

ZAKŁAD EMERYTALNO-RENTOWY  
MINISTERSTWA SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI

ZAPYTANIE OFERTOWE

na:

*Zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy  
MSWiA systemu Alfa ContactCenter*

Postępowanie prowadzone jest bez stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r.  
Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605),  
z uwagi na art. 2 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy

Nr sprawy: ZER-ZAK-15/2023

Warszawa, dnia 20.12 2023 r.

Zatwierdził(a):

ZASTĘPCA DYREKTORA  
Zakład Emerytalno-Rentowy  
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji

  
Jarosław SOCHA  
(podpis i pieczęć)

## **1. INFORMACJE O ZAMAWIAJĄCYM**

- 1.1. Zamawiającym jest Zakład Emerytalno-Rentowy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, zwany dalej „Zamawiającym”.  
Siedziba: ul. Pawińskiego 17/21, 02-106 Warszawa.  
NIP: 526-10-42-106; REGON: 011320130;  
Strona internetowa: <http://www.gov.pl/web/zermstwa>;  
Adres e-mail: [zamowienia@zer.mswia.gov.pl](mailto:zamowienia@zer.mswia.gov.pl).
- 1.2. Godziny pracy Zamawiającego: od poniedziałku do piątku: 07:00 – 15:00.
- 1.3. Telefony kontaktowe: 47/725-60-64, 47/725-60-65.
- 1.4. Zamawiający informuje, iż nie jest czynnym płatnikiem podatku od towarów i usług (VAT).

## **2. SPOSÓB KONTAKTU NA ETAPIE PROWADZENIA POSTĘPOWANIA**

Pytania w sprawach związanych z Zapytaniem ofertowym należy kierować na adres e-mail: [zamowienia@zer.mswia.gov.pl](mailto:zamowienia@zer.mswia.gov.pl).

## **3. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu Alfa ContactCenter, zgodnie z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia (OPZ), stanowiącym *Załącznik nr 1* do Zapytania ofertowego.
- 3.2. Szczegółowe informacje dotyczące przedmiotu zamówienia, w tym wymagania i warunki realizacji zamówienia określa Wzór umowy, stanowiący *Załącznik nr 3* do Zapytania ofertowego.
- 3.3. **Kody ze Wspólnego Słownika Zamówień CPV:** nr 72250000-2 (usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów), nr 72260000-5 (usługi w zakresie oprogramowania), nr 72262000-9 (usługi rozbudowy oprogramowania), nr 72611000-6 (usługi w zakresie wsparcia technicznego).

## **4. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

- 4.1. Termin wykonania przedmiotu zamówienia: wsparcie techniczne świadczone przez Wykonawcę będzie realizowane w terminie 24-miesiący od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od 03.01.2024 r.
- 4.2. Szczegółowe informacje dotyczące terminu realizacji przedmiotu zamówienia określa Wzór umowy, stanowiący *Załącznik nr 3* do Zapytania ofertowego.

## **5. WARUNKI FINANSOWANIA I PŁATNOŚCI**

Szczegółowe informacje dotyczące warunków finansowania i płatności zostały opisane we Wzorze umowy, stanowiącym *Załącznik nr 3* do Zapytania ofertowego.

## **6. SPOSÓB OBLICZENIA CENY**

- 6.1. W Formularzu oferty, stanowiącym *Załącznik nr 2* do Zapytania ofertowego, należy podać cenę netto (bez podatku VAT), do której, na potrzeby oceny ofert, należy dodać kwotę podatku VAT obliczoną według właściwej stawki, których suma stanowić będzie cenę brutto (z podatkiem VAT) za realizację przedmiotu zamówienia.
- 6.2. Wykonawca podaje ceny jednostkowe za realizację przedmiotu zamówienia w *Tabeli nr 1-3* Formularza oferty.
- 6.3. Ceny netto i brutto podane w ofercie, w tym ceny jednostkowe, obejmują wszelkie koszty związane z realizacją zamówienia, w tym koszty aktualizacji i konfiguracji Systemu, koszt konsultacji technicznych, wsparcia technicznego, napraw Systemu, wszelkie koszty transportu (dojazdu) do siedziby Zamawiającego, koszty dokumentacji, koszty licencji na aktualizację oprogramowania i sprzętu oraz wszelkie należne cła i podatki.
- 6.4. Ceny w ofercie powinny być wyrażone w złotych polskich (PLN). Wykonawca zobowiązany jest podać wszystkie ceny, w tym ceny w *Tabeli nr 1-3* Formularza oferty, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. z 2023 r. poz. 168), z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Wartości zaokrągla się do pełnego grosza

w taki sposób, że końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 grosza i wyższe zaokrągla się do 1 grosza.

6.5. Wysokość stawki podatku od towarów i usług (VAT) wynika z przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2023 r. poz. 1570).

## **7. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

O udzielenie niniejszego zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy w stosunku, do których nie otwarto likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.

## **8. WADIUM**

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

## **9. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY ORAZ DOKUMENTÓW WYMAGANYCH PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO**

9.1. Na ofertę składają się:

- 1) Formularz oferty – sporządzony zgodnie ze wzorem w *Załączniku nr 2* do Zapytania ofertowego;
- 2) aktualny odpis lub informacja z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, sporządzona nie wcześniej niż 3 miesiące przed złożeniem oferty, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji;
- 3) dokument stwierdzający prawo osoby/osób podpisującej(ych) ofertę do reprezentowania Wykonawcy w postępowaniu o uzyskanie przedmiotowego zamówienia publicznego, ale tylko wtedy, kiedy prawo do reprezentowania Wykonawcy nie wynika z treści odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej – pełnomocnictwo, w przypadku, gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik;
- 4) oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835), który stanowi *Załącznik nr 4* do Zapytania ofertowego.

9.2. Jeżeli Wykonawca nie załączy do oferty dokumentów wymienionych w pkt 9.1. lub złożone dokumenty będą niekompletne, Zamawiający zgodnie z pkt 16.1. lit. k, wezwie Wykonawcę do ich złożenia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie.

9.3. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Złożenie większej liczby ofert lub oferty zawierającej rozwiązania alternatywne lub oferty wariantowej, spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego Wykonawcę. Za równoznaczne ze złożeniem więcej niż jednej oferty przez tego samego Wykonawcę zostanie uznana sytuacja, w której ten sam podmiot występuje w dwóch lub więcej ofertach składanych wspólnie lub jest samodzielnym Wykonawcą, a jednocześnie jest uczestnikiem wspólnej oferty.

## **10. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT**

10.1. Ofertę należy złożyć wyłącznie w postaci elektronicznej, na adres poczty elektronicznej e-mail: [zamowienia@zer.mswia.gov.pl](mailto:zamowienia@zer.mswia.gov.pl). Dokumenty w ofercie powinny być wypełnione, podpisane i wysłane w formie skanu lub podpisanej kwalifikowanym podpisem elektronicznym\*, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, w formacie danych .pdf, pod rygorem nieważności, na adres e-mail podany powyżej.

\* *spełniającym wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1797).*

10.2. Termin składania ofert upływa w dniu: **28.12.2023 r. o godzinie 09:00.**

10.3. Dla ofert przesłanych pocztą elektroniczną liczy się data i godzina dostarczenia oferty pod wskazany adres e-mail.

- 10.4. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną ofertę przed upływem terminu składania ofert. Ofertę (plik) należy oznaczyć określeniem „Zmiana” i przesłać na podany w pkt 10.1. Zapytania ofertowego adres poczty elektronicznej e-mail wraz ze stosownym oświadczeniem o wycofaniu poprzedniej oferty, podpisanym przez osobę upoważnioną do reprezentacji Wykonawcy.
- 10.5. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 10.6. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

## 11. **KRYTERIUM ORAZ SPOSÓB OCENY OFERT**

- 11.1. Ocenie będą podlegały oferty ważne, tj. oferty złożone w terminie, o którym mowa w pkt 10.2. Zapytania ofertowego.
- 11.2. Oferty oceniane będą na podstawie następujących kryteriów oceny ofert:

Nr	Nazwa kryterium	Znaczenie procentowe kryterium*
1	Oferowana Cena (C)	100 %

\* 1% = 1 pkt

- 11.3. Każda z ważnych ofert będzie punktowana w następujący sposób:
- a) w **kryterium „Oferowana cena (C)”** poprzez porównanie ceny brutto oferty badanej do ceny brutto najniższej ze wszystkich ważnych ofert. Oferta z najniższą ceną otrzymuje 100 pkt, pozostałe oferty są punktowane według wzoru:  
Wartość punktowa ceny:  $C = (C_n : C_b) \times 100$   
gdzie:  
 $C_n$  – cena brutto najniższa spośród wszystkich ofert podlegających ocenie,  
 $C_b$  – cena brutto oferty badanej,
- b) przy uwzględnieniu powyższego kryterium Wykonawca może otrzymać maksymalnie **100 pkt**.
- 11.4. Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą na podstawie kryteriów oceny ofert określonych w pkt 11.2. Zapytania ofertowego oraz mając na uwadze dostępność środków finansowych. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska największą liczbę punktów obliczoną na zasadach określonych w pkt 11.3 Zapytania ofertowego.
- 11.5. Punktacja przyznawana ofertom w kryterium oceny ofert będzie liczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Wartości zaokrągla się do pełnego grosza w taki sposób, że końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 grosza i wyższe zaokrągla się do 1 grosza.
- 11.6. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.

## 12. **INFORMACJE O PODWYKONAWCACH**

Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia Podwykonawcy lub Podwykonawcom. Zamawiający wymaga, aby w przypadku powierzenia części zamówienia Podwykonawcy(om), Wykonawca wskazał w Formularzu oferty - oświadczeniu, stanowiącym *Załącznik nr 2* do Zapytania ofertowego, części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć Podwykonawcy(om) oraz podał (o ile są mu wiadome na tym etapie) nazwy (firmy) Podwykonawcy(ów).

## 13. **TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA**

- 13.1. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez okres **30 dni, tj. do dnia: 26.01.2024 r.**
- 13.2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

## 14. UMOWA

- 14.1. Umowa zostanie zawarta według Wzoru umowy, stanowiącego *Załącznik nr 3* do Zapytania ofertowego.
- 14.2. Wykonawca akceptuje treść Wzoru umowy, stanowiącego *Załącznik nr 3* do Zapytania ofertowego na wykonanie przedmiotu zamówienia.

## 15. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

## 16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

16.1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość do:

- a) wyłącznej interpretacji zapisów Zapytania ofertowego, w tym jego załączników;
- b) wyjaśnienia treści Zapytania ofertowego w odpowiedzi na pytania Wykonawców, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści Zapytania ofertowego wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert;
- c) zmiany treści Zapytania ofertowego przed upływem terminu składania ofert w formie pisemnej wraz z publikacją na stronie <http://www.gov.pl/web/zermstwa>, a po jego upływie wprowadzenia nieistotnych zmian do treści Zapytania ofertowego niemających wpływu na wynik postępowania, za zgodą Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, będą dokonywane w formie pisemnej;
- d) unieważnienia postępowania w całości w każdym czasie;
- e) zamknięcia postępowania bez dokonania wyboru oferty;
- f) w przypadku, gdy Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający może dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej spośród pozostałych ważnych ofert;
- g) żądania szczegółowych informacji i wyjaśnień od Wykonawców na każdym etapie postępowania;
- h) nieudzielenia zamówienia Wykonawcy, którego oferta nie spełnia wymagań określonych w Zapytaniu ofertowym;
- i) odrzucenia oferty Wykonawcy, która nie spełnia wymagań określonych w Zapytaniu ofertowym;
- j) poprawienia w treści oferty *oczywistych omyłek pisarskich, rachunkowych oraz innych omyłek* polegających na niezgodności oferty z wymaganiami Zamawiającego, niepowodujących istotnych zmian w treści oferty – niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona. W przypadku poprawienia innej omyłki polegającej na niezgodności z wymaganiami Zamawiającego, niepowodującej istotnych zmian w treści oferty, oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu, jeżeli Wykonawca nie wyrazi zgody na poprawienie oferty w terminie 2 dni roboczych od dnia przesłania zawiadomienia o poprawieniu;
- k) wezwania Wykonawcy do złożenia, uzupełnienia lub poprawienia w terminie przez siebie wskazanym dokumentów, o których mowa w pkt 9 Zapytania ofertowego, jeżeli dokumenty te są niekompletne, zawierają błędy;
- l) wezwania Wykonawców, w terminie określonym przez Zamawiającego, do złożenia ofert dodatkowych, w przypadku gdy zostały złożone oferty o takiej samej cenie.

16.2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do:

- a) wyboru oferty i przekazania informacji o wyborze oferty, które nie stanowią przyjęcia oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego i nie oznaczają zobowiązania do zawarcia umowy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą;

- b) niezwłocznego zawiadomienia wszystkich Wykonawców, którzy złożyli ofertę, o Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, o wyborze najkorzystniejszej oferty, o zamknięciu postępowania bez wyboru żadnej ze złożonych ofert lub unieważnieniu postępowania w całości;
- c) zawarcia umowy z wybranym Wykonawcą, zgodnie ze Wzorem umowy, stanowiącym *Załącznik nr 3* do Zapytania ofertowego.

## **17. KLAUZULA INFORMACYJNA**

17.1. Zamawiający, jako administrator danych osobowych obowiązany jest do spełnienia obowiązku informacyjnego z art. 13 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 (ogólnie rozporządzenie o ochronie danych, Dz. Urz. UE L z 4 maja 2016 r. nr 119/1 z późn. zm.), dalej „RODO”, względem osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio pozyskał. Dotyczy to w szczególności:

- Wykonawcy będącego osobą fizyczną,
- Wykonawcy będącego osobą fizyczną, prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą,
- pełnomocnika Podwykonawcy będącego osobą fizyczną (np. dane osobowe zamieszczone w pełnomocnictwie),
- członka organu zarządzającego Podwykonawcy będącego osobą fizyczną (np. dane osobowe zamieszczone w informacji z KRK),
- osoby fizycznej skierowanej do realizacji zamówienia.

17.2. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 RODO Zamawiający informuje, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Dyrektor Zakładu Emerytalno-Rentowego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji;
- w Zakładzie Emerytalno-Rentowym MSWiA jest Inspektor Ochrony Danych, e-mail: [iod@zer.mswia.gov.pl](mailto:iod@zer.mswia.gov.pl);
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem nr ZER-ZAK-15/2023 na zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu Alfa ContactCenter;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
- obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Prawo zamówień publicznych, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z tej ustawy;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- posiada Pani/Pan:
  - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
  - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych;

- na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Pani/Panu:
- w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

17.3. Zamawiający informuje, że:

- w przypadku gdy wykonanie obowiązków, o których mowa w art. 15 ust. 1-3 RODO (związanych z prawem Wykonawcy do uzyskania od administratora potwierdzenia, czy przetwarzane są dane osobowe jego dotyczące, prawem Wykonawcy do bycia poinformowanym o odpowiednich zabezpieczeniach, o których mowa w art. 46, związanych z przekazaniem jego danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej oraz prawem otrzymania przez Wykonawcę od administratora kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu), wymagałoby niewspółmiernie dużego wysiłku, Zamawiający może żądać od osoby, której dane dotyczą, wskazania dodatkowych informacji mających na celu sprecyzowanie żądania, w szczególności podania nazwy lub daty postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, a w przypadku udostępniania postępowania już zakończonego wskazania dodatkowych informacji mających w szczególności na celu sprecyzowanie nazwy lub daty zakończonego postępowania o udzielenie zamówienia;
- wystąpienie z żądaniem, o którym mowa w art. 18 ust. 1 RODO (ograniczenia przetwarzania danych), nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.

**18. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW:**

Integralną część Zapytania ofertowego stanowią Załączniki:

- 1) Opis przedmiotu zamówienia – *Załącznik nr 1*,
- 2) Formularz oferty – *Załącznik nr 2*,
- 3) Wzór umowy z załącznikami – *Załącznik nr 3*,
- 4) Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu – *Załącznik nr 4*.

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)**

Przedmiotem zamówienia zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu Alfa ContactCenter Firmy ALFAVOX.

**I. Wymagania ogólne**

1. Podstawowe definicje:

- 1) **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
  - 2) **godziny robocze** - godziny od 8:15 do 16:15 w dni robocze,
  - 3) **awaria** – stan niesprawności sprzętu lub Systemu do obsługi infolinii uniemożliwiający ich prawidłowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący ich niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
  - 4) **serwis** – wszelkie usługi świadczone przez Wykonawcę zapewniające prawidłowe funkcjonowanie sprzętu i Systemu do obsługi infolinii w okresie gwarancji,
  - 5) **sprzęt** – fizyczne urządzenia, służące do funkcjonowania Systemu do obsługi infolinii, w tym m. in. serwer/y z oprogramowaniem systemowym,
  - 6) **usterka** – stan, w którym sprzęt lub System do obsługi infolinii realizuje połączenia, ale sygnalizuje niepoprawne działanie podzespołów/modułów/oprogramowania,
  - 7) **System** - oprogramowanie do obsługi infolinii Alfa ContactCenter wraz ze sprzętem, na którym jest zainstalowane,
  - 8) **oprogramowanie** - oprogramowanie niezbędne do funkcjonowania infolinii Alfa ContactCenter,
  - 9) **usuwanie awarii lub usterki** – proces przywracania sprawności Systemu do stanu sprzed awarii lub usterki, który będzie liczony od dnia zgłoszenia awarii lub usterki do dnia przywrócenia sprawności działania Systemu,
2. Wsparcie techniczne realizowane będzie przez Wykonawcę przez okres 24 miesięcy począwszy od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż 03.01.2024 r.

**II. Opis Systemu**

1. Posiadany przez Zamawiającego System do obsługi infolinii jest rozwiązaniem opartym o fizyczny sprzęt, z oprogramowaniem zainstalowanym na serwerze i stacjach klienckich.

Lp.	Nazwa produktów informatycznych wchodzących w skład Systemu
1	System do obsługi infolinii Alfa ContactCenter wraz z niezbędnymi licencjami
2	Posiadany przez Zamawiającego sprzęt do obsługi Systemu: 1x Serwer HPE ProLiant DL380 Gen10 8LFF 1x Pendrive z licencją HMP (zamontowana wewnątrz serwera) 1x License WinSvrSTDCore 2019 OLP 16Lic NL Gov 1x Router MikroTIK 1x Router Linksys SPA8000-G5 8-ports Telephony Gateway 1x Klawiatura CA1420 VISTA II, 1x Mysz CA1210 YUMA. 6x Słuchawki Plantronics EncorePro HW 520 2x przewody uczeń-nauczyciel



2. System do obsługi infolinii Alfa ContactCenter jest rozwiązaniem zainstalowanym w budynkach przy ul. Pruskowskiej 17 i ul. Pawińskiego 17/21 w Warszawie zajmowanych przez Zamawiającego.
3. Zamawiający posiada dostęp do centrali telefonicznej zapewniającej świadczenie usługi typu SIP (usługa typu trunk) celem możliwości realizacji wielu połączeń jednocześnie w ramach tego samego numeru telefonu.
4. Posiadany przez Zamawiającego System posiada m.in:
  - możliwość obsługi łącza SIP do operatora telekomunikacyjnego, z obsługą min. 30 jednoczesnych rozmów oraz możliwość licencyjnej rozbudowy do min. 120 jednoczesnych rozmów,
  - możliwość obsługi jednocześnie pracujących agentów i supervisor'ów,
  - możliwość obsługi dodatkowych kanałów komunikacji, min.: wiadomości e-mail i czat, obsługiwanych za pomocą tego samego interfejsu/aplikacji, co połączenia głosowe,
  - możliwość pracy agenta w aplikacji typu Softphone na komputerze z systemem Windows oraz przez przeglądarkę internetową,
  - możliwość tworzenia profili predefiniowanych dla agentów/supervisor'ów, pozwalających na dziedziczenie ustawień i uprawnień przyznanych dla profilu,
  - możliwość indywidualnego nadawania uprawnień dla każdego z agentów,
  - możliwość skonfigurowania powodów przerw wybieranych przez agenta i zapisywanych w raportach,
  - funkcję ACW, aktywowaną automatycznie lub ręcznie po każdym połączeniu. W trybie ACW agent nie odbiera połączeń, jest to czas na zakończenie rozmowy i wprowadzenie do systemu informacji związanej z obsługiwanym połączeniem,
  - system zapowiedzi głosowych i IVR,
  - możliwość graficznego budowania drzew zapowiedzi, podłączania plików zapowiedzi w formacie WAV oraz wykorzystania mechanizmu Text To Speech,
  - mechanizm informujący o pozycji w kolejce oczekujących oraz o przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie,
  - mechanizm odtwarzania muzyki w trakcie oczekiwania klienta na połączenie,
  - mechanizm równomiernego kierowania połączeń do agentów (ACD), przydzielający połączenie do agenta, który najdłużej pozostawał w czasie bezczynności,
  - możliwość kierowania połączeń telefonicznych, w oparciu o zmienne dane, umiejętności agentów,
  - możliwość zdefiniowania wymaganych umiejętności dla każdego tematu rozmowy oraz przypisania odpowiedniego poziomu umiejętności każdemu agentowi,
  - funkcję dialera, umożliwiającą automatyczne zestawianie połączeń wychodzących,
  - mechanizm zbierania danych o połączeniach, wraz z predefiniowanymi szablonami raportów,
  - możliwość nagrywania połączeń.
  - przestrzeń dyskową zapewniającą przechowywanie zapisywanych rozmów prowadzonych agentów,
  - dostęp do interfejsu systemu nagrywania za pomocą przeglądarki internetowej i dedykowanej aplikacji,
  - możliwość wyszukiwania nagrań według kryteriów: data, godzina, numer agenta, numer dzwoniącego, typ połączenia,
  - możliwość eksportu nagrań do plików WAV,
  - możliwość archiwizacji danych nagranych na zewnętrzny sieciowy zasób dyskowy.
5. Aplikacja dla agenta umożliwia m.in:

- zarządzanie statusem: zalogowany/wylogowany/dostępny/przerwa,
  - obsługę połączeń w tym: odbiór, zakończenie, transfer, konsultację,
  - wyświetlanie historii połączeń zrealizowanych przez zalogowanego agenta,
  - wyświetlanie dodatkowych informacji, zdefiniowanych przez administratora lub supervisor'a (np. liczba połączeń oczekujących w kolejce, centralna lista połączeń nieodebranych, status innych agentów w zespole, wykres i wartość Service Level, pola wypełniane wartościami z bazy danych),
  - możliwość sporządzenia notatki, która zostanie dodana do historii kontaktu z dzwoniącym.
6. Aplikacja dla supervisor'a umożliwia m.in:
- zarządzanie statusem: zalogowany/wylogowany/dostępny/przerwa,
  - wyświetlanie dodatkowych informacji, zdefiniowanych przez administratora lub supervisor'a (np. liczba połączeń oczekujących w kolejce, centralna lista połączeń nieodebranych, status innych agentów w zespole, wykres i wartość Service Level, pola wypełniane wartościami z bazy danych),
  - monitorowanie pracy agentów w czasie rzeczywistym,
  - zdalne zarządzanie pracą agenta: zalogowanie, wylogowanie, włączenie/wyłączenie przerwy,
  - podsłuch rozmów prowadzonych przez agentów (włączenie się do rozmowy prowadzonej przez agenta),
  - udzielenie wsparcia agentowi - poprzez włączenie się do rozmowy "na trzeciego",
  - generowanie oraz wyświetlanie raportów z pracy Systemu do obsługi infolinii w czasie rzeczywistym, wraz z możliwością ich pełnej personalizacji w zakresie wyświetlanych danych,
  - generowanie raportów historycznych z dowolnie wybranego okresu,
  - tworzenie szablonów raportów oraz określania, jakie parametry i wartości mają znaleźć się w danym raporcie,
  - eksport wygenerowanego raportu do pliku min. PDF, XLS i CSV,
  - dostęp do logów, pozwalający na szczegółowe śledzenie zmian statusu pracy agenta wraz z datą i godziną,
  - dostęp do szczegółowych logów połączeń, umożliwiających śledzenie ścieżki, jaką przeszło połączenie oraz czasy dla poszczególnych etapów połączenia min: czas zapowiedzi, czas oczekiwania, czas dzwonięcia, czas rozmowy.
7. Aplikacje dla administratora umożliwiają m.in:
- wykonywanie backupu bazy danych,
  - możliwość tworzenia/edycji schematów przepływu połączeń,
  - możliwość tworzenia/edycji drzew IVR,
  - możliwość tworzenia/edycji agentów, grup agentów, tematów rozmów,
  - nadawanie uprawnień dla każdego agenta/supervisor'a,
  - zarządzanie dialerem,
  - tworzenie/edycja rozbudowanych raportów dla agentów/supervisor'ów.

### III. Wsparcie techniczne

1. Wsparcie techniczne Systemu realizowane przez Wykonawcę obejmuje:
  - 1) usuwanie awarii i usterek Systemu,
  - 2) analizę zgłoszonych awarii i usterek dotyczących Systemu,
  - 3) przekazywanie/wdrażanie poprawek/aktualizacji do Systemu,

- 4) opracowanie i wdrożenia obejść awarii i usterek, w przypadku, gdy usunięcie ich nie jest możliwe,
  - 5) zapewnienie prawidłowego działania Systemu i środowiska systemowego w tym jego konfiguracji,
  - 6) udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania Systemu w warstwie administracyjnej i użytkowej (od poniedziałku do piątku w godzinach roboczych):
    - część użytkowa (tel. ....; adres e-mail: .....),
    - część administracyjna (tel. ....; adres e-mail: .....),
  - 7) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu Systemu, na wniosek Zamawiającego,
  - 8) zapewnienie serwisu i podejmowanie działań, mających na celu utrzymywanie Systemu w pełnej sprawności funkcjonalnej,
  - 9) monitorowanie i instalowanie krytycznych poprawek i niezbędnych aktualizacji oraz składników Systemu.
  - 10) doposażenie, podnoszenie parametrów technicznych w zakresie sprzętu i systemu operacyjnego niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania Systemu.
2. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni usuwanie awarii i usterek Systemu w miejscu jego instalacji na poniższych warunkach:
    - 1) gwarantowany czas naprawy awarii Systemu wynosi do 24 godziny od momentu zgłoszenia awarii,
    - 2) gwarantowany czas naprawy usterki Systemu wynosi do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki,
    - 3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów napraw,
    - 4) w przypadku niemożności naprawy Systemu w terminach określonych w ppkt 1 i 2 Wykonawca na czas naprawy dostarczy następnego dnia roboczego, na własny koszt, sprzęt o parametrach nie gorszych od posiadanego przez zamawiającego, a także dokona jego podłączenia i konfiguracji celem zapewniania poprawnej pracy Systemu,
    - 5) Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany sprzętu na nowy w terminie 5 dni roboczych, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadku wystąpienia kolejnej awarii, wady lub usterki, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw danego sprzętu lub niewykonania jego naprawy w terminie 30 dni od dnia jej zgłoszenia.
  3. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia wsparcia technicznego Systemu w lokalizacji Zamawiającego. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu o ile usunięcie awarii i usterki będzie mogło być wykonane zdalnie.
  4. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek Systemu w godzinach roboczych za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail lub dedykowanego systemu zgłoszeniowego. Jeżeli zgłoszenie zostanie wysłane poza godzinami roboczymi, wówczas początek zgłoszenia będzie liczony od najbliższej godziny roboczej.
  5. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania Systemu.
  6. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego będzie świadczył na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności Systemu.
  7. W przypadku awarii dysków twardych w serwerze uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone przez Wykonawcę nowe o parametrach nie gorszych od posiadanych przez Zamawiającego.

8. W przypadku konieczności wymiany lub naprawy serwera poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego.
9. W czasie wsparcia technicznego Wykonawca za dodatkowym wynagrodzeniem na zlecenie Zamawiającego wykona instruktaż w siedzibie Zamawiającego. Kwota wynagrodzenia będzie skalkulowana jako uzgodniony między Stronami iloczyn ilości roboczogodzin czasu potrzebnego na przeprowadzenie instruktażu pracowników i stawki godzinowej określonej w formularzu ofertowym przez Wykonawcę. Łączna ilość czasu na instruktaż nie może przekroczyć 16 godzin w ramach realizacji Umowy. Zamawiany instruktaż nie może być krótszy niż 4 godziny.
10. W czasie wsparcia technicznego Wykonawca za dodatkowym wynagrodzeniem na zlecenie Zamawiającego wykona ponowne nagrania IVR lub dogra brakujące części komunikatów. Kwota wynagrodzenia będzie skalkulowana jako iloczyn ilości nagrywanych słów i stawki jednostkowej określonej w formularzu ofertowym przez Wykonawcę. Łączna ilość czasu na nagrywanie komunikatów nie może przekroczyć 4000 słów w ramach realizacji Umowy.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania maksymalnej ilości godzin wskazanych w pkt 9 i pkt 10.
12. Wsparcie techniczne ma być świadczone przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta Systemu.
13. Zamawiający dopuszcza świadczenie konsultacji dla administratorów Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail przy wykorzystaniu dostępnych na stronie producenta instrukcji „krok – po – kroku”, filmów instruktażowych i innych materiałów pomocowych, pod warunkiem wskazania przez Wykonawcę adresu internetowego zawierającego rozwiązanie konkretnego problemu lub opisującego konkretne czynności administratorskie.
14. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowe funkcjonowanie Systemu lub brak jego działania z przyczyn leżących po stronie środowiska informatycznego Zamawiającego.
15. Strony zobowiązują się do wzajemnego współdziałania w wykonywaniu przedmiotu Umowy.
16. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań z powodu działania siły wyższej.

**FORMULARZ OFERTY**

**na:**

*Zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu Alfa ContactCenter*

**Znak sprawy: ZER-ZAK-15/2023**

<small>..... pieczęć Wykonawcy/Pelnomocnika Wykonawcy</small>
---

**Wykonawca\***

<b>Nazwa:</b>	..... .....
<b>Numer identyfikacji podatkowej VAT:</b>	.....
<b>Adres pocztowy:</b>	.....
<b>Osoba lub osoby wyznaczone do kontaktów:</b>	.....
<b>Telefon:</b>	.....
<b>Adres e-mail:</b>	.....
<b>Faks:</b>	.....

*\*W przypadku oferty wspólnej należy podać nazwy i adresy wszystkich Wykonawców*

**OFERTA**

**dla Zakładu Emerytalno-Rentowego Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji  
ul. Pawińskiego 17/21, 02-106 Warszawa**

1. W odpowiedzi na Zapytanie publiczne składam(y) niniejszą ofertę oświadczając, że oferuję(emy) wykonanie zamówienia, zgodnie z wymaganiami określonymi w Zapytaniu ofertowym za maksymalną:

**cenę netto (bez podatku VAT): ..... PLN**

**cenę brutto (z podatkiem VAT): ..... PLN**

**słownie brutto: ...../100**

zgodnie z wyszczególnioną Tabelą nr 1-3.

2. Oferuję(emy) wykonanie przedmiotu zamówienia, zgodnie z poniższym wyszczególnieniem:

**Tabela nr 1. Wsparcie techniczne**

Lp.	Wsparcie techniczne	Ilość miesięcy	Koszt jednostkowy netto za 1 miesiąc* (w zł)	Stawka podatku VAT (w %)**	Wartość VAT wyliczona dla kosztu jednostkowego (w zł)* (kol.4 x kol. 5)	Koszt jednostkowy brutto za 1 miesiąc (w zł)* (kol.4 + kol.6)	Łączna cena netto (w zł)* (kol.3 x kol.4)	Łączna cena brutto (w zł)* (kol.3 x kol.7)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Świadczenie wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu Alfa ContactCenter zgodnie z postanowieniami OPZ i Umowy	24						

**Tabela nr 2. Instruktaż**

Lp.	Instruktaż	Maksymalna (szacunkowa) ilość roboczogodzin przeprowadzenia instruktażu***	Cena jednostkowa netto za 1 godzinę* (w zł)	Stawka podatku VAT (w %)**	Cena jednostkowa brutto za 1 godzinę (w zł)* (kol.4 + kol.5)	Łączna cena netto (w zł)* (kol.3 x kol.4)	Łączna cena brutto (w zł)* (kol.3 x kol.6)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Wykonywanie instruktażu w siedzibie Zamawiającego	16					

**Tabela nr 3. Nagrania komunikatów**

Lp.	Instruktaż	Maksymalna (szacunkowa) ilość nagrania słów***	Cena jednostkowa netto za 1 słowo* (w zł)	Stawka podatku VAT (w %)**	Cena jednostkowa brutto za 1 słowo (w zł)* (kol.4 + kol.5)	Łączna cena netto (w zł)* (kol.3 x kol.4)	Łączna cena brutto (w zł)* (kol.3 x kol.6)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Nagrania komunikatów	4000					

**Uwaga!**

\* Ceny należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zaokrąglając zgodnie z zasadami określonymi w pkt 6.4. Zapytania ofertowego,

\*\* Wykonawca zobowiązany jest podać podstawę prawną zastosowania stawki podatku od towarów i usług (VAT) innej niż stawka podstawowa lub zwolnienia z ww. podatku,

\*\*\* Maksymalna szacunkowa ilość może ulec zmianie w trakcie realizacji umowy – jednak nie może być większa niż zostało określone w Tabeli.

Podstawa prawna zastosowania stawki podatku od towarów i usług (VAT) innej niż stawka podstawowa lub zwolnienia z podatku od towarów i usług (VAT).....\*\* (jeśli dotyczy)

3. Nr rachunku bankowego Wykonawcy do wykonywania płatności w ramach umowy:

.....

4. Zamówienie zrealizuję(emy):

- <sup>1</sup> **BEZ** udziału Podwykonawców;  
<sup>1</sup> z udziałem niżej wskazanych Podwykonawców:

Lp.	Firma i adres Podwykonawcy	Część zamówienia, której wykonanie zostanie powierzone Podwykonawcy
1.		
2.		

5. Wartość wynagrodzenia z wykonanie przedmiotu zamówienia nie będzie podlegała zwiększeniu w okresie realizacji Umowy.
6. Zapoznałem(liśmy) się ze Wzorem umowy, który jest integralną częścią Zapytania ofertowego i akceptuję(emy) go bez zastrzeżeń oraz zobowiązuję(emy) się w przypadku wyboru mojej/naszej oferty do zawarcia umowy na określonych przez Zamawiającego w Zapytaniu ofertowym warunkach, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
7. Oferta jest dla mnie/nas wiążąca przez okres wskazany w pkt 13.1. Zapytania ofertowego.
8. Oświadczam(y), że wypełniłem(liśmy) obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO<sup>2</sup> wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem(liśmy) w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.\*
9. Oświadczam(y), że nie przekazuję(emy) danych osobowych innych niż bezpośrednio mnie/nas dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO.\*\*

\* należy skreślić w przypadku, gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art.13 ust. 4 lub art.14 ust. 5 RODO

\*\* należy skreślić w przypadku, gdy Wykonawca wypełnił obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu

10. Oświadczam(y), że:

- <sup>3</sup>jestem(śmy) mikroprzedsiębiorstwem  
<sup>3</sup>jestem(śmy) małym przedsiębiorstwem  
<sup>3</sup>jestem(śmy) średnim przedsiębiorstwem  
<sup>3</sup>jestem(śmy) jednoosobową działalnością gospodarczą  
<sup>3</sup>jestem(śmy) osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej  
<sup>3</sup>jestem(śmy) innym rodzajem

Informacje wymagane wyłącznie do celów statystycznych.

11. Do oferty załączam(y) następujące dokumenty:

- 1) .....  
2) .....  
3) .....

.....  
(miejsowość i data)

.....  
(podpis i imienna pieczęćka uprawnionego przedstawiciela  
Wykonawcy)

<sup>1</sup> Zaznaczyć w sposób wyraźny właściwą informację.

<sup>2</sup> Rozporządzenie 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 (Dz. Urz. UE L z 4 maja 2016 r. nr 119/1 z późn. zm.)

<sup>3</sup> Zaznaczyć w sposób wyraźny właściwą informację.

Wzór umowy

UMOWA Nr ...../202...

zawarta w dniu \_\_\_\_\_ r. w Warszawie pomiędzy:

**Zakładem Emerytalno-Rentowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji** z siedzibą w Warszawie (02-106), przy ul. Pawińskiego 17/21, posiadającym numery NIP: 526-10-42-106, REGON: 011320130, zwanym w dalszej części Umowy „**Zamawiającym**”, reprezentowanym przez:

.....  
.....  
a

.....  
.....  
zwaną(ym) w dalszej części Umowy „**Wykonawcą**”, reprezentowaną(ym) przez:

.....  
.....

**Zamawiający i Wykonawca** dalej zwani są łącznie „**Stronami**” lub każdy z osobna „**Stroną**”.

W wyniku przeprowadzonego postępowania zakupowego nr ZER-ZAK-15/2023 przeprowadzonego bez stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605), z uwagi na art. 2 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy, Strony zgodnie postanawiają zawrzeć Umowę o następującej treści:

§ 1

**Definicje**

1. Podstawowe definicje:

- 1) **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
- 2) **godziny robocze** - godziny od 8:15 do 16:15 w dni robocze,
- 3) **awaria** – stan niesprawności sprzętu lub Systemu do obsługi infolinii uniemożliwiający ich prawidłowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący ich niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
- 4) **serwis** – wszelkie usługi świadczone przez Wykonawcę zapewniające prawidłowe funkcjonowanie sprzętu i Systemu do obsługi infolinii w okresie gwarancji,
- 5) **sprzęt** – fizyczne urządzenia, służące do funkcjonowania Systemu do obsługi infolinii, w tym m. in. serwer/y z oprogramowaniem systemowym,
- 6) **usterka** – stan, w którym sprzęt lub System do obsługi infolinii realizuje połączenia, ale sygnalizuje niepoprawne działanie podzespołów/modułów/oprogramowania,
- 7) **System** - oprogramowanie do obsługi infolinii Alfa ContactCenter wraz ze sprzętem, na którym jest zainstalowane,
- 8) **oprogramowanie** - oprogramowanie niezbędne do funkcjonowania infolinii Alfa ContactCenter,
- 9) **niewykonanie Umowy** – ma miejsce wtedy, gdy świadczenie w ogóle nie zostaje spełnione,



- 10) **nienależyte wykonanie Umowy** – ma miejsce wtedy, gdy świadczenie zostało spełnione, ale interes Zamawiającego nie został zaspokojony w sposób odpowiadający treści Umowy,
  - 11) **usuwanie awarii lub usterki** – proces przywracania sprawności Systemu do stanu sprzed awarii lub usterki, który będzie liczony od dnia zgłoszenia awarii lub usterki do dnia przywrócenia sprawności działania Systemu,
  - 12) **siła wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia,
  - 13) **Umowa** – niniejsza Umowa zawarta w wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr ZER-ZAK-15/2023,
  - 14) **kwartał** – okres kolejnych trzech miesięcy, liczony od dnia zawarcia Umowy do dnia poprzedzającego dzień, który w miesiącu kończącym okres trzech miesięcy odpowiada datą dniowi początkowemu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było - do ostatniego dnia tego miesiąca.
2. Ilekroć w Umowie jest mowa o dniach bez sprecyzowania czy dotyczą dni roboczych, należy przez te dni rozumieć dni kalendarzowe.

## § 2

### *Przedmiot Umowy i czasy obsługi błędów*

1. Przedmiotem umowy jest zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu Alfa ContactCenter zgodnie z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia (OPZ), stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy oraz w cenie określonej w Formularzu ofertowym Wykonawcy, który stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.
2. Wsparcie techniczne Systemu realizowane przez Wykonawcę, o którym mowa w ust. 1, obejmuje:
  - 1) usuwanie awarii i usterek Systemu,
  - 2) analizę zgłoszonych awarii i usterek dotyczących Systemu,
  - 3) przekazywanie/wdrażanie poprawek/aktualizacji do Systemu,
  - 4) opracowanie i wdrożenia obejść awarii i usterek, w przypadku gdy usunięcie ich nie jest możliwe,
  - 5) zapewnienie prawidłowego działania Systemu i środowiska systemowego w tym jego konfiguracji,
  - 6) udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania Systemu w warstwie administracyjnej i użytkowej (od poniedziałku do piątku w godzinach roboczych):
    - część użytkowa (tel. ....; adres e-mail: .....),
    - część administracyjna (tel. ....; adres e-mail: .....),
  - 7) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu Systemu, na wniosek Zamawiającego,
  - 8) zapewnienie serwisu i podejmowanie działań, mających na celu utrzymywanie Systemu w pełnej sprawności funkcjonalnej,
  - 9) monitorowanie i instalowanie krytycznych poprawek i niezbędnych aktualizacji oraz składników Systemu.
  - 10) doposażenie, podnoszenie parametrów technicznych w zakresie sprzętu i systemu operacyjnego niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania Systemu.
3. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni usuwanie awarii i usterek Systemu w miejscu jego instalacji na poniższych warunkach:
  - 1) gwarantowany czas naprawy awarii Systemu wynosi do 24 godzin od momentu zgłoszenia awarii,
  - 2) gwarantowany czas naprawy usterki Systemu wynosi do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki,
  - 3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów napraw,
  - 4) w przypadku niemożności naprawy Systemu terminach określonych w ppkt 1 i 2 Wykonawca na czas naprawy dostarczy następnego dnia roboczego, na własny koszt, sprzęt o parametrach nie

- gorszych od posiadanego przez zamawiającego, a także dokona jego podłączenia i konfiguracji celem zapewniania poprawnej pracy Systemu,
- 5) Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany sprzętu na nowy w terminie 5 dni roboczych, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadku wystąpienia kolejnej awarii, wady lub usterki, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw danego sprzętu lub niewykonania naprawy w terminie 30 dni od dnia jej zgłoszenia.
  4. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia wsparcia technicznego Systemu w lokalizacji Zamawiającego. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu o ile usunięcie awarii i usterki będzie mogło być wykonane zdalnie.
  5. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek Systemu w godzinach roboczych za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail lub dedykowanego systemu zgłoszeniowego. Jeżeli zgłoszenie zostanie wysłane poza godzinami roboczymi, wówczas początek zgłoszenia będzie liczony od najbliższej godziny roboczej.
  6. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania Systemu.
  7. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego będzie świadczył na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności Systemu.
  8. W przypadku awarii dysków twardech w serwerze uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone przez Wykonawcę nowe o parametrach nie gorszych od posiadanych przez Zamawiającego.
  9. W przypadku konieczności wymiany lub naprawy serwera poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego.
  10. W czasie wsparcia technicznego Wykonawca za dodatkowym wynagrodzeniem na zlecenie Zamawiającego wykona instruktaż w siedzibie Zamawiającego. Kwota wynagrodzenia będzie skalkulowana jako uzgodniony między Stronami iloczyn ilości roboczogodzin czasu potrzebnego na przeprowadzenie instruktażu pracowników i stawki godzinowej określonej w formularzu ofertowym przez Wykonawcę. Łączna ilość czasu na instruktaż nie może przekroczyć 16 godzin w ramach realizacji Umowy. Zamawiany instruktaż nie może być krótszy niż 4 godziny.
  11. W czasie wsparcia technicznego Wykonawca za dodatkowym wynagrodzeniem na zlecenie Zamawiającego wykona ponowne nagrania IVR lub dogra brakujące części komunikatów. Kwota wynagrodzenia będzie skalkulowana jako iloczyn ilości nagrywanych słów i stawki jednostkowej określonej w formularzu ofertowym przez Wykonawcę. Łączna ilość czasu na nagrywanie komunikatów nie może przekroczyć 4000 słów w ramach realizacji Umowy.
  12. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania maksymalnej ilości godzin wskazanych w ust. 10 i ust. 11.
  13. Wsparcie techniczne ma być świadczone przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta Systemu.
  14. Zamawiający dopuszcza świadczenie konsultacji dla administratorów Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail przy wykorzystaniu dostępnych na stronie producenta instrukcji „krok – po – kroku”, filmów instruktażowych i innych materiałów pomocowych, pod warunkiem wskazania przez Wykonawcę adresu internetowego zawierającego rozwiązanie konkretnego problemu lub opisującego konkretne czynności administratorskie.
  15. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowe funkcjonowanie Systemu lub brak jego działania z przyczyn leżących po stronie środowiska informatycznego Zamawiającego.
  16. Strony zobowiązują się do wzajemnego współdziałania w wykonywaniu przedmiotu Umowy.
  17. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań z powodu działania siły wyższej.

### § 3

#### *Termin realizacji przedmiotu Umowy*

1. Strony ustalają, iż wsparcie techniczne świadczone przez Wykonawcę będzie realizowane w terminie 24 - miesięcy od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż od 03.01.2024 r.
2. Prace określone w § 2 ust. 11 będą zrealizowane w ustalonym między Stronami terminie jednak nie później niż 14 dni od momentu otrzymania zamówienia przez Wykonawcę.
3. Prace określone w § 2 ust. 10 będą zrealizowane w ustalonym między Stronami terminie jednak nie później niż 21 dni od momentu otrzymania zamówienia przez Wykonawcę.

### § 4

#### *Kontakty i zawiadomienia*

1. Za realizację Umowy zgodnie z jej postanowieniami odpowiedzialny jest Naczelnik i Zastępca Naczelnika Wydziału Informatyki – tel. kontaktowy do Wydziału Informatyki: .....
2. W imieniu Zamawiającego przedstawicielami upoważnionymi do podpisania Protokołu odbioru prac o których mowa w § 3 ust. 2 i 3, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej Umowy, są:
  - 1) Pan/i ..... – tel. kom.: ....., adres e-mail: .....,
  - 2) Pan/i ..... – tel. kom.: ....., adres e-mail: .....,
  - 3) inna osoba wyznaczona przez Naczelnika lub Zastępcę Naczelnika Wydziału Informatyki.
3. W imieniu Wykonawcy przedstawicielem(ami) upoważnionym(y) do kontaktów z Zamawiającym w sprawach realizacji Umowy oraz kontroli prawidłowego jej przebiegu, w tym upoważnionym(i) do podpisania Protokołu odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy, jest/są:
  - 1) Pan/i..... – tel. kom.: ....., adres e-mail: .....,
  - 2) Pan/i..... – tel. kom.: ....., adres e-mail: .....
4. Protokół odbioru, o którym mowa w ust. 2 , musi zostać podpisany ze strony Zamawiającego przez co najmniej dwie upoważnione osoby, wymienione w ust. 2.
5. Zmiana osób oraz danych teleadresowych, o których mowa w ust. 2-3, nie stanowi zmiany treści Umowy. Każda ze Stron może jednostronnie dokonać zmian w zakresie danych teleadresowych oraz danych osób, o których mowa w ust. 2-3, zawiadamiając niezwłocznie o tym na piśmie lub drogą elektroniczną (e-mail) drugą Stronę.

### § 5

#### *Wartość wynagrodzenia i zasady rozliczeń*

1. Maksymalne wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy wynosi ..... zł netto (słownie:.....), powiększone o podatek od towarów i usług (VAT) w kwocie ..... zł (słownie:.....), co stanowi ..... zł brutto (słownie: .....
2. Na maksymalne wynagrodzenie, określone w ust. 1, składa się:
  - 1) wynagrodzenie w wysokości ..... zł (słownie: .....) netto powiększone o podatek od towarów i usług (VAT) w kwocie ..... zł (słownie:.....), co stanowi ..... zł brutto (słownie: .....) za wykonanie przedmiotu Umowy, określonego § 2 ust. 10 Umowy, płatne w częściach w wysokości stanowiącej iloczyn ceny jednostkowej roboczogodziny i liczby roboczogodzin uzgodnionych przez Strony na instruktaż, przy czym cena za jedną roboczogodzinę, wynosi ..... zł (słownie: .....) netto, co stanowi ..... zł (słownie: .....) brutto,
  - 2) wynagrodzenie w wysokości ..... zł (słownie: .....) netto powiększone o podatek od towarów i usług (VAT) w kwocie ..... zł (słownie:.....), co stanowi ..... zł brutto (słownie: .....) za wykonanie przedmiotu Umowy, określonego § 2 ust. 11 Umowy, płatne w częściach w wysokości stanowiącej iloczyn ceny jednostkowej nagrania jednego słowa

- i liczby nagranych słów, przy czym cena za jedno nagrane słowo, wynosi ..... zł (słownie: ..... netto, co stanowi ..... zł (słownie: ..... brutto,
- 3) wynagrodzenie w wysokości ..... zł netto (słownie: .....), co stanowi ..... zł brutto (słownie: .....) za świadczenie wsparcia technicznego, płatne w częściach, kwartalnie z dołu w wysokości ..... zł brutto za jeden kwartał. W ostatnim kwartale wartość wynagrodzenia za świadczenie wsparcia technicznego będzie wynosiła ..... zł brutto.
3. Maksymalne wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją Umowy, w tym koszty: koszty aktualizacji i konfiguracji Systemu, koszt konsultacji technicznych, wsparcia technicznego, napraw Systemu, wszelkie koszty transportu (dojazdu) do siedziby Zamawiającego, koszty dokumentacji, koszty licencji na aktualizację oprogramowania i sprzętu oraz wszelkie należne cła i podatki.
4. Wykonawcy nie przysługuje zwrot od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów, opłat i podatków poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy. Maksymalne wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, wyczerpuje wszelkie należności Wykonawcy wobec Zamawiającego związane z realizacją Umowy z zastrzeżeniem ust. 6.
5. Wartość maksymalnego wynagrodzenia, określona w ust. 1, nie będzie podlegała zmianie w okresie realizacji przedmiotu Umowy z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia Wykonawcy za świadczenie wsparcia technicznego, określonego w ust. 2 pkt 3, w przypadku zmiany:
- 1) wysokości stawki podatku od towarów i usług (VAT),
  - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2020 r. poz. 2207)
  - 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym, zasad podlegania ubezpieczeniu zdrowotnemu lub zmiany wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
  - 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 46),
- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę.
7. Zmiana wynagrodzenia, o której mowa w ust. 6, będzie miała zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do wynagrodzenia objętego fakturami wystawionymi po dacie wejścia w życie zmiany przepisów prawa w zakresie, o którym mowa w ust. 6.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt 1, Zamawiający zobowiązuje się do uiszczenia wynagrodzenia, powiększonego o podatek od towarów i usług (VAT) według stawki podatku obowiązującej dla tej czynności w momencie jej wykonania.
9. W przypadkach, o których mowa w ust. 6 pkt 2-4, Wykonawca wystąpi do Zamawiającego z wnioskiem o uwzględnienie zmian, załączając do wniosku szczegółową kalkulację wpływu tych zmian na dotychczasową wysokość ceny i szczegółowe wyliczenie proponowanej nowej wysokości ceny oraz dokumenty poświadczające dokonane kalkulacje i wyliczenia. Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedstawienia dodatkowych wyliczeń i dokumentów, jeżeli przedstawione przez Wykonawcę uzna za niewystarczające. W przypadku uwzględnienia zmian przez Zamawiającego zmiana wysokości wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2 pkt 3 nastąpi w formie aneksu do Umowy, w terminie do 40 dni od dnia otrzymania wniosku wraz z kompletem dokumentów żądanych przez Zamawiającego. Zmiana wysokości wynagrodzenia nastąpi od dnia zawarcia aneksu do Umowy.

10. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że z żądaniem zmiany wynagrodzenia może wystąpić także Zamawiający. W zakresie, o którym mowa w ust. 6 pkt 2-4 Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia niezwłocznie po otrzymaniu żądania Zamawiającego, szczegółowych kalkulacji oraz dowodów ich prawidłowości, o których mowa w ust. 9.
11. Faktury będą wystawiane i przesyłane na adres Zamawiającego wskazany w komparycji Umowy lub na inny adres bądź adresy wskazany(e) przez Zamawiającego.
12. Płatność za instruktaż i nagrywanie komunikatów nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr ....., w terminie do 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury, po uprzednim podpisaniu przez Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.
13. Płatności za świadczenie wsparcia technicznego nastąpią przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr ....., w terminie do 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury, po uprzednim mail-owym potwierdzeniu przez Zamawiającego, że usługa została wykonana bez zastrzeżeń.
14. Okres rozliczeniowy w zakresie świadczonego wsparcia technicznego Strony określają na kolejne 3 miesiące od dnia zawarcia umowy jednak nie wcześniej niż 03.01.2024 r. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy przed końcem okresu rozliczeniowego wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 3, zostanie ustalone proporcjonalnie do liczby dni roboczych wykonywania Umowy w danym okresie rozliczeniowym.
15. Zamawiający zastrzega sobie prawo wstrzymania zapłaty faktury, o której mowa w ust. 12-13 nieprawidłowo wystawionej, do czasu otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, faktury korygującej lub podpisania przez Wykonawcę noty korygującej.
16. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
17. Rozliczenia między Zamawiającym, a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich, bez zaliczek oraz bez stosowania jakichkolwiek przeliczników, w tym w stosunku do walut obcych.
18. Każde naliczenie kary umownej zostanie udokumentowane wystawieniem i przesłaniem do Wykonawcy przez Zamawiającego noty obciążeniowej zawierającej w treści kalkulację kwoty naliczonej kary umownej. Zamawiający ma prawo potrącenia kary umownej z wynagrodzenia Wykonawcy, bez uzyskiwania jego zgody. Brak wpłaty naliczonej kary umownej oraz brak możliwości potrącenia naliczonej kary umownej z faktury upoważnia Zamawiającego do wystawienia wezwania do zapłaty.

## § 6

### *Prawa własności intelektualnej*

1. W razie aktualizacji przez Zamawiającego Systemu lub/i oprogramowania niezbędnego do funkcjonowania infolinii Alfa ContactCenter w czasie obowiązywania Umowy, Zamawiający nabywa niewyłączne prawo do korzystania z zaktualizowanego Systemu lub/i oprogramowania, w szczególności z ostatniej jego wersji zaimplementowanej w ramach niniejszej Umowy wraz z ostatnią aktualizacją, bez ograniczeń czasowych na następujących polach eksploatacji:
  - 1) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie Systemu lub/i oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, w tym jego zwielokrotnianie dokonywane podczas wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania Systemu lub/i oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie Systemu lub/i oprogramowania dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci;
  - 2) instalowanie i deinstalowanie Systemu lub/i oprogramowania;

- 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych Systemu lub/i oprogramowania.
2. W razie aktualizacji przez Zamawiającego Systemu lub/i oprogramowania niezbędnego do funkcjonowania infolinii Alfa ContactCenter w czasie obowiązywania Umowy, Zamawiający nabywa niewyłączne prawo do korzystania z dokumentacji Systemu lub/i oprogramowania, bez ograniczeń czasowych, na następujących polach eksploatacji:
  - 1) trwale lub czasowe zwielokrotnianie dokumentacji Systemu lub/i oprogramowania w całości lub w części dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego związanych z korzystaniem z Systemu lub/i oprogramowania, w tym utrwalanie i zwielokrotnianie dokumentacji Systemu lub/i oprogramowania dowolną techniką, w tym techniką zapisu magnetycznego lub techniką cyfrową, taką jak zapis na płycie CD, DVD, Blu-ray, urządzeniu z pamięcią flash lub jakimkolwiek innym nośniku pamięci;
  - 2) przechowywanie, wyświetlanie.
3. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że posiada majątkowe prawa autorskie lub jest na innej podstawie uprawniony do udzielenia Zamawiającemu licencji do korzystania z aktualizacji Systemu lub/i oprogramowania oraz ich dokumentacji co najmniej w zakresie określonym w niniejszym paragrafie. Prawa Wykonawcy wskazane w zdaniu poprzedzającym nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich oraz nie będą obciążone jakimkolwiek roszczeniami osób trzecich.
4. Prawo do korzystania, o którym mowa w ust. 1, umożliwia Zamawiającemu korzystanie z Systemu lub/i oprogramowania zgodnie z jego przeznaczeniem i dostępną funkcjonalnością, na urządzeniach Zamawiającego.
5. Licencje, o których mowa w ust. 1 i 2, na wszystkich polach eksploatacji tam określonych są udzielone albo przekazane bezterminowo na całym terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Licencje na wszystkich polach eksploatacji określonych w ust. 1 i 2 zostają udzielone albo przekazane w ramach maksymalnego wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 1 Umowy. Wykonawca oświadcza że maksymalne wynagrodzenie brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z aktualizacji Systemu lub/i oprogramowania oraz ich dokumentacji.
7. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że aktualizacje Systemu lub/i oprogramowania związane z funkcjonowaniem Systemu przekazane w trakcie realizacji Umowy oraz korzystanie z nich przez Zamawiającego zgodnie z Umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów.
8. Wykonawca zobowiązuje się do ponoszenia pełnej odpowiedzialności za wszelkie wady prawne aktualizowanego Systemu lub/i oprogramowania. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do zaspokojenia wszelkich roszczeń osób trzecich związanych z wadami prawnymi skierowanych wobec Zamawiającego, jak również do zwrotu kosztów, wydatków, strat i szkód poniesionych przez Zamawiającego z tytułu naruszenia przez Wykonawcę jakichkolwiek praw własności intelektualnej osób trzecich.
9. W przypadku, gdy brak, ograniczenie lub utrata praw Wykonawcy, o których mowa w ust. 1, spowoduje brak, utratę lub ograniczenie praw Zamawiającego w całości lub części do aktualizowanego Systemu lub/i oprogramowania, Wykonawca zobowiązuje się na własny koszt nabyć takie prawo na rzecz Zamawiającego lub według wyboru Zamawiającego zmodyfikuje lub wymieni elementy naruszające prawa osób trzecich, pod warunkiem, że modyfikacja nie ograniczy funkcjonalności Systemu. W przypadku braku usunięcia przez Wykonawcę zgłoszonych przez Zamawiającego naruszeń albo ograniczeń, w szczególności braku dokonania modyfikacji Systemu, albo dokonania jej w sposób naruszający Umowę lub prawa osób trzecich, Zamawiający

uprawniony będzie do nabycia od osób trzecich odpowiednich praw i obciążenia kosztami ich nabycia Wykonawcę.

10. W przypadku, gdy osoba trzecia zwróci się do Zamawiającego z roszczeniami dotyczącymi aktualizacji Systemu lub/i oprogramowania oraz ich dokumentacji, Wykonawca zwolni Zamawiającego od obowiązku zaspokojenia takich roszczeń oraz pokryje wszelkie uzasadnione, niezbędne i udokumentowane koszty obrony Zamawiającego przed roszczeniami osób trzecich. W takim przypadku Wykonawca ponosi odpowiedzialność względem Zamawiającego za to, że osoby trzecie nie będą dochodziły zaspokojenia swoich roszczeń bezpośrednio od Zamawiającego.

## § 7

### *Kary umowne*

1. Strony ustalają, że w razie niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% wartości maksymalnego wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, za każdy ujawniony przypadek naruszenia, z zastrzeżeniem ust. 2-3.
2. W razie wystąpienia zwłoki w zakresie w wykonaniu prac, o których mowa w § 3 ust. 2, 3 Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,4% wartości maksymalnego wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
3. Z tytułu niedotrzymania terminów usuwania awarii i usterek, o których mowa w § 2 ust. 3 pkt 1, 2, 5 Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,3% wartości maksymalnego wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
4. Łączna wysokość kar umownych ograniczona jest do wysokości 20% maksymalnego wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. W przypadku, gdy wysokość poniesionej przez Zamawiającego szkody przewyższy wysokość kar umownych, określonych w ust. 1-3, Zamawiającemu przysługuje prawo do żądania odszkodowania uzupełniającego do wartości rzeczywiście poniesionej szkody, na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym.
6. Zapłata kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania przedmiotu Umowy, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w § 8 ust. 1-3 Umowy.
7. Strony nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli jest to spowodowane wystąpieniem siły wyższej lub jej następstw lub wyłączną winą Zamawiającego.

## § 8

### *Odstąpienie od Umowy*

1. Niewykonanie postanowień Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy lub pozostawanie przez Wykonawcę w zwłoce w świadczeniu usług dłużej niż 7 dni roboczych, upoważnia Zamawiającego do odstąpienia od niezrealizowanej części Umowy, w trybie natychmiastowym, z konsekwencjami określonymi w § 7 ust. 1 Umowy. Oświadczenie o odstąpieniu wymaga zachowania formy pisemnej.
2. Zamawiający może odstąpić od niezrealizowanej Umowy w całości lub w części ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli zajdzie istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu.

3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od niezrealizowanej Umowy w całości lub w części ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieotrzymania środków budżetowych koniecznych do realizacji Umowy od dysponenta odpowiedniego stopnia.
4. W przypadku wykonania prawa odstąpienia przez Zamawiającego, o którym mowa w ust. 1, Wykonawcy nie będzie przysługiwało prawo zwrotu naliczonych kar umownych, przy czym w przypadku kumulacji kar umownych z tytułu odstąpienia od Umowy z karami umownymi z tytułu nienależytego wykonania Umowy w postaci zwłoki w wykonaniu Umowy, Zamawiającemu przysługiwać będzie jedynie kara umowna z tytułu odstąpienia od Umowy, z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 Umowy.
5. Strony oświadczają, iż w przypadku wykonania prawa odstąpienia przez Zamawiającego, o którym mowa w ust. 1-3, Wykonawcy należy się część wynagrodzenia wyłącznie za zrealizowaną i odebraną do dnia odstąpienia od Umowy.
6. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, o których mowa w ust. 2-3, Zamawiający składa w formie pisemnej, w terminie 30 dni, liczonych od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie od Umowy i wymaga określenia przyczyny odstąpienia.

## § 9

### *Współpraca między Wykonawcą, a Podwykonawcami*

1. Zgodnie ze złożoną ofertą Wykonawca wykona przedmiot Umowy w pełni własnymi siłami/ z udziałem następujących Podwykonawcy(ów): ..... – w zakresie .....(uzupełnić zgodnie ze złożoną ofertą).
2. W przypadku późniejszego zamiaru powierzenia realizacji Umowy Podwykonawcy(om) Wykonawca jest zobowiązany poinformować o tym Zamawiającego, podając nazwę(y) Podwykonawcy(ów) oraz część Umowy, która będzie przez niego(nich) wykonywana wraz z zakresem realizowanych przez niego/nich zadań, do dnia rozpoczęcia realizacji przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia, że Podwykonawca(y) wskazany(i) przez Wykonawcę nie będzie(a) powierzał(li) wykonania całości lub części powierzonych im prac dalszym Podwykonawcom, chyba że Wykonawca uzyska od Zamawiającego zgodę na takie powierzenie.
4. W przypadku realizacji Umowy z udziałem Podwykonawcy(ów), Wykonawca zobowiązuje się do koordynowania prac realizowanych przez Podwykonawcę(ów) oraz do przestrzegania obowiązujących przepisów w zakresie prawidłowej realizacji Umowy.
5. W każdym przypadku korzystania ze świadczeń Podwykonawcy(ów) Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonywanie zobowiązań przez Podwykonawcę(ów), jak za własne działania lub zaniechania.

## § 10

### *Klauzula poufności*

1. Strony zobowiązują się traktować wzajemnie jako poufne wszelkie informacje powzięte w trakcie realizacji usług stanowiące tajemnicę strony drugiej, w tym w szczególności informacje dotyczące sposobu używanych zabezpieczeń oraz ich rozwiązań technicznych. Strony nie wykorzystają tych informacji do innych celów niż związanych z realizacją Umowy i nie ujawnią ich osobom trzecim, za wyjątkiem osób reprezentujących Zamawiającego i Wykonawcę w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonywania przedmiotu Umowy. Zasada poufności obowiązuje również pracowników Zamawiającego i osoby skierowane do realizacji usług przez Wykonawcę.
2. Strony zobowiązane są do przestrzegania 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 przepisów wykonawczych do tego rozporządzenia.



3. Zamawiający oświadcza, że Wykonawca będzie zwolniony z obowiązku zachowania w poufności uzyskanych informacji, jeżeli obowiązek ich ujawnienia wynikać będzie z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, prawomocnego orzeczenia sądowego lub polecenia urzędowego wydanego przez właściwy organ w zakresie posiadanych kompetencji. W każdym takim przypadku, przed ujawnieniem jakichkolwiek informacji poufnych Wykonawca będzie zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Zamawiającego.
4. Strony zgodnie oświadczają, że zobowiązanie Wykonawcy do zachowania w poufności wszelkich informacji związanych z Umową obowiązuje od dnia jej podpisania jak również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. W przypadku realizacji obowiązków wynikających z Umowy przez Podwykonawcę, Wykonawca odpowiada za działania Podwykonawcy związane ze zobowiązaniem do zachowania poufności jak za działania własne.
5. Za wszelkie szkody powstałe po stronie Zamawiającego na skutek niewywiązania się przez Wykonawcę z zobowiązań, o których mowa w ust. 1-4, za szkody wyrządzone osobom trzecim spowodowane działaniem lub zaniechaniem Wykonawcy, odpowiada w pełnej wysokości wyłącznie Wykonawca.
6. Osobą dedykowaną do kontaktu z Zamawiającym w zakresie ochrony danych osobowych ze strony Wykonawcy jest Pan/i ..... – tel. kom.: ....., adres e-mail: .....
7. Osobą dedykowaną do kontaktu z Wykonawcą w zakresie ochrony danych osobowych ze strony Zamawiającego jest Pan/i ..... – tel. kom.: ....., adres e-mail: .....
8. Zmiana osób oraz danych teleadresowych, o których mowa w ust. 6-7, nie stanowi zmiany treści Umowy. Każda ze Stron może jednostronnie dokonać zmian w zakresie danych teleadresowych oraz danych osób, o których mowa w ust. 6-7, zawiadamiając niezwłocznie o tym na piśmie lub drogą elektroniczną (e-mail) drugą Stronę.

## § 11

### *Zmiana postanowień Umowy*

1. Z zastrzeżeniem przypadków uregulowanych w Umowie odmiennie dopuszcza się za zgodą obu Stron wprowadzenie do Umowy zmian w przypadkach dotyczących:
  - a) wystąpienia wydarzenia nieprzewidywalnego, pozostającego poza kontrolą Stron, które pojawi się po podpisaniu Umowy i spowoduje niemożliwość wywiązania się z Umowy w jej obecnym brzmieniu,
  - b) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu Umowy,
  - c) jeśli wystąpi konieczność rezygnacji z realizacji części lub całości zamówienia, podyktowana zaistnieniem siły wyższej lub okoliczności, których nie można było przewidzieć w momencie zawarcia Umowy.
2. Zmiany, o których mowa w ust. 1 mogą być dokonane na wniosek Zamawiającego lub Wykonawcy, za zgodą Stron Umowy i wymagają zawarcia aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Zmiany Umowy, o których mowa w ust. 1 nie mogą w żadnym przypadku stanowić podstawy zwiększenia wysokości maksymalnego wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, z zastrzeżeniem, że mogą stanowić podstawę do obniżenia wysokości maksymalnego wynagrodzenia Wykonawcy.

## § 12.

### *Rozwiązanie Umowy*

1. Zamawiający rozwiąże Umowę w trybie natychmiastowym w przypadku osiągnięcia wartości umownej, określonej w § 5 ust. 1 Umowy.
2. Zamawiający może rozwiązać Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.

### § 13

#### *Postanowienia końcowe*

1. Strony postanawiają, iż adresami do doręczeń są adresy wskazane w komparycji Umowy.
2. Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się niezwłocznie informować o każdej zmianie adresów do doręczeń z tym skutkiem, iż wszelka korespondencja dotycząca Umowy wysłana na ostatni znany Stronie adres do doręczeń, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
3. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zgody Stron oraz zachowania formy pisemnej w formie aneksu do Umowy pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy.
4. Żadna ze Stron nie może przenieść praw i obowiązków w tym wierzytelności wynikających z zawartej Umowy na rzecz osób trzecich.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności:
  - 1) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610);
  - 2) ustawa z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920);
  - 3) ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605);
  - 4) ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781);
  - 5) ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2023 r. poz. 1570);
  - 6) ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2023 r. poz. 1465);
  - 7) Rozporządzenie 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 (Dz. Urz. UE L z 2016 r. nr 119/1 z późn. zm.);
  - 8) ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2022 r. poz. 2509).
6. W razie ewentualnych sporów, mogących wyniknąć z Umowy, Strony będą dążyć do ich polubownego rozstrzygnięcia. W przypadku braku porozumienia w ciągu 30 dni od zaistnienia sporu, każda ze Stron może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

### § 14

#### *Wykaz załączników*

Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:

- 1) Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia,
- 2) Załącznik nr 2 – Formularz oferty,
- 3) Załącznik nr 3 – Wzór Protokołu odbioru.

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

.....

.....

*Umowa będzie finansowana ze środków:*

*Rozdział: 75301 § 4300, pozycja 430019, podpoz. 430019/1 – kwota brutto .....* zł

## WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU

Miejsce dokonania odbioru: \_\_\_\_\_

Data dokonania odbioru: \_\_\_\_\_

Termin w jakim miało zostać wykonane zlecenie: \_\_\_\_\_

Ze strony Wykonawcy:

\_\_\_\_\_  
(nazwa i adres)

\_\_\_\_\_  
(imię i nazwisko osoby upoważnionej)

Ze strony Zamawiającego:

\_\_\_\_\_  
(nazwa i adres)

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

(imiona i nazwiska osób upoważnionych)

Zlecone prace dotyczyły:

Lp.	Nazwa zleconych prac	Jednostka miary	Ilość	Uwagi
1.				

Potwierdzenie wykonania zleconych prac pod względem ilościowym:

1. Tak\*

2. Nie\* - zastrzeżenia \_\_\_\_\_

Potwierdzenie wykonania zleconych prac pod względem jakościowym:

1. Tak\*

2. Nie\* - zastrzeżenia \_\_\_\_\_

Końcowy wynik odbioru:

1. Pozytywny\*

2. Negatywny\* - zastrzeżenia \_\_\_\_\_

Podpisy:

a. \_\_\_\_\_

b. \_\_\_\_\_

(osoby upoważnione ze strony Zamawiającego)

\_\_\_\_\_  
(osoba upoważniona ze strony Wykonawcy)

\* niewłaściwe skreślić

## Zamawiający

Nazwa:	Zakład Emerytalno-Rentowy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji
Tytuł lub krótki opis udzielanego zamówienia:	Zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu Alfa ContactCenter
Numer referencyjny nadany sprawie przez instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający (jeżeli dotyczy):	ZER-ZAK-15/2023

## Wykonawca

Nazwa:	..... .....
Numer identyfikacji podatkowej VAT (NIP):	.....
Adres pocztowy:	.....

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY****DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA****OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE WYKONAWCY:**

Oświadczam(y), że nie podlegam(y) wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835).

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam(y), że wszystkie informacje podane w powyższym oświadczeniu są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

.....  
(miejscowość i data)

.....  
(podpis i imienna pieczętka uprawnionego przedstawiciela  
Wykonawcy)