. Raporty Wyników Testów, przeprowadzonych zgodnie z § 14 niniejszej Umowy zostały zatwierdzone przez Zamawiającego,
  - 1.3. Wykonawca dostarczył Zamawiającemu niezbędną Dokumentację dotyczącą odbieranych Produktów,
  - 1.4. Wykonawca dostarczył Zamawiającemu Protokół Odbioru zawierający wykaz odbieranych przez Testy Produktów oraz ewentualne oświadczenia Wykonawcy o tym, czy i w jaki sposób Produkty spełniają uzgodnione kryteria odbioru.
2. Zamawiający dokonuje odbioru przez Testy w terminie 10 Dni Roboczych od dnia dostarczenia mu Protokołu Odbioru przez Wykonawcę. Odbioru przez Testy dokonuje się w ten sposób, że Zamawiający po przeprowadzeniu Testów, przed przystąpieniem do odbioru i po przeanalizowaniu zatwierdzonych Raportów Wyników Testów, odsyła Wykonawcy podpisany przez siebie Protokół Odbioru wraz z odpowiednimi adnotacjami.

## § 21. ODBIÓR USŁUG SZKOLENIOWYCH

1. Odbiór Usług Szkoleniowych można rozpocząć, gdy zostaną spełnione następujące warunki:
  - 1.1. wszystkie osoby zgłoszone przez Zamawiającego do szkolenia zostały przeszkolone przez Wykonawcę,
  - 1.2. dokumentacja i materiały szkoleniowe określone w Opisie Przedmiotu zamówienia i Koncepcji Biznesowej zostały dostarczone przez Wykonawcę i odebrane bez uwag przez Zamawiającego,
  - 1.3. Wykonawca dostarczył Zamawiającemu Protokół Odbioru zawierający wykaz przeprowadzonych szkoleń, listę uczestniczących w nich osób, załączając do niego ewentualnie dokumenty zaświadczające odbycie i zakończenie szkoleń poszczególnych uczestniczących w nim osób, a także zawierający ewentualne oświadczenia Wykonawcy o przebiegu i wynikach szkolenia.
2. Zamawiający dokonuje odbioru Usług Szkoleniowych w terminie 5 Dni Roboczych od dnia dostarczenia mu Protokołu Odbioru przez Wykonawcę.
3. Odbioru Usług Szkoleniowych dokonuje się w ten sposób, że Zamawiający po przeanalizowaniu przekazanych mu przez Wykonawcę dokumentów dotyczących szkolenia, odsyła Wykonawcy podpisany przez siebie Protokół Odbioru wraz z odpowiednimi adnotacjami.

## § 22. ODBIÓR SYNTETYCZNY ETAPU

1. Odbiór syntetyczny Etapu można rozpocząć, gdy zostaną spełnione następujące warunki:
  - 1.1. Zamawiający odebrał bez uwag wszystkie podlegające odbiorowi Produkty wchodzące w skład danego Etapu, a także odebrał przez Testy System w zakresie odpowiednim dla danego Etapu z adnotacją bez uwag,
  - 1.2. Wykonawca dostarczył Zamawiającemu Protokół Odbioru zawierający wykaz Produktów wchodzących w skład danego Etapu ze wskazaniem, czy spełniają one oddzielnie i łącznie kryteria odbioru, a także ewentualne oświadczenia Wykonawcy w tym przedmiocie.
2. Odbioru syntetycznego Etapu dokonuje się w ten sposób, że Zamawiający po przeanalizowaniu przekazanych mu przez Wykonawcę dokumentów, dokonanych wcześniej odbiorów oraz wyników przeprowadzonych Testów, odsyła Wykonawcy podpisany przez siebie Protokół Odbioru (w terminie do 10 Dni Roboczych od dnia dostarczenia mu Protokołu Odbioru przez Wykonawcę) wraz z odpowiednimi adnotacjami.

## § 23. ODBIÓR KOŃCOWY

1. Odbiór końcowy można rozpocząć, gdy zostaną spełnione następujące warunki:
  - 1.1. Wszystkie pozostałe odbiory przewidziane niniejszą Umową zostały już zakończone, przy czym odbiory te zakończyły się adnotacją Zamawiającego bez uwag,
  - 1.2. Strony uzgodnią jednoznaczne i kompletne kryteria odbioru, pozwalające stwierdzić zgodność prac z przedmiotem Umowy, a w szczególności przesłanki odrzucenia tych prac; w braku porozumienia stosuje się Procedurę Uzgodnieniową,
  - 1.3. Wykonawca dostarczył Zamawiającemu Protokół Odbioru zawierający wykaz Produktów wchodzących w skład całego Systemu ze wskazaniem, czy spełniają one oddzielnie i łącznie kryteria odbioru, a także ewentualne oświadczenia Wykonawcy w tym przedmiocie.
2. Odbioru końcowego dokonuje się w ten sposób, że Zamawiający po przeanalizowaniu przekazanych mu przez Wykonawcę dokumentów, dokonanych wcześniej odbiorów oraz wyników przeprowadzonych Testów, odsyła Wykonawcy podpisany przez siebie Protokół Odbioru wraz z odpowiednimi adnotacjami (w terminie nie później niż 10 Dni Roboczych od dnia dostarczenia mu Protokołu Odbioru przez Wykonawcę).
3. Wyłącznie Protokół Odbioru Końcowego Umowy podpisany przez Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń stanowi podstawę stwierdzenia prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy.



## § 24. ODBIÓR PO ODSTĄPIENIU OD UMOWY

1. Odbiór po odstąpieniu od Umowy rozpoczyna się w terminie i miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego. Zamawiający wyznaczy termin odbioru po otrzymaniu sprawozdania Wykonawcy z wykonanych dotychczas prac lub po upływie terminu do jego złożenia.
2. Sprawozdanie Wykonawcy powinno zawierać co najmniej:
  - 2.1. wykaz wszystkich wytworzonych dotychczas lub dostarczonych na potrzeby Systemu choćby w części Produktów ze wskazaniem:
    - 2.1.1. stopnia zaawansowania prac nad nimi,
    - 2.1.2. stopnia zaawansowania ewentualnej procedury odbiorowej lub testowej,
    - 2.1.3. w przypadku Produktów dotychczas nieodebranych przez Zamawiającego, ze wskazaniem miejsca ich położenia, a w przypadku produktów informatycznych sposobu dostępu do nich,
  - 2.2. wykaz wytworzonej dotychczas Dokumentacji, ze wskazaniem:
    - 2.2.1. stopnia zaawansowania prac nad nimi,
    - 2.2.2. stopnia zaawansowania ewentualnej procedury odbiorowej,
    - 2.2.3. w przypadku dokumentacji nie zatwierdzonej lub nie odebranej dotychczas przez Zamawiającego, ze wskazaniem miejsca jej położenia, a w przypadku dokumentacji w formie elektronicznej ze wskazaniem sposobu dostępu do niej,
  - 2.3. inne informacje niezbędne do precyzyjnego ustalenia zakresu wykonanych dotychczas prac wdrożeniowych i umożliwienia Zamawiającemu ich kontynuacji samodzielnie.
3. Wykonawca zobowiązany jest do uczestnictwa w odbiorze. Jeśli Wykonawca nie przystąpi do odbioru, Zamawiający dokona go jednostronnie.
4. W przypadku nie złożenia sprawozdania przez Wykonawcę do czasu rozpoczęcia odbioru lub w przypadku nieuczestniczenia przez Wykonawcę w odbiorze, niezależnie od innych sankcji przewidzianych niniejszą Umową, Wykonawca traci prawo do podnoszenia zarzutów dotyczących zakresu dotychczas wykonanych prac.
5. Odbioru po odstąpieniu od Umowy dokonuje się poprzez opisanie w Protokole Odbioru zakresu dotychczas wykonanych prac. Z dniem podpisania Protokołu Odbioru Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do utworów stanowiących Elementy Autorskie lub udziela licencji do pozostałych do utworów nie stanowiących Elementów Autorskich, składając w tym zakresie stosowne oświadczenie w treści protokołu.

## § 25. SZKOLENIA

1. Wykonawca zobowiązuje się do przygotowania i dostarczenia materiałów oraz przeprowadzenia szkolenia, warsztatów lub sesji doszkalających dla wskazanych przez Zamawiającego osób, w zakresie niezbędnym do samodzielnej obsługi, administracji Systemu oraz tworzenia procesów obsługowych w celu realizacji zadań przypisanych do poszczególnych stanowisk pracy.
2. Szkolenia i warsztaty przeprowadzane będą w siedzibie Zamawiającego lub w innym, wskazanym przez niego miejscu. Koszty związane z wynajmem sali, ewentualnym dojazdem i zakwaterowaniem uczestników szkolenia ponosi Zamawiający, za wyjątkiem kosztów dojazdu, przygotowania materiałów szkoleniowych oraz zakwaterowania osób szkolących, które ponosi Wykonawca.
3. Wykonawca jest zobowiązany – w porozumieniu z Zamawiającym – do przygotowania wymaganej dla danego szkolenia infrastruktury szkoleniowej, w tym przygotowania środowiska szkoleniowego, niezbędnego sprzętu i oprogramowania oraz przeprowadzenia związanych z tym koniecznych prac na swój koszt. Po szkoleniu, Wykonawca zobowiązany jest do przywrócenia stanu infrastruktury sprzed szkolenia. Do obowiązków Zamawiającego w przypadku szkoleń należy zapewnienie miejsca szkolenia wraz ze stanowiskami roboczymi (komputerami) dla uczestników szkolenia.

4. Koncepcja realizacji szkoleń i warsztatów, ich przedmiot, forma i zakres, ilość osób nimi objętych, materiały dostarczane przez Wykonawcę, a także kryteria odbioru przez Zamawiającego szkoleń oraz warsztatów określone będą w Opisie Przedmiotu Zamówienia i Koncepcji Biznesowej.

## § 26. DOKUMENTACJA

1. W celu umożliwienia Zamawiającemu samodzielnego administrowania, serwisowania oraz rozwoju i modyfikacji Systemu, Wykonawca zobowiązuje się wydać Zamawiającemu wszelką niezbędną do tego Dokumentację.

2. Wykonawca dostarczy następującą dokumentację Systemu:

2.1. Dokumentację projektową związaną z realizacją Zamówienia, obejmującą m.in.:

2.1.1. szczegółowe plany Harmonogramy prac

2.1.2. raporty postępu prac

2.2. inną dokumentację związaną z zarządzaniem zmianą, ryzykiem, jakością,

2.3. Koncepcję Biznesową

2.4. Koncepcję Techniczną

2.5. Dokumentację techniczną Systemu obejmującą m.in.:

2.5.1. opis Interfejsów,

2.5.2. szczegółowy opis struktur danych,

2.5.3. opis modułów,

2.5.4. opis API,

2.5.5. dokumentację konfiguracji, modyfikacji i rozszerzeń bazowego systemu,

2.5.6. opis środowisk dostarczonych w ramach realizacji Umowy,

2.6. Dokumentację szkoleniową zgodnie

2.7. Dokumentację dotyczącą Testów Systemu, obejmującą m.in.:

2.7.1. plany Testów, w tym informacje o zakresie, sposobie organizacji oraz polityce reakcji,

2.7.2. scenariusze Testów wstępnych i akceptacyjnych, wraz z przypadkami testowymi,

2.7.3. Raporty Wyników Testów (dostarczone zgodnie z zasadami określonymi w Planie Projektu),

2.8. Podręczniki pracowników IT, zawierający informacje niezbędne do realizacji zadań wynikających z zakresu zadań przypisanych do stanowiska pracy, a w szczególności:

2.8.1. zasady nadawania oraz modyfikowania praw dostępu

2.8.2. zasady monitorowania poprawności działania Systemu oraz sposoby postępowania w przypadku wystąpienia błędów,

2.8.3. informacje niezbędne do konfiguracji Systemu oraz jej modyfikacji i rozwoju,

2.8.4. listę działań związanych z utrzymaniem Systemu,

2.9. dokumentację powykonawczą, która stanowić będzie aktualizację Dokumentacji technicznej Systemu, dokonaną po zakończeniu ostatniego Etapu,

2.10. Podręcznik administratora biznesowego, obejmujący co najmniej:

2.10.1. konfigurowanie procesów biznesowych,

2.10.2. konfigurację biznesową

2.10.3. nadawanie uprawnień biznesowych Użytkownikom Systemu,

2.11. Podręcznik Użytkownika pozwalający na samodzielną naukę obsługi Systemu

2.12. Instrukcje stanowiskowe, zawierające co najmniej opis podstawowych ścieżek realizacji procesów z wykorzystaniem Systemu,

2.13. Komplet materiałów szkoleniowych.

3. Wykonawca dostarczy również Zamawiającemu nie później niż w terminie 2 tygodni po zakończeniu Okresu Serwisowego instrukcję aktualizacji dokumentacji. W toku Okresu Serwisowego Wykonawca dokumentację aktualizował będzie na bieżąco.

4. Dokumentacja zostanie dostarczona w formie papierowej oraz elektronicznej umożliwiającej przeglądanie oraz przeszukiwanie za pomocą słów kluczowych. Co najmniej dokumentacja opisana w ust. 2.1, 2.3, 2.4, 2.6, 2.7, 2.8, 2.10, 2.12 zostanie dostarczona w języku polskim.

5. Dokumentację Wykonawca dostarczać będzie w toku wykonywania Umowy, w terminach określonych w Planie Projektu i odpowiednio do postępu prac nad Systemem, nie później jednak niż przez zakończeniem ostatniego Etapu.

6. Własność dokumentacji oraz ryzyko przypadkowej jej utraty lub uszkodzenia przechodzi na Zamawiającego z chwilą jej odbioru bez uwag.

## § 27. USŁUGI SERWISOWE

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieprzerwanego świadczenia Usług Serwisowych dla oprogramowania Czat i Voice Botowego w okresie („Okres Serwisowy”), który rozpocznie się od dnia wskazanego przez Zamawiającego i zakończy po upływie 24 miesięcy, z tym jednak zastrzeżeniem, że okres ten ulega przedłużeniu o czas, kiedy Zamawiający nie mógł korzystać z istotnych funkcjonalności Systemu 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 Oprogramowania Czat i Voice Botowego 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 Czat i Voice Botow,

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 Oprogramowania Czat i Voice Botow, 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 Incydentu i je rozwiązywać w możliwie najkrótszym czasie,

2.5. udzielenia Zamawiającemu wsparcia w rozwiązywaniu Incydentów, które ten postanowi rozwiązać samodzielnie oraz w instalowaniu nowych wersji oprogramowania (ang. update) lub dokonywania poprawek (ang. Patch) zgodnie z następującymi zasadami:

- 2.5.1. konsultacje świadczone będą w godzinach 8:00 – 16:00 w Dni Robocze
- 2.5.2. wykonawca dołoży wszelkich starań, aby udzielać wszelkich konsultacji i wsparcia w możliwie najkrótszym czasie,
- 2.6. dostosowywania Oprogramowania Czat i Voice Bot 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 / Oprogramowania Czat i Voice Botów i nie pogarszały parametrów czasowych i jakościowych ich funkcjonowania. W przypadku przewidywania przez Wykonawcę, iż Usługi Serwisowe mogą utrudniać w istotnym stopniu korzystanie z funkcjonalności Platformy Contact Center / Oprogramowania Czat i Voice Botów 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 Oprogramowania Czat i Voice Bot 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.
9. Ostateczny głos (decyzja) w kwestii konkretnego sposobu wykonania Usług Serwisowych należy do Wykonawcy.

## § 28. MONITOROWANIE JAKOŚCI SYSTEMU I ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Wykonawca przedstawi w ramach Koncepcji Biznesowej sposób monitorowania i dokumentowania dotrzymywania poziomów świadczonych usług, parametrów Oprogramowania Czat i Voice Bot oraz jego błędów.
2. Wykonawca zobowiązuje się przez cały Okres Serwisowy monitorować jakość świadczonych przez siebie usług, błędy Oprogramowania Czat i Voice Bot, w tym wykorzystywanego przez nią oprogramowania oraz infrastrukturę sprzętową. W tym celu:
  - 2.1. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania na żądanie Zamawiającego dokumentacji dotyczącej poziomu świadczenia usług w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia niezależnych audytów,

2.2. Wykonawca zobowiązuje się dokumentować zgłoszenia przekazane Wykonawcy w ramach Usług Serwisowych, włącznie z parametrami ich realizacji.

3. Najpóźniej jednocześnie z zakończeniem Etapu 1, Wykonawca zobowiązuje się udostępnić możliwość rejestracji zgłoszeń kwestii związanych z funkcjonowaniem Oprogramowania Czat i Voice Bot, wykorzystywanego przez niego oprogramowania oraz infrastruktury sprzętowej.

4. Zamawiającemu przysługuje prawo uruchomienia w dowolnym momencie w toku realizacji Umowy własnego systemu elektronicznej rejestracji i monitorowania kwestii związanych z funkcjonowaniem Oprogramowania Czat i Voice Bot 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.

#### § 29. USŁUGI MODYFIKACJI I ROZWOJU

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia w Okresie Serwisowym na zlecenie Zamawiającego następujących usług:

1.1. Świadczenia wsparcia merytorycznego w zakresie konfiguracji i użytkowania w łącznym wymiarze 400 godzin roboczych

1.2. Zapewnienia dostępu do aktualizacji w ramach posiadanej wersji oprogramowania oraz aktualizacji oprogramowania do kolejnej wersji posiadanego oprogramowania dla wszystkich funkcjonalności Oprogramowania Czat i Voice Bot i zapewnienia III Linii wsparcia ze strony producenta.

2. Wykonawca zobowiązuje się nadto do aktualizacji dokumentacji Oprogramowania Czat i Voice Bot w zakresie wynikającym ze zrealizowanych Usług Modyfikacji i Rozwoju bez prawa do odrębnego wynagrodzenia.

3. Zrealizowane przez Wykonawcę zgodnie z niniejszym paragrafem usługi podlegają odbiorowi na zasadach określonych w niniejszej Umowie. Warunkiem zgłoszenia przez Wykonawcę usługi do odbioru jest doręczenie Zamawiającemu zaktualizowanej dokumentacji Oprogramowania Czat i Voice Bot o której mowa w ust. 2 powyżej. Sposób odbioru określa Zamawiający

#### § 30 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. System, a w tym wszelkie wykorzystywane przez niego oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę będą spełniały warunki funkcjonalne i biznesowe objęte Celem Umowy, do których należy m.in. wymóg, aby objęta Przedmiotem Umowy infrastruktura techniczna była wystarczająca dla realizacji wdrożenia i zapewnia możliwość sprawnej obsługi Klientów przez Zamawiającego w ilości zgodnej z wymaganiami wskazanymi w Koncepcji Biznesowej i Opisie Przedmiotu Zamówienia.

3. System, a w tym wszelkie wykorzystywane przez niego oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę będą przez Okres Serwisowy w pełni sprawne, tj. Wykonawca zapewnia sprawność działania Systemu wraz z oprogramowaniem i infrastrukturą na poziomie 99 % w skali roku

4. Wszelkie usługi związane z dostawą, instalacją i wdrożeniem Systemu będą wolne od Wad, kompletne i prawidłowo wykonane

5. Wykonawca oświadcza, iż jest gwarantem Systemu jako całości, jak również wszystkich wchodzących w jego skład Produktów, m. in. oprogramowania niezależnie od tego czy Wykonawca sam je wytworzył
6. Wszelkie zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższych zapewnień Wykonawcy będą załatwiane przez Wykonawcę w trakcie Okresu Gwarancyjnego
7. Ochrona gwarancyjna jest nieograniczona terytorialnie.
8. Powyższe postanowienia nie wyłączają uprawnień Zamawiającego określonych w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady.
9. Gwarancja nie obejmuje Incydentów powstałych z przyczyn spowodowanych przez Zamawiającego, osoby trzecie niezależne od Wykonawcy lub działania siły wyższej lub powstałych z powodu używania oprogramowania Chat i Voice Botowego 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.
10. Wszelkie zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższych zapewnień Wykonawcy będą załatwiane przez Wykonawcę w trakcie Okresu Serwisowego w ramach Usług Serwisowych zgodnie z procedurami i parametrami dotyczącymi tych Usług
11. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia w Okresie Serwisowym pełnej funkcjonalności oraz wymaganego poziomu wydajności Systemu, a w przypadku niespełnienia tego wymogu do usuwania Problemów w ramach Usług Serwisowych bez prawa do odrębnego wynagrodzenia, z zachowaniem SLA zastrzeżonego dla usług serwisowych.
12. Okres gwarancji po upływie Okresu Serwisowego ulega przedłużeniu o czas, w którym Zamawiający nie mógł w pełni korzystać z funkcjonalności Systemu z powodu wystąpienia Problemu Krytycznego lub Problemu Poważnego wywołanego zdarzeniem objętym gwarancją.

### § 31. WYNAGRODZENIE

1. W zamian za zgodne z niniejszą Umową świadczenia Wykonawcy, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia w łącznej wysokości netto ..... zł, powiększonego o podatek od towarów i usług w wysokości wynikającej z właściwych przepisów prawa obowiązujących na dzień wystawienia faktury. O ile w Umowie mowa jest o cenie lub wynagrodzeniu rozumie się przez to kwotę netto, tj. bez podatku VAT.
2. Kwota wynagrodzenia obejmuje wszelkie koszty ponoszone przez Wykonawcę z tytułu realizacji umowy, i Wykonawca nie jest uprawniony domagać się od Zamawiającego z jakichkolwiek bądź tytułów jakichkolwiek kwot ponad te wskazane wyżej. W szczególności wynagrodzenie obejmuje takie koszty jak:
  - 2.1. koszty pracy osób, którymi Wykonawca posługuje się przy realizacji umowy,
  - 2.2. koszty wdrożenia Systemu oraz jego części składowych u Zamawiającego
  - 2.3. koszty wytworzenia i / lub dostarczenia wszystkich komponentów Systemu
  - 2.4. koszty szkolenia pracowników Wykonawcy oraz Zamawiającego
  - 2.5. koszty sporządzenia dokumentów m.in. raportów, zestawień, analiz
  - 2.6. koszty pozyskania informacji i danych niezbędnych do realizacji Umowy,
  - 2.7. koszty przeniesienia autorskich praw majątkowych, praw zależnych oraz prawa wykonywania autorskich praw osobistych przez Zamawiającego i udzielenia licencji
3. Wskazane w ust. 1 wynagrodzenie płatne będzie w częściach, tj. za zrealizowanie wdrożenia:
  - 3.1. Etapu 1 (Koncepcja Biznesowa i Koncepcja Techniczna) - 5% wartości wynagrodzenia
  - 3.2. Etapu 2 (Skonfigurowany i przetestowany System gotowy do Pilotażu):- 25% wartości wynagrodzenia
  - 3.3. Etapu 3 (Pilotaż): - 20% wartości wynagrodzenia
  - 3.4. Etapu 4 (Pełnoskalowe uruchomienie systemu produkcyjnego)- 35% wartości wynagrodzenia

3.5. Etapu 5 (Wsparcie poprodukcyjne - 12 miesięczny okres stabilizacji systemu)- 15% wartości wynagrodzenia

### § 32. SPOSÓB I TERMINY PŁATNOŚCI

1. Wszelkie płatności na rzecz Wykonawcy Zamawiający przekazywał będzie przelewem bankowym na jego rachunek bankowy podany na fakturze.
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie po dokonaniu odbioru bez uwag.
3. Za datę zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
4. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszty instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją niniejszej umowy.
5. Zamawiający pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszty instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją niniejszej umowy.
6. 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.
7. Faktury wystawione Nabywcy przez Wykonawcę winny być zgodne z zapisami zawartymi w ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług, a dodatkowo zawierać następujące informacje:
  - 7.1. nazwa komórki organizacyjnej: ENEA Centrum – .....
  - 7.2. numer umowy – .....
  - 7.3. nr zamówienia/zlecenia lub nr zlecenia inwestycyjnego
  - 7.4. numer MPK/imię i nazwisko zleceniodawcy;
  - 7.5. oznaczenie dokumentu/protokołu odbioru.
6. Wykonawca zobowiązuje się do wystawienia Zamawiającemu faktury w formie elektronicznej w formacie nieedytowalnym (np. pdf) oraz przesłania jej na adres: [faktury\\_elektroniczne@enea.pl](mailto:faktury_elektroniczne@enea.pl). Wykonawca nie przesyła w takim przypadku wersji papierowej dokumentu. 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, 65-792 Zielona Góra
7. Każda faktura powinna być zapisana, jako odrębny plik – nie może być przesłany jeden zbiorczy plik (np. pdf) kilku faktur.
8. Faktury, które posiadają załącznik w formie odrębnego pliku (pdf) należy wysyłać, jako pojedyncze wiadomości e-mail (faktura + załącznik).
9. Błędnie wystawiona faktura lub wystawiona w sposób sprzeczny z warunkami Umowy nie rodzi po stronie Zamawiającego obowiązku zapłaty.
10. Termin płatności wynagrodzenia należnego Wykonawcy zostanie dochowany, gdy w ostatnim dniu tego terminu nastąpi obciążenie rachunku bankowego Zamawiającego kwotą wynagrodzenia należnego Wykonawcy zgodnie z treścią niniejszej Umowy. W przypadku opóźnienia w płatności Wykonawca jest uprawniony do naliczenia odsetek ustawowych od zaległej kwoty za każdy dzień opóźnienia.
11. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy Wykonawcy, służący do rozliczenia Przedmiotu Umowy spełnia wymogi na potrzeby mechanizmu podzielonej płatności (split payment), tzn. że do ww. rachunku bankowego jest przypisany rachunek VAT, a także, że faktura spełniać będzie inne warunki określone w powszechnie obowiązujących przepisach w tym zakresie.
12. Zamawiający oświadcza, że płatności za wszystkie faktury realizuje z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności (split payment).
13. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności w systemie podzielonej płatności (split payment).

14. Płatność za prawidłową realizację Przedmiotu Umowy będzie dokonana przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę na fakturze w terminie **30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury**.
15. 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.
16. 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. 15 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.
17. Wykonawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w przypadku, jeżeli oświadczenia i zapewnienia zawarte w ust. 11 oraz 15 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.
18. Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
19. Wykonawca zobowiązuje się wskazać właściwy kod PKWiU dla przedmiotu umowy w ciągu 3 dni od podpisania umowy.

### § 33. ODSTĄPIENIE OD UMOWY/ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy/ rozwiązać Umowę – według swojego wyboru w całości lub w części – w drodze pisemnego oświadczenia w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa lub w postanowieniach niniejszej Umowy.
2. Zamawiający może odstąpić od Umowy/rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia (w zależności od stopnia zaawansowania realizacji Umowy) z winy Wykonawcy w każdym przypadku naruszenia przez Wykonawcę swoich zobowiązań, a w szczególności w przypadku:
  - 2.1. opóźnienia Wykonawcy o ponad 30 dni w dotrzymaniu któregośkolwiek z terminów określonych w niniejszej Umowie lub w Załącznikach do niej.
  - 2.2. stwierdzenia nieprawdziwości któregośkolwiek z zapewnień Wykonawcy zawartych w § 4 niniejszej Umowy,
  - 2.3. korzystania przez Wykonawcę z podwykonawcy, wbrew zobowiązaniu zawartym w niniejszej Umowie,
  - 2.4. zmiany składu Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy wbrew postanowieniom niniejszej Umowy,
  - 2.5. stwierdzenia naruszenia przez Wykonawcę nakazu zachowania poufności lub naruszenia obowiązków związanych z ochroną danych osobowych,
3. Zamawiający może także odstąpić od Umowy/ rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia (w zależności od stopnia zaawansowania realizacji Umowy) w drodze pisemnego oświadczenia w każdym z następujących przypadków:
  - 3.1. w każdym innym przypadku, gdy do osiągnięcia założonego przez Zamawiającego celu niniejszej Umowy konieczne będzie uzyskanie zgodnego stanowiska stron Umowy, a



- stanowiska takiego nie będzie można wypracować w drodze Procedury Uzgodnieniowej z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
- 3.2. gdy z powodu Siły Wyższej trwającej dłużej aniżeli 90 dni prace wdrożeniowe nie mogą być kontynuowane,
  - 3.3. otwarcie likwidacji Wykonawcy.
4. Przed odstąpieniem od Umowy/rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, Zamawiający zobowiązany jest zawiadomić Wykonawcę na piśmie o tym, że zachodzą przesłanki, o których mowa w ust. 6, oświadczając, że o ile przyczyny te nie ustaną w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 60 dni, Zamawiający może odstąpić od Umowy/rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Prawo odstąpienia od Umowy Zamawiający może wykonać w terminie nie dłuższym aniżeli 90 dni od dnia stwierdzenia przez Zamawiającego zajścia przyczyny odstąpienia. Prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia Zamawiający może wykonać w każdym czasie od dnia stwierdzenia naruszenia Umowy przez Wykonawcę.
  5. Wykonawcy przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy/rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (w zależności od stopnia zaawansowania realizacji Umowy) wyłącznie w przypadku, gdy Zamawiający pozostaje w zwłoce z zapłatą należnych Wykonawcy płatności o 60 dni, pod warunkiem uprzedniego pisemnego wezwania Zamawiającego do zapłaty zaległości w terminie 30 dni.
  6. W przypadku odstąpienia od Umowy, Wykonawca natychmiast przerwie wykonywane u Zamawiającego prace i przystąpi do sporządzenia sprawozdania opisującego stan wykonanych prac. Sprawozdanie to przekaze Zamawiającemu w terminie 30 dni od dnia odstąpienia.
  7. Mimo odstąpienia od Umowy/rozwiązania Umowy, Wykonawca pozostaje zobowiązany wobec Zamawiającego z tytułu gwarancji na Oprogramowanie Aplikacyjne dostarczone Zamawiającemu w toku wykonywania Umowy i zachowane przez niego po odstąpieniu od Umowy.
  8. W przypadku odstąpienia od Umowy/rozwiązania Umowy, Wykonawcy należyne 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.

#### § 34. 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 § 35 niniejszej Umowy w wysokości 100.000,00 zł (sto tysięcy złotych) - za każdy przypadek naruszenia,

- 1.4. stwierdzenia, że którykolwiek z Produktów dostarczonych przez Wykonawcę Zamawiającemu na podstawie niniejszej Umowy dotknięty jest Wadą prawną – w wysokości 20% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy za Etap, w którym Produkt ten zgłoszony został do odbioru,
- 1.5. niewykonania przez Wykonawcę innego obowiązku o charakterze niepieniężnym wynikającego z niniejszej Umowy, pod warunkiem uprzedniego wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do wykonania tego obowiązku w terminie 5 dni pod rygorem zapłaty niniejszej kary umownej w wysokości 10.000,00 zł, a nadto – w przypadku niewykonania wezwania 2.000,00 zł za każdy dzień opóźnienia w jego wykonaniu, licząc od 6 dnia po doręczeniu wezwania.
2. Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych powyżej kar umownych – na zasadach ogólnych (do wysokości faktycznie poniesionej przez Zamawiającego rzeczywistej szkody, z zastrzeżeniem dalszych zasad odpowiedzialności Wykonawcy określonych Umowie), a odstąpienie od Umowy nie sprzeciwia się obowiązkowi zapłaty tych kar lub odszkodowania przenoszącego ich wysokość. Jedno zdarzenie może skutkować obowiązkiem zapłaty wielu kar umownych o ile spełnia ono ku temu opisane w powyższym katalogu przesłanki, a kary umowne z tych tytułów się kumulują.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w terminie 14 dni od otrzymania wezwania do jej zapłaty. Wezwanie do zapłaty kary umownej Zamawiający uprawniony jest wystosować bezpośrednio po zaistnieniu ku temu przesłanek, jak również nawet po upływie Okresu Obowiązania Umowy.
4. Jeśli Wykonawca wezwany do zapłaty kary umownej, kary tej w terminie nie zapłaci, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia naliczonej kary umownej z części wynagrodzenia Wykonawcy.

#### § 35. 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.

#### § 36. OBOWIĄZEK POUFNOŚCI

1. Zamawiający oświadcza, że wszelkie informacje uzyskane przez Wykonawcę w związku z zawarciem lub wykonywaniem niniejszej Umowy albo przy okazji tych zdarzeń, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. 2003 r. Nr 153 poz. 1503 z późn. zm.), chyba że informacje te są lub staną się informacjami dostępnymi publicznie na skutek zdarzeń zgodnych z prawem (Informacje Poufne Zamawiającego). Za tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego uznaje w szczególności informacje dotyczące działalności gospodarczej Zamawiającego, informacje organizacyjne, finansowe, prawne, handlowe, marketingowe, produkcyjne, operacyjne, techniczne oraz technologiczne.
2. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że Zamawiający jest spółką zależną spółki giełdowej ENEA S.A. Informacje określone w ust. 1 mogą stanowić ponadto Informacje Poufne ENEA S.A. w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16.04.2014 r. w sprawie nadużyć na rynku („rozporządzenie MAR”), wobec czego wykorzystanie lub ujawnienie informacji poufnej, jak też udzielenie rekomendacji lub nakłonienie innej osoby na podstawie informacji poufnej do nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, których dotyczy ta informacja, wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym odpowiedzialnością karną. Wykonawca oświadcza, że zapewnia zachowanie poufności tych informacji oraz zobowiązuje się przestrzegać obowiązku zachowania poufności.

3. W pozostałym zakresie, nie określonym w ust. 1 i 2 Informacje Poufne Zamawiającego definiowane są jako wszelkie informacje, dane lub dokumenty, które Wykonawca otrzyma lub wytworzy w związku z realizacją Umowy, z wyjątkiem informacji, które:
  - 3.1. są lub staną się ogólnie dostępne w inny sposób niż na skutek złamania zobowiązań określonych w niniejszej klauzuli poufności, lub
  - 3.2. będą znane Wykonawcy przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu umowy, a nie zostały otrzymane od Zamawiającego jako poufne w ramach innego zlecenia, lub
  - 3.3. zostaną otrzymane od osoby trzeciej, która, zgodnie z wiedzą Wykonawcy, nie jest zobowiązana do zachowania poufności w odniesieniu do tych informacji, lub
  - 3.4. Wykonawca jest zobowiązany do ujawnienia lub opublikowania zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa (w tym dotyczącymi spółek publicznych) lub na podstawie decyzji, zarządzenia lub postanowienia organu administracji publicznej lub sądu powszechnego lub innego uprawnionego organu.
4. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony informacji określonych w ust. 1, 2 i 3, w tym w szczególności:
  - 4.1. zachować informacje w poufności,
  - 4.2. zapewnić w pełnym zakresie ochronę przed ujawnieniem informacji, z zachowaniem staranności wymagane w stosunkach danego rodzaju,
  - 4.3. wykorzystywać informacje wyłącznie w celu wykonania niniejszej Umowy,
  - 4.4. przekazywać informacje wyłącznie podmiotom uprawnionym z mocy ustawy do uzyskania tych informacji, w niezbędnym wymaganym zakresie; o każdym przypadku przekazania informacji Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego na piśmie, chyba że powiadomienie jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami,
  - 4.5. niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego na piśmie o każdym przypadku nieuprawnionego dostępu do informacji,
  - 4.6. po wykonaniu Umowy usunąć wszystkie informacje, chyba że Zamawiający zażąda na piśmie innego sposobu wykonania tego obowiązku, w szczególności zwrotu nośników, na których przechowywane są informacje.
5. Wykonawca jest zobowiązany do ochrony informacji określonych w ust. 1, 2 i 3 przez okres od uzyskania pierwszego dostępu do informacji do upływu 10 (dziesięciu) lat od podpisania przez Stronę Protokołu Odbioru Końcowego Przedmiotu Umowy, albo odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron.
6. Niezależnie od obowiązków związanych z ochroną informacji określonych w ust. 1, 2 i 3 Wykonawca zobowiązuje się zachować w poufności wszelkie informacje, które uzyskał w związku z zawarciem lub wykonywaniem umowy, jeżeli ich ujawnienie mogłoby w jakikolwiek sposób naruszać renomę Zamawiającego. Powyższy obowiązek ma charakter bezterminowy.
7. W trakcie obowiązywania Umowy oraz przez okres 10 (dziesięciu) lat od podpisania przez Stronę Protokołu Odbioru Końcowego Przedmiotu Umowy, albo odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron Zamawiający jest uprawniony zwrócić się z wnioskiem o złożenie przez Wykonawcę oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony informacji poufnych. Wykonawca jest zobowiązany złożyć oświadczenie w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni.
8. Wykonawca nie jest upoważniony do udzielania informacji i komunikatów medialnych na temat realizacji niniejszej umowy, chyba, że obowiązek taki wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa powszechnego i tylko w zakresie wymaganym przez te przepisy.
9. Wykonawca/Dostawca ma obowiązek:
  - 9.1. 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 jakiejkolwiek formie w całości lub części,
  - 9.2. odpowiednio zabezpieczyć, chronić oraz zniszczyć lub zwrócić natychmiast po zakończeniu realizacji zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy (tj. również trwale usunąć z systemów

informatycznych), informacje sensytywne ENEA Operator Sp. z o.o. uzyskane od ENEA Centrum Sp. z o.o.”

9.3. niedyskryminacyjnego i równego traktowania Użytkowników Systemu i Potencjalnych Użytkowników Systemu.

10. Informacje sensytywne ENEA Operator to Informacje dotyczące Użytkowników Systemu lub Potencjalnych Użytkowników Systemu uzyskane przez ENEA Operator w toku wykonywania Działalności podstawowej ENEI Operator, które mogą przynosić Użytkownikom Systemu lub Potencjalnym Użytkownikom Systemu korzyści handlowe. Do tej kategorii zalicza się następujące informacje:

warunki umów, w tym finansowe:

- indywidualnie wydane techniczne i finansowe warunki przyłączenia do sieci;
- moc umowna;
- poziom zużycia energii elektrycznej;
- termin płatności faktury;
- okres rozliczeniowy.

dane umożliwiające segmentację odbiorców i przygotowanie dedykowanych ofert:

- nazwa/imię i nazwisko, adres odbiorcy i numer jego rachunku bankowego;
- struktura poboru energii elektrycznej;
- dane pomiarowe, profile zużycia, w tym prognozowane profile zużycia odbiorców;
- historia płatności;
- zadłużenie odbiorcy.

Informacje o Systemie zarządzanym przez ENEA Operator i o Działalności podstawowej ENEI Operator, które mogą przynosić Użytkownikom Systemu lub Potencjalnym Użytkownikom Systemu korzyści handlowe:

- ekspertyzy wpływu przyłączania do sieci elektroenergetycznej urządzeń, instalacji lub sieci wytwórczych i odbiorczych na funkcjonowanie Systemu;
- informacje dotyczące infrastruktury sieciowej OSD oraz sposobu zarządzania tą infrastrukturą, nie będące Informacjami ogólnodostępnymi.

11. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy przez swoich pracowników, podwykonawców i wszelkie inne osoby, którymi posługują się przy wykonywaniu Umowy.

12. Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco szkolić osoby, przy pomocy których wykonuje Umowę, w zakresie ochrony informacji Grupy Kapitałowej ENEA oraz ochrony danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego.

### § 37. 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 zawinionych działań lub zaniechań jednej ze Stron.

2. Siłą Wyższą są w szczególności:

- 2.1. klęski żywiołowe,
- 2.2. akty terroru,
- 2.3. pożary,
- 2.4. 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.

#### § 38 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W związku z realizacją niniejszej Umowy Zamawiający powierza do przetwarzania Wykonawcy następujące zbiory danych osobowych „Klienci ENEA SA” i „Klienci ENEA Operator”.
2. W związku z powyższym obowiązki i prawa stron uregulowane zostały w odrębnej umowie

#### § 39 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.

#### § 40 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim winna być interpretowana. W sprawach nieuregulowanych w Umowie będą miały zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. W razie sporu związanego z zawarciem lub wykonaniem Umowy Strony podejmą negocjacje zmierzające do jego ugodowego zakończenia, przy czym w razie niemożności osiągnięcia porozumienia w terminie 30 dni od dnia rozpoczęcia negocjacji lub bezskutecznego upływu terminu wynikającego z wezwania do ich rozpoczęcia, każdej ze Stron przysługuje prawo wniesienia sprawy do sądu powszechnego. Sądem właściwym jest sąd miejsca siedziby Zamawiającego.
3. W przypadku uznania jakiegokolwiek sformułowania lub postanowienia Umowy za niezgodne z prawem polskim i uznania tego sformułowania lub postanowienia za nieważne, Strony, w myśl dyspozycji art. 58 § 3 Kodeksu Cywilnego zobowiązują się uzgodnić nowe sformułowanie lub postanowienie, którego znaczenie będzie najbardziej zbliżone do pierwotnej intencji Stron.
4. Prawa lub obowiązki, a także wierzytelności, jakie wynikają z niniejszej Umowy dla którejkolwiek ze Stron, nie podlegają zbyciu ani przekazaniu osobom trzecim, bez uprzedniej zgody drugiej Strony Umowy, wyrażonej w formie pisemnej - pod rygorem nieważności.
5. Każda ze Stron oświadcza, że osoby ją reprezentujące, pracownicy, współpracownicy oraz inne osoby, których dane osobowe zostały lub zostaną przekazane drugiej Stronie w celu zawarcia, realizacji i monitorowania wykonywania Umowy, odpowiednio zostały lub zostaną poinformowane, że druga Strona jest administratorem ich danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE, oraz że odpowiednio zapoznany lub zapoznają się z informacją o zasadach ich przetwarzania, zamieszczonych odpowiednio na stronie internetowej Zamawiającego: <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/enea-centrum/obowiazek-informacyjny>  
Wykonawca: .....
6. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z postanowieniami „Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA” dostępnego pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/oswietlenie/kodeks-kontrahentow-grupy-enea> akceptuje je oraz zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad.
7. W żadnym przypadku osoby trzecie nie mogą powoływać się na prawa wynikające z postanowień Umowy.
8. Przetwarzanie danych osobowych przez Strony będzie odbywało się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, o których mowa w ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej zwanym: RODO).
9. Z uwagi na przedmiot Umowy i zakres realizowanych w jej wykonaniu usług, Zleceniodawca podpowierzy dane osobowe, których jest podmiotem przetwarzającym (dane klientów Enea SA oraz klientów Enea Operator Sp. z o.o.) w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy. Szczegółowe zasady i warunki powierzania przetwarzania danych osobowych zostały określone w ramach odrębnej Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 6 do niniejszej Umowy.
10. Zmiana treści Umowy wymaga zgodnych oświadczeń woli obu Stron Umowy wyrażonych - pod rygorem nieważności - w formie pisemnej.

11. Załączniki Wymienione w Umowie stanowią integralną jej część.  
12. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

Załącznik nr 4 do umowy: Wzór Protokołu Zdawczo – Odbiorczego

<b>PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY</b>	
dotyczy umowy/etapu nr .....	
<b>DATA SPORZĄDZENIA</b>	Poznań, dnia XX. XX. 202X godz. XX:00
<b>PRZEKAZUJĄCY</b>	...
<b>ODBIERAJĄCY</b>	...
<b>PRZEDMIOT ODBIORU</b>	Zrealizowano w dniu: .....
	<input type="checkbox"/> Bez uwag
	<input type="checkbox"/> Z uwagami: ..... .....

Szczegółowa specyfikacja odbioru

Opis	Komentarz
.....	XX

WYKONAWCA

.....  
.....

ZAMAWIAJĄCY

.....  
.....



## Załącznik nr

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

## OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

(pieczęć Wykonawcy)

**Dotyczy;** przygotowanie koncepcji biznesowej oraz dostarczenie oprogramowania Czat Bot i Voice Bot - **1400/DW00/ZK/KZ/2021/0000086276**

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>1</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	

<sup>1</sup> Minimalne wymagania, które jest zobowiązany spełnić Wykonawca zostały oznaczone w następujący sposób: 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	
		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	
	autoryzacja i autentykacja,	x	
	kontrole dostępu (rejestrowanie i wyrejestrowywanie użytkowników, zarządzanie hasłami, użycie uprzywilejowanych programów narzędziowych)	x	
	szyfrowanie,		
	bezpieczne łącza,	x	
	pseudonimizacja,		
	zabezpieczenie logów systemów,	x	
	środki ochrony kryptograficznej (polityka stosowania zabezpieczeń, zarządzanie kluczami)		
	segmentacja i separacja sieci,	x	
	nie będą wykorzystywane chmury publiczne (np. AWS, GCP, Azure) i publiczne zasoby plikowe (np. DropBox, Google Drive, OneDrive) do wykonywania zadań powierzonych przez Zamawiającego (dla informacji wrażliwych, np. danych osobowych, logów, plików konfiguracyjnych), jedynie za zgodą strony biznesowej Zamawiającego	x	
	Dostawca zapewnia, że zdalny dostęp jest możliwy tylko przez bezpieczne połączenia	x	
	nie podłączanie niedozwolonych urządzeń (bez zgody Zamawiającego) do sieci LAN Zamawiającego (za wyjątkiem dostępu jako gość)	x	
	Wykonawca stosuje w swoich sieciach bezprzewodowych (np. wifi) standard 802.1X (gdy nie korzysta z VPN Zamawiającego).	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 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;	wpisaną 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 [...] z siedzibą w [...] na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych z dnia [...] zawartej między [...] jako Administratorem Danych a EC jako podmiotem przetwarzającym te Dane. Na podstawie tej umowy EC może podpowierzyć przetwarzanie tych danych.*
- b. *Jednocześnie EC jest również samodzielnym Administratorem Danych.*
- c. *Strony oświadczają, że Przetwarzający Dane świadczy na rzecz EC usługi, w ramach których ma miejsce przetwarzanie danych osobowych.*
- d. *Strony mają świadomość spoczywających na nich obowiązków wynikających z obowiązującego prawa dotyczącego ochrony danych.*
- e. *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.*
- f. *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 ..... („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 [...], 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) („RODO”), prawa

krajowego dotyczącego ochrony danych osobowych oraz jakichkolwiek innych obowiązujących przepisów prawa regulujących ochronę danych osobowych.

4. Terminy używane w niniejszej Umowie DPA, które nie zostały konkretnie zdefiniowane w jej treści mają znaczenie nadane im przez RODO.

## §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 [...], co do których EC jest podmiotem przetwarzającym Dane;
<b>Naruszenie Ochrony Danych Osobowych</b>	każde naruszenie bezpieczeństwa mające miejsce u Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane, które prowadzi do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia, nieuprawnionego dostępu do Danych Osobowych EC lub Spółek wymienionych w Preambule;
<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>	RODO 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 [...], będąc włączonym do procesu przetwarzania przez Przetwarzającego 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.  [...] z siedzibą w [...], której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.

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

## §3. Postanowienia dotyczące Przetwarzania Danych Osobowych

1. 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 prześle 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, po uprzednim powiadomieniu o jej terminie z 5 dniowym wyprzedzeniem. 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 [...], w zakresie przetwarzania Danych Osobowych, co do których jest on Administratorem Danych. [...] 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, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Przetwarzający informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo nie zabrania udzielenia takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
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 każdorazowo, 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. Wszelkie przekazywanie danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej przez podmiot przetwarzający odbywa się wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą EC lub w celu spełnienia szczególnego wymogu na mocy prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego, któremu podlega podmiot przetwarzający i odbywa się zgodnie z rozdziałem V rozporządzenia (UE) 2016/679 lub rozporządzenia (UE) 2018/1725. Zaangażowanie Podprzetwarzających Dane oraz miejsca przetwarzania przez nich Danych Osobowych podlegają paragrafowi 8 niniejszej Umowy.
6. Przetwarzający Dane ma obowiązek niezwłocznego poinformowania EC, najpóźniej w ciągu 24 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 24 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 naruszenia 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.
7. 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 i pomagał EC w odniesieniu do takiej skargi, powiadomienia lub zgłoszenia. Przetwarzający nie odpowiada na taki wniosek samodzielnie, chyba że Administrator Danych wyraził na to zgodę. W takim przypadku EC niezwłocznie poinformuje Przetwarzającego Dane o udzielonej zgodzie.
8. 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 Spółką wymienioną w Preambule w związku z takim żądaniem lub komunikacją, skargą, prośbą lub zgłoszeniem
9. Jeżeli Podmiot Danych będzie wykonywać swoje prawo do sprostowania, zmiany, uaktualnienia, usunięcia, wykreślenia, tymczasowego lub stałego zawieszenia, zablokowania lub ograniczenia przetwarzania Danych Osobowych względem EC, Przetwarzający Dane będzie zobowiązany do wykonania żądania Podmiotu Danych zgodnie z poleceniami EC. Jeżeli Podmiot Danych przekaże tego rodzaju żądanie bezpośrednio do Przetwarzającego Dane, Przetwarzający Dane jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym EC i działania zgodnie z poleceniami EC
  10. Przetwarzający bezzwłocznie powiadamia EC, jeżeli w jego opinii wydane polecenie narusza Rozporządzenie (UE) 2016/679 lub Rozporządzenie (UE) 2018/1725 lub obowiązujące przepisy Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych.
  11. Przetwarzający Dane po zakończeniu współpracy wynikającej z niniejszej Umowy DPA bądź na wskazanie EC zobowiązany jest do usunięcia powierzonych Danych Osobowych i wszelkich istniejących ich kopii najpóźniej w terminie:
    - a. do 14 dni od dnia zakończenia świadczenia usług na rzecz EC związanych z przetwarzaniem danych, albo po tym okresie
    - b. po upływie terminu na przechowanie kopii zapasowych, wynikającego z polityki prowadzenia kopii zapasowych, 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.
  12. Przetwarzający Dane wykonuje prawa i obowiązki określone w niniejszym paragrafie odpowiednio w stosunku do Spółek wymienionych w Preambule. 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.
2. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do poinformowania EC o wszelkich istotnych decyzjach związanych z bezpieczeństwem, a dotyczących organizacji Przetwarzania Danych Osobowych oraz zastosowanych procedur, jeżeli zmiany te mogłyby obniżyć przyjęty poziom bezpieczeństwa obowiązujący w dniu podpisania Umowy DPA.
3. Na życzenie EC lub [...], 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 zezwała 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. Lista podmiotów, którym Przetwarzający Dane powierzył dalej przetwarzanie Danych Osobowych znajduje się w Załączniku .... EC niniejszym wyraża zgodę na dalsze powierzenie Danych Osobowych do tych podmiotów. Zmiana Załącznika nr ... następuje na podstawie akceptacji przez EC wniosku o wyrażenie zgody na zaangażowanie nowego podmiotu Podprzetwarzającego Dane.

Zgoda EC jest udzielana w formie pisemnej pod rygorem nieważności i nie wymaga zawierania aneksu do Umowy DPA. Wykreślenie podmiotu Podprzetwarzającego Dane z Załącznika nr ... następuje na podstawie informacji Przetwarzającego Dane przekazanej w formie pisemnej na adres EC.

2. Na wniosek Administratora Przetwarzający przekazuje mu kopię umowy DPA, jaką zawarł z Podprzetwarzającym, a w razie wprowadzenia zmian przekazuje Administratorowi jej zaktualizowaną wersję. W zakresie niezbędnym do ochrony tajemnicy handlowej lub innych informacji poufnych, w tym danych osobowych, Przetwarzający może utajnić tekst umowy przed jej udostępnieniem.
3. 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 kontroli muszą być dokumentowane i przekazywane przez Przetwarzającego Dane EC na jej życzenie.
4. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do zagwarantowania, aby EC lub Spółki wymienione w Preambule mogły przeprowadzać audyty względem Podprzetwarzającego Dane na co najmniej takich samych zasadach, o których mowa w art. 28 ust. 3 lit. h). Przetwarzający Dane ma obowiązek zawarcia odpowiednich postanowień umownych zabezpieczających prawo EC lub Spółek wymienionych w Preambule do audytu w umowie między nim a Podprzetwarzającym Dane. Powyższy obowiązek obejmuje uprawnienia do audytu, jakie EC lub Spółki wymienione w Preambule uzyskują względem Przetwarzającego Dane na mocy niniejszej Umowy DPA.
5. Podejmując decyzję w sprawie przeglądu lub audytu Administrator Danych może wziąć pod uwagę odpowiednie certyfikaty, jakie ma podmiot Przetwarzający.
6. Na wniosek właściwego(-ych) organu(-ów) nadzorczego(-ych) strony udostępniają mu wyniki wszelkich audytów.

#### **§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 ..... PLN (słownie: ..... złotych ..... 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 RODO, 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 [...] 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 [...] lub wbrew pisemnym poleceniom EC lub [...], Przetwarzający Dane zwolni EC z obowiązku świadczenia w przypadku jakiegokolwiek roszczenia osoby trzeciej lub [...] 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 [...] tego roszczenia, w tym kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego. Podmiot Przetwarzający jest odpowiedzialny na zasadach wskazanych powyżej w stosunku do [...] 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 [...] 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 [...] 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.
12. Przetwarzający zobowiązuje się do zawarcia w umowach DPA zawartych z podmiotami Podprzetwarzającymi klauzuli, zgodnie z którą Administratorzy Danych oraz EC na podstawie pełnomocnictw szczególnych od Administratorów będą uprawnieni do rozwiązania tych umów i nakazania usunięcia lub zwrotu Danych Osobowych

#### **§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.

Załącznik IV określa:

1. Wykaz Podprzetwarzających, na rzecz których EC wyraża zgodę na dokonanie dalszego powierzenia Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane

## **§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 uznać 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.

Za EC	Za Przetwarzającego Dane

### 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 [...] z dnia [...] dotycząca świadczenia przez Przetwarzającego Dane usług na rzecz EC w postaci: [...]

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

Niniejsza Umowa DPA stanowi Załącznik do Umowy Głównej.

4. Cel przetwarzania danych osobowych

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

(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

	po stronie EC	po stronie Przetwarzającego
Imię i nazwisko		
Stanowisko		
Telefon		
E-mail		

**Załącznik II do Umowy DPA**

## 1. Dane Osobowe przetwarzane przez Przetwarzającego Dane

Rodzaj Osób, których Dane Dotyczą:

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

Rodzaje Danych Osobowych, których przetwarzanie dotyczy:

(Przykłady)

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

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

(Przykłady)

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

## 2. Sposób przetwarzania Danych Osobowych

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

## Załącznik III do Umowy DPA

**- Wzór zgłoszenia o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych**

Należy wypełnić w ciągu 6 godzin od uzyskania świadomości o Naruszeniu. Wypełnione zgłoszenie należy przesłać za pośrednictwem zaszyfrowanej wiadomości e-mail do osoby kontaktowej po stronie 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 RODO?
- 2) Czy szkolenia w zakresie RODO są obowiązkowe? Czy osoby uczestniczące w zdarzeniu brały udział w szkoleniu?

#### Pozostałe

- 1) Czy policja została poinformowana o zdarzeniu? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.
- 2) Czy pozostałe właściwe organy zostały poinformowane o zdarzeniu? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.
- 3) Czy zdarzenie były przedmiotem jakichkolwiek doniesień medialnych? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

Czy zgodnie z Twoją wiedzą zdarzenie dotyczyło 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: <i>(proszę zaznaczyć właściwe)</i>		T	N
Przełożony – Organy wykonawcze – Szef działu IT – Audytor wewnętrzny – Inny <i>(proszę wskazać poniżej)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dane kontaktowe na wypadek potrzeby uzyskania dalszych informacji lub wyjaśnień <i>(nazwisko, stanowisko, e-mail, telefon)</i>			

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