

ZAKŁAD EMERYTALNO-RENTOWY  
MINISTERSTWA SPRAW WEWNĘTRZNYCH I ADMINISTRACJI

ZAPYTANIE OFERTOWE

na

**Dostawę Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi  
oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji  
dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA**

Postępowanie prowadzone jest z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.  
Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) zwanej dalej „ustawą Pzp”  
na podstawie art. 4 pkt 8 ww. ustawy.

Nr sprawy: ZER-ZAK-5/2019

Niniejsze zapytanie składa się z 45 stron.

Warszawa, dnia 29.08 2019 r.

Zatwierdził:

ZASTĘPCA DYREKTORA  
Zakładu Emerytalno-Rentowego  
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: [www.bip.zer.mswia.gov.pl](http://www.bip.zer.mswia.gov.pl)
- 1.2. Telefon: /22/ 60-28-645, /22/ 60-28-454.
- 1.3. Zamawiający informuje, iż nie jest czynnym płatnikiem podatku od towarów i usług (VAT).

## **2. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

- 2.1. **Przedmiotem zamówienia jest dostawa Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA, zgodnie z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia (dalej „OPZ”), stanowiącym Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego.**
- 2.2. Wykonawca wykona przedmiot zamówienia w dwóch etapach:
  - 2.2.1. Etap I obejmuje:
    - dostawę sprzętu niezbędnego do funkcjonowania Systemu do obsługi infolinii, w tym między innymi Appliance/serwera/ów z oprogramowaniem systemowym (zgodnie ze złożoną przez Wykonawcę ofertą),
    - dostawę licencji do Systemu do obsługi infolinii zgodnego z wymaganiami Zamawiającego, zwanych łącznie produktami informatycznymi,
    - wdrożenie Systemu do obsługi infolinii zgodnie z wymaganiami Zamawiającego;
  - 2.2.2. Etap II obejmuje zapewnienie przez Wykonawcę serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 2.3. Cały sprzęt dostarczony w ramach zamówienia musi być fabrycznie nowy, pochodzić z legalnego źródła i musi być zakupiony w autoryzowanym kanale sprzedaży producenta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wolny od jakichkolwiek wad fizycznych i prawnych oraz roszczeń osób trzecich. Na wezwanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie przekazać informację o kanale dystrybucji.
- 2.4. Szczegółowe informacje dotyczące przedmiotu zamówienia, w tym wymagania i warunki realizacji zamówienia określa Wzór umowy, stanowiący Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego.
- 2.5. Do opisu przedmiotu zamówienia przyjęto klasyfikację ze Wspólnego Słownika Zamówień CPV nr: 48620000-0 (Systemy operacyjne), 32524000-2 (System telekomunikacyjny), 48822000-6 (Serwery komputerowe), 48000000-8 (Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne), 72260000-5 (Usługi w zakresie oprogramowania), 50312000-5 (usługi w zakresie napraw i konserwacji sprzętu komputerowego).

## **3. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

- 3.1. Zamówienie realizowane będzie w terminie:
  - 3.1.1. Etap I (dostawa sprzętu, licencji, wdrożenie Systemu do obsługi infolinii) – do 75 dni od dnia zawarcia umowy;
  - 3.1.2. Etap II serwis posprzedażny w okresie gwarancji dla Systemu do obsługi infolinii oraz sprzętu – 24 miesiące - biegnący od protokolarnego odbioru bez zastrzeżeń Etapu I przedmiotu zamówienia.
- 3.2. Wykonawca dostarczy i wdroży przedmiot zamówienia bezpośrednio do siedziby Zamawiającego w Warszawie przy ul. Pawińskiego 17/21. Zamawiający nie dopuszcza zastosowania rozwiązań świadczonych poza lokalizacjami Zamawiającego.



#### **4. WARUNKI FINANSOWANIA I PŁATNOŚCI**

- 4.1. Rozliczenia między Zamawiającym, a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich, bez zaliczek oraz bez stosowania jakichkolwiek przeliczników, w tym w stosunku do walut obcych.
- 4.2. Na wynagrodzenie, określone w *Tabeli nr 1 a* albo *1 b* i *Tabeli nr 2* Formularza oferty, składają się:
  - 4.2.1. wynagrodzenie za wykonanie Etapu I,
  - 4.2.2. wynagrodzenie za wykonanie Etapu II.
- 4.3. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 4.2.1., płatne będzie jednorazowo przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany przez Wykonawcę w umowie w terminie do 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury, po uprzednim podpisaniu przez Zamawiającego i Wykonawcę bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu I przedmiotu umowy, stanowiącego *Załącznik nr 3* do Wzoru umowy, będącego *Załącznikiem nr 3* do Zapytania ofertowego.
- 4.4. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt 4.2.2., płatne będzie w cyklach rocznych „z dołu” przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę w umowie w terminie do 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury, po uprzednim mailowym potwierdzeniu przez Zamawiającego, że usługa została wykonana bez zastrzeżeń.
- 4.5. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
- 4.6. Zamawiający zastrzega sobie prawo wstrzymania zapłaty faktur nieprawidłowo wystawionych, do czasu otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, faktury korygującej lub podpisania przez Wykonawcę noty korygującej.
- 4.7. Zamawiający przewiduje możliwość przesyłania faktury elektronicznej za pomocą Platformy Elektronicznego Fakturowania.
- 4.8. Szczegółowe informacje dotyczące warunków finansowania i płatności zostały opisane we Wzorze umowy, stanowiącym *Załącznik nr 3* do Zapytania ofertowego.

#### **5. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY**

- 5.1. W Formularzu oferty, którego wzór stanowi *Załącznik nr 2* do Zapytania ofertowego, należy podać cenę netto (bez podatku VAT) za realizację całego zamówienia, do której na potrzeby oceny ofert, należy dodać kwotę podatku VAT obliczoną według właściwej stawki, a następnie podać cenę brutto (z podatkiem VAT) za realizację całego zamówienia. Cenę oferty brutto Wykonawca poda w zapisie liczbowym i słownym.
- 5.2. Cena netto i brutto podana w ofercie obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia jakie ponosi Wykonawca, w tym koszty dostawy, koszty licencji na oprogramowanie, koszty opakowania, wniesienia i rozładunku w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, koszty wdrożenia oprogramowania, koszty ubezpieczenia na czas transportu, koszty gwarancji oraz serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji oraz wszelkie należne cła, podatki i inne koszty wynikające z realizacji przedmiotu zamówienia.
- 5.3. Wykonawca zobowiązany jest podać cenę ofertową zgodnie z przepisami ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. z 2019 r., poz. 178), 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. Zamawiający odrzuci oferty, w których Wykonawcy zaoferują ceny jednostkowe netto o wartości „0”.



- 5.4. W Formularzu oferty Wykonawca podaje w zapisie liczbowym łączną cenę netto i brutto za produkty informatyczne (w Tabeli nr 1a albo 1b) oraz łączną cenę netto i brutto za serwis posprzedażny (w Tabeli nr 2).
- 5.5. Łączna cena brutto za serwis posprzedażny w okresie gwarancji z Tabeli nr 2 nie może przekroczyć 2% łącznej ceny brutto za produkty informatyczne z Tabeli nr 1a albo 1b Formularza oferty. Przekroczenie określonego przez Zamawiającego progu procentowego będzie skutkowało odrzuceniem oferty.
- 5.6. **Wykonawca może zaoferować w Formularzu oferty wyłącznie 1 rozwiązanie (jeden wariant) wypełniając Tabelę nr 1a albo Tabelę nr 1b, pod rygorem odrzucenia oferty.**
- 5.7. 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 2018 r. poz. 2174 z późn. zm.).

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

- 6.1. O udzielenie niniejszego zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy:
- 6.1.1. w stosunku, do których nie otwarto likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
- 6.1.2. spełniają warunki udziału w postępowaniu zakupowym dotyczące:
- **zdolności technicznej lub zawodowej**  
O udzielenie zamówienia może ubiegać się Wykonawca, który posiada wiedzę i doświadczenie, tj. jeżeli Wykonawca należycie wykonał lub wykonuje w okresie ostatnich trzech lat, przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej dwie dostawy na rzecz firm/instytucji/ urzędów odpowiadające swoim rodzajem przedmiotowi zamówienia, o wartości łącznej co najmniej 50.000,00 zł brutto.  
Zamawiający rozumie przez zwrot „dwie dostawy” dostawy realizowane w ramach jednej lub kilku umów.
- 6.2. Celem potwierdzenia spełnienia warunku posiadania wiedzy i doświadczenia, Wykonawcy składają wypełniony wykaz wykonanych/wykonywanych dostaw, który stanowi Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego wraz z załączeniem dowodów potwierdzających, czy dostawy te zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz, którego dostawy były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. W przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
- 6.3. Ocena spełniania warunków wymaganych od Wykonawcy zostanie dokonana wg formuły „spełnia/nie spełnia” na podstawie oświadczeń i dokumentów załączonych do oferty.
- 6.4. Wykonawca winien samodzielnie spełniać warunki udziału w postępowaniu.

## **7. DOKUMENTY WYMAGANE OD WYKONAWCY, NIEZBEDNE DO ZŁOŻENIA OFERTY W POSTĘPOWANIU**

- 7.1. Ofertę należy sporządzić w sposób następujący: Formularz oferty wypełnić zgodnie z załączonym wzorem stanowiącym Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego, do Formularza należy załączyć:
- 7.1.1. aktualny odpis z właściwego rejestru (Krajowego Rejestru Sądowego) lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji;
- 7.1.2. pełnomocnictwo (jeżeli oferta jest podpisywana przez osoby, które nie zostały wskazane w dokumentach rejestrowych);



- 7.1.3. wypełniony wykaz wykonanych/wykonywanych dostaw, stanowiący *Załącznik nr 4* do Zapytania ofertowego wraz z dowodami określającymi, czy te dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie;
- 7.1.4. dowód wpłaty wadium;
- 7.1.5. oświadczenie w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 lub art. 14 RODO, stanowiące *Załącznik nr 5* do Zapytania ofertowego.

## **8. WADIUM**

- 8.1. Wykonawca przystępujący do postępowania zobowiązany jest wnieść wadium w formie pieniężnej w wysokości: 2.700,00 zł (słownie: dwa tysiące siedemset złotych 00/100).
- 8.2. Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium przed upływem terminu składania ofert.
- 8.3. Wadium należy wnieść przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego w **Narodowym Banku Polskim O/O Warszawa, Nr konta: 43 1010 1010 0051 5113 9120 0000** z dopiskiem: **„Wadium w postępowaniu – nr sprawy: ZER-ZAK-5/2019”**.
- 8.4. Za termin wniesienia wadium w formie pieniężnej przyjmuje się termin uznania rachunku Zamawiającego. Dowód wpłaty wadium Zamawiający zaleca załączyć do oferty.
- 8.5. Niewniesienie wadium w wymaganym terminie oraz w wymaganej wysokości skutkuje odrzuceniem oferty Wykonawcy bez dokonania jej oceny. Wszelkie koszty związane z wniesieniem wadium ponosi Wykonawca,
- 8.6. Zamawiający zwróci wadium wszystkim Wykonawcom niezwłocznie po wyborze oferty najkorzystniejszej lub po dokonaniu zamknięcia/unieważnienia postępowania, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana, jako najkorzystniejsza.
- 8.7. Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana, jako najkorzystniejsza, Zamawiający zwróci wadium niezwłocznie po zawarciu umowy.
- 8.8. Zamawiający zwraca wadium wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia rachunku bankowego oraz prowizji bankowej za przelew pieniężny, na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę.
- 8.9. Zamawiający zatrzyma wadium Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana, jako najkorzystniejsza, jeżeli:
- 1) Wykonawca wycofa ofertę po upływie terminu składania ofert,
  - 2) Wykonawca nie wnieśli wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
  - 3) Zawarcie umowy stanie się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
- 8.10. Zamawiający zwraca niezwłocznie wadium Wykonawcy, który wycofał ofertę przed upływem terminu składania ofert.

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

- 9.1. Ofertę należy złożyć w trwale zamkniętym opakowaniu (np. kopercie), uniemożliwiającym bezśladowe otwarcie i zapoznanie się z treścią oferty przed upływem terminu składania ofert.
- 9.2. Opakowanie powinno być oznakowane oraz opatrzone, co najmniej, nazwą i adresem Wykonawcy.
- 9.3. Opakowanie należy zaadresować i opisać wg wzoru:

**Zakład Emerytalno-Rentowy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji**  
**ul. Pawińskiego 17/21, 02-106 Warszawa**  
**numer sprawy ZER-ZAK-5/2019**

### **OFERTA**

**„Dostawa Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA”**

Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego, tj. w Zakładzie Emerytalno-Rentowym MSWiA, 02-106 Warszawa, ul. Pawińskiego 17/21, pok. nr 462 - IV piętro.



**UWAGA!** Wejście do siedziby Zamawiającego przez biuro przepustek przy ul. Pawińskiego 17/21. Nie należy zostawiać oferty w skrzynce korespondencyjnej na portierni. Osoba osobiście składająca ofertę potwierdza swoje przybycie telefonicznie na wskazany numer telefonu 22/ 60-28-454 lub 22/ 60-28-362, w celu odbioru oferty przez pracownika Zamawiającego lub zgłoszenia wchodzącego na teren zamknięty przez osobę uprawnioną ze strony Zamawiającego. Po przybyciu do siedziby Zamawiającego należy zgłosić w punkcie informacji (parter wejście główne do budynku ZER) zamiar złożenia oferty. Pracownik ds. zamówień publicznych odbierze ofertę potwierdzając termin jej złożenia.

9.4. Termin składania ofert upływa w dniu: 06.09.2019 r. o godz. 9:00.

9.5. Dla ofert przesłanych pocztą liczy się data i godzina dostarczenia oferty pod wskazany adres.

9.6. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną ofertę przed upływem terminu składania ofert. Ofertę ze zmianami oprócz oznaczeń, jak w pkt 9.3. Zapytania ofertowego, należy dodatkowo oznaczyć określeniem „Zmiana”. Wykonawca wycofując ofertę zobowiązany jest przedłożyć stosowne oświadczenie podpisane przez osobę upoważnioną do jego reprezentacji.

9.7. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

9.8. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

## **10. KRYTERIA ORAZ SPOSÓB OCENY OFERT**

10.1. Ocenie będą podlegały oferty ważne, tj. oferty niepodlegające odrzuceniu, które będą spełniały warunki określone w Zapytaniu ofertowym i jego załącznikach.

10.2. Oferty oceniane będą na podstawie następującego kryterium oceny ofert:

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

\* 1 % = 1 pkt

10.3. Każda z ważnych ofert będzie punktowana w następujący sposób:

10.3.1. w **kryterium nr 1 „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:

$$\text{Wartość punktowa ceny: } C = (C_n : C_b) \times 100$$

gdzie:

$C_n$  – cena brutto najniższa spośród wszystkich ofert podlegających ocenie

$C_b$  – cena brutto oferty badanej,

10.3.2. Przy uwzględnieniu powyższego kryterium Wykonawca może otrzymać maksymalnie **100 pkt**.

10.4. Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą na podstawie kryterium oceny ofert określonego w pkt 10.2. Zapytania ofertowego. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska największą liczbę punktów obliczoną na zasadach określonych w pkt 10.3.1.

10.5. Obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

## **11. INFORMACJE O PODWYKONAWCACH**

Zamawiający dopuszcza udział Podwykonawców w wykonaniu zamówienia. Wykonawca musi wskazać w Formularzu oferty – oświadczeniu, stanowiącym *Załącznik nr 2* do Zapytania ofertowego, część zamówienia, której wykonanie zamierza powierzyć Podwykonawcy oraz podać firmy (nazwy) Podwykonawców.

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

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



### **13. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA**

- 13.1. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez okres 30 dni.
- 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 na wykonanie przedmiotu zamówienia.
- 14.3. Wykonawca w terminie do 3 dni roboczych od zawarcia umowy dostarczy Zamawiającemu harmonogram planowanych do wykonania prac służących pełnej realizacji przedmiotu umowy.

### **15. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

- 15.1. Zamawiający wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości **10 %** ceny całkowitej oferty brutto.
- 15.2. Zabezpieczenie wnoszone w formie innej niż w pieniądzu musi spełniać wymagania wynikające z ustawy Pzp, w szczególności określać bezwarunkowy, nieodwołalny obowiązek zapłaty na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego.
- 15.3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
- 15.4. Wykonawca wniesie zabezpieczenie należytego wykonania umowy nie później niż w dniu zawarcia umowy.
- 15.5. Zabezpieczenie może zostać wniesione w jednej lub kilku następujących formach:
  - a) pieniądzu,
  - b) poręczeniu bankowym lub poręczeniu spółdzielczej kasy oszczędnościowo- kredytowej, z tym, że poręczenie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
  - c) gwarancji bankowej,
  - d) gwarancji ubezpieczeniowej,
  - e) poręczeniu udzielonym przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2019 r. poz. 310 z późn. zm.).
- 15.6. Wykonawca wniesie zabezpieczenie należytego wykonania umowy w formie pieniężnej przelewem na rachunek bankowy Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA w Narodowym Banku Polskim O/O Warszawa Nr konta: 43 1010 1010 0051 5113 9120 0000 z dopiskiem: **„Zabezpieczenie należytego wykonania umowy – nr sprawy: ZER-ZAK-5/2019”**.
- 15.7. Zamawiający zwróci (zwolni w przypadku gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej) Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania umowy w terminie 30 dni od dnia protokolarnego odbioru Etapu I przedmiotu umowy, z zastrzeżeniem pkt 15.8. Dokument gwarancyjny zabezpieczenia obejmuje okres wydłużony o 30 dni w stosunku do okresu realizacji Umowy w zakresie Etapu I.
- 15.8. Zamawiający pozostawi kwotę w wysokości 30% zabezpieczenia na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady.
- 15.9. Kwota, o której mowa w pkt 15.8. zostanie zwrócona (zwolniona w przypadku gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej) Wykonawcy nie później niż w 15-tym dniu po upływie okresu rękojmi za wady na dostarczony *System do obsługi infolinii*, sprzęt. Dokument gwarancyjny na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady obejmuje okres wydłużony o 15 dni w stosunku upływu okresu rękojmi za wady na dostarczony *System do obsługi infolinii*, sprzęt.
- 15.10. Zamawiający nie dopuszcza zmiany formy zabezpieczenia należytego wykonania umowy w trakcie jej realizacji.



## 16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

16.1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do:

- 16.1.1. wyłącznej interpretacji zapisów Zapytania ofertowego, w tym jego załączników;
- 16.1.2. wyjaśniania 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.
- 16.1.3. odwołania Zapytania ofertowego, unieważnienia go w całości lub w części w każdym czasie;
- 16.1.4. zamknięcia postępowania bez dokonania wyboru oferty lub unieważnienia postępowania w przypadku odrzucenia wszystkich złożonych ofert;
- 16.1.5. w przypadku, gdy Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy – dokonania wyboru oferty najkorzystniejszej spośród pozostałych ważnych ofert;
- 16.1.6. żądania szczegółowych informacji i wyjaśnień od Wykonawców na każdym etapie postępowania;
- 16.1.7. nieudzielenia zamówienia Wykonawcy, którego oferta nie spełnia wymagań określonych w Zapytaniu ofertowym,
- 16.1.8. odrzucenia oferty Wykonawcy, która nie spełnia wymagań określonych w Zapytaniu ofertowym,
- 16.1.9. 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;
- 16.1.10. 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;
- 16.1.11. niezwłocznego, po zakończeniu postępowania, zawiadomienia wszystkich Wykonawców, którzy złożyli ofertę, o wyborze najkorzystniejszej oferty lub o zakończeniu postępowania bez wyboru żadnej ze złożonych ofert;
- 16.1.12. zawarcia umowy z wybranym Wykonawcą, zgodnie ze Wzorem umowy stanowiącym *Załącznik nr 3* do Zapytania ofertowego;
- 16.1.13. zmiany treści Zapytania ofertowego przed upływem terminu składania ofert w formie pisemnej wraz z publikacją na stronie: [www.bip.zer.mswia.gov.pl](http://www.bip.zer.mswia.gov.pl), 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 poprzednim, będą dokonywane w formie pisemnej.

## 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 (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 MSWiA;
- w Zakładzie Emerytalno-Rentowym Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji jest Inspektor Ochrony Danych, e-mail: [iodo@zer.mswia.gov.pl](mailto:iodo@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-5/2019 na „Dostawę Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA”;
- 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. Zgodnie z art. 8a ust. 5 ustawy Pzp 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 bądź konkursu, a w przypadku udostępniania protokołu z 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 lub konkursu.

17.4. Wykonawca powinien złożyć wraz z ofertą oświadczenie w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych RODO, zgodnie ze wzorem stanowiącym *Załącznik nr 5* do Zapytania ofertowego.

## **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 – Załącznik nr 3,
4. Wykaz wykonanych/wykonywanych dostaw – Załącznik nr 4,
5. Oświadczenie w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 lub art. 14 RODO – Załącznik nr 5.



**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA.

**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. 2015 r. poz. 90) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
- 2) **appliance** – urządzenie z oprogramowaniem, zawierające wszystkie niezbędne podzespoły (takie jak m. in. procesor, pamięć, złącza kart sieciowych itp.), system operacyjny i programy dziedzinowe, które są zainstalowane na tym urządzeniu i zapewniają funkcjonowanie *Systemu do obsługi infolinii*,
- 3) **awaria** – stan niesprawności sprzętu oraz *Systemu do obsługi infolinii* uniemożliwiający ich prawidłowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący ich niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
- 4) **serwis gwarancyjny** – wszelkie usługi zapewniające prawidłowe funkcjonowanie sprzętu i *Systemu do obsługi infolinii* w okresie gwarancji,
- 5) **serwis posprzedażny** – wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia realizacji serwisu gwarancyjnego zgodnie z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia,
- 6) **sprzęt** – fizyczne urządzenia, służące do funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii*, w tym m. in. Appliance/serwer/y z oprogramowaniem systemowym,
- 7) **usterka** – stan, w którym *System do obsługi infolinii* realizuje połączenia, ale sygnalizuje niepoprawne działanie podzespołów/modułów,
- 8) **rok** – okres kolejnych dwunastu miesięcy, liczony od oznaczonego dnia pierwszego miesiąca tego okresu do dnia poprzedzającego dzień, który w miesiącu kończącym okres dwunastu miesięcy odpowiada datą dniowi początkowemu, a gdy takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – do ostatniego dnia tego miesiąca.

2. Wykonawca wykona przedmiot zamówienia w dwóch etapach:

1) **Etap I** obejmuje:

- dostawę sprzętu niezbędnego do funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii*, w tym między innymi Appliance/serwera/ów z oprogramowaniem systemowym (zgodnie ze złożoną przez Wykonawcę ofertą),
  - dostawę licencji do *Systemu do obsługi infolinii* zgodnego z wymaganiami Zamawiającego,
- zwanych łącznie produktami informatycznymi,
- wdrożenie *Systemu do obsługi infolinii* zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.

Realizacja przez Wykonawcę Etapu I nastąpi w terminie do 75 dni od dnia zawarcia umowy.

2) **Etap II** obejmuje zapewnienie przez Wykonawcę serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.



3. *System do obsługi infolinii* musi być rozwiązaniem opartym o fizyczny sprzęt (Appliance), rozwiązaniem programowym instalowanym na serwerze/ach lub też hybrydą sprzętu i oprogramowania. (w zależności od złożonej oferty)
4. Dostarczony *System do obsługi infolinii* musi być rozwiązaniem kompletnym, co oznacza, że należy dostarczyć wszelki niezbędny sprzęt i licencje, wymagane do realizacji opisanych wymagań i funkcjonalności (przykładowo: jeśli oprogramowanie wymaga do pracy fizycznego serwera, należy ten serwer dostarczyć razem z oprogramowaniem i niezbędnymi licencjami).
5. Dostarczony *System do obsługi infolinii* musi być rozwiązaniem instalowanym w całości w siedzibie Zamawiającego. Nie dopuszcza się zastosowania rozwiązań świadczonych za pomocą infrastruktury znajdującej się fizycznie w innej lokalizacji niż lokalizacja Zamawiającego (np. rozwiązania chmurowe lub oparte o zewnętrzne centra danych).
6. Wykonawca musi posiadać majątkowe prawa autorskie lub musi być na innej podstawie uprawniony do udzielenia licencji do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i jego dokumentacji (zwanego dalej: utworem) oraz jego aktualizacji co najmniej w zakresie określonym w niniejszym rozdziale. Prawa Wykonawcy wskazane w zdaniu poprzedzającym nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich oraz nie będą obciążone jakimikolwiek roszczeniami osób trzecich.
7. Z chwilą podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń protokołu odbioru Etapu I przedmiotu zamówienia, Wykonawca udzieli bezterminowo Zamawiającemu niewyłącznej licencji do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i dokumentacji, zwanych dalej „utworem” oraz oprogramowania określonego w Tabeli nr 1 OPZ, na następujących polach eksploatacji:
  - 1) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie oprogramowania dokonywane podczas wprowadzania danych, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie 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 na jakimkolwiek innym nośniku pamięci,
  - 2) instalowanie i deinstalowanie oprogramowania,
  - 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych oprogramowania i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.
8. W razie aktualizacji przez Zamawiającego wersji utworu oraz oprogramowania określonego w Tabeli nr 1 OPZ w okresie obowiązywania umowy, Zamawiający nabywa bezterminowo niewyłączne prawo do korzystania z aktualizowanego oprogramowania na następujących polach eksploatacji:
  - 1) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie oprogramowania dokonywane podczas wprowadzania danych, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie 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 na jakimkolwiek innym nośniku pamięci,
  - 2) instalowanie i deinstalowanie oprogramowania,
  - 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych oprogramowania i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.
9. Wykonawca w terminie 3 dni roboczych od zawarcia umowy dostarczy Zamawiającemu harmonogram planowanych do wykonania prac służących pełnej realizacji przedmiotu zamówienia.



10. Wykonawca będzie zobowiązany do instalacji i dostarczenia wszelkiego sprzętu, oprogramowania, licencji i połączeń niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii* (jeśli spełnienie wymagań technicznych, a także prawidłowa praca proponowanego systemu wymaga dodatkowego sprzętu i licencji, należy taki sprzęt i licencje uwzględnić w ofercie i dostarczyć).
11. 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.

## **II. Wymagania techniczne/funkcjonalne**

Zaoferowany *System do obsługi infolinii* musi:

1. Posiadać możliwość obsługi łącza SIP do operatora telekomunikacyjnego, z obsługą min. 30 jednoczesnych rozmów oraz możliwością licencyjnej rozbudowy do min. 120 jednoczesnych rozmów.
2. Posiadać możliwość rozbudowy o łącza TDM do operatora: ISDN 2B+D/30B+D, POTS - poprzez instalację dodatkowej karty/modułu rozszerzeń lub bramy głosowej.
3. Posiadać możliwość obsługi min. 6 jednocześnie pracujących agentów w tym 1 supervisor'a.
4. Posiadać możliwość obsługi dodatkowych kanałów komunikacji, min.: wiadomości e-mail i czat, obsługiwanych za pomocą tego samego interfejsu/aplikacji, co połączenia głosowe.
5. Dawać możliwość zwiększenia jego obciążenia przez użytkowników dla min. 40 jednocześnie pracujących agentów oraz dla min. 5 supervisor'ów.
6. Dawać możliwość wprowadzenia do systemu min. 20 użytkowników.
7. System powinien umożliwiać wprowadzenie do niego 120 użytkowników przy 40 pracujących agentach.
8. Umożliwiać pracę agenta na jednym z wymienionych typów urządzeń końcowych min.: telefon systemowy TDM, podłączany po jednej parze przewodów; telefon IP; aplikacja typu Softphone na komputer z systemem Windows, która ma być dostępna przez przeglądarkę internetową z użyciem mechanizmu WebRTC.
9. Posiadać możliwość tworzenia profili predefiniowanych dla agentów/supervisor'ów, pozwalających na dziedziczenie ustawień i uprawnień przyznanych dla profilu.
10. Posiadać możliwość indywidualnego nadawania uprawnień dla każdego z agentów.
11. Posiadać możliwość skonfigurowania powodów przerw (Reason Codes), które będą wybierane przez agenta i zapisywane w raportach.
12. Posiadać 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 obsługiwany połączeniem.
13. Posiadać mechanizm pomiaru tzw. Service Level. Mechanizm powinien mieć możliwość zdefiniowania parametrów granicznych (maksymalny czas oczekiwania w kolejce, czas na odebranie rozmowy dzwoniącej u agenta, maksymalny czas rozmowy) i weryfikowania wszystkich realizowanych połączeń. Połączenia spełniające dane parametry winny być kwalifikowane pozytywnie, pozostałe - negatywnie.
14. Posiadać możliwość stworzenia min. 80 różnych tematów rozmowy i zdefiniowania dla każdego z nich osobnego schematu kierowania połączeniami.
15. Posiadać możliwość stworzenia min. 40 grup agentów oraz możliwość przypisania każdego agenta do min. 10 grup.
16. Posiadać system zapowiedzi głosowych i IVR. *System do obsługi infolinii* musi umożliwiać graficzne budowanie drzew zapowiedzi, podłączanie plików zapowiedzi w formacie WAV oraz



- wykorzystanie mechanizmu Text To Speech. System IVR musi mieć możliwość integracji z zewnętrzną bazą danych, w celu pobierania informacji z bazy i wyświetlania ich w aplikacji agenta/supervisor'a.
17. Posiadać mechanizm informujący o pozycji w kolejce oczekujących oraz o przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie.
  18. Posiadać mechanizm odtwarzania muzyki w trakcie oczekiwania klienta na połączenie.
  19. Posiadać funkcję automatycznego agenta - wykorzystywaną np. do samodzielnego uzyskiwania informacji z systemu, po wprowadzeniu kodu PIN, lub też wykorzystywaną przy kampaniach wychodzących (system automatycznie wykonuje połączenie wychodzące, odtwarza komunikat i rozłącza się).
  20. Posiadać wbudowaną książkę telefoniczną, umożliwiającą wprowadzenie: nazwy, numeru telefonu, priorytetu oraz indywidualnego agenta odpowiedzialnego za obsługę danego kontaktu. Książka powinna mieć możliwość edycji przez uprawnionych użytkowników oraz pozwalać na import rekordów z pliku CSV.
  21. Posiadać interfejs do zarządzania schematami przepływu połączeń, możliwość ich graficznej prezentacji i edycji.
  22. Posiadać mechanizm równomiernego kierowania połączeń do agentów (ACD), przydzielający połączenie do agenta, który najdłużej pozostawał w czasie bezczynności.
  23. Posiadać możliwość kierowania połączeń telefonicznych, w oparciu o zmienne oraz dane pobrane z bazy danych (np. numer telefonu).
  24. Posiadać możliwość kierowania połączeń w oparciu o umiejętności agentów; możliwość zdefiniowania wymaganych umiejętności dla każdego tematu rozmowy oraz przypisania odpowiedniego poziomu umiejętności każdemu agentowi.
  25. Posiadać funkcję umożliwiającą ponowne skierowanie połączenia do tego samego agenta, który ostatnio prowadził rozmowę.
  26. Posiadać funkcję umożliwiającą skierowanie połączenia do agenta przypisanego do osoby dzwoniącej, na podstawie wpisu w książce telefonicznej (np. miejsca zamieszkania).
  27. Posiadać funkcję dialera, umożliwiającą automatyczne zestawianie połączeń wychodzących. Dialer powinien posiadać tryb automatyczny, w którym samodzielnie inicjuje rozmowy i przekazuje je do agentów oraz tryb podglądu, w którym agent otrzymuje informację o połączeniu, jakie zostanie zestawione. Lista numerów dla dialera musi mieć możliwość manualnej edycji lub też importu z pliku CSV.
  28. Posiadać mechanizm zbierania danych o połączeniach, wraz z predefiniowanymi szablonami raportów, zawierającymi co najmniej poniższe dane:
    - 1) Czas pracy - czas zalogowania, czas spędzony na przerwie sumaryczny i z podziałem na poszczególne powody przerw (Reason Codes),
    - 2) Połączenia agenta - liczba połączeń: odebranych, straconych, transferowanych, wewnętrznych, zewnętrznych; czasy średnie i maksymalne połączeń każdego typu; czas spędzony na ACW,
    - 3) Połączenia dla tematu rozmowy - liczba połączeń odebranych, straconych; czas oczekiwania - średni, maksymalny; czas rozmowy - średni, maksymalny,
    - 4) Service Level - wyświetlanie procentowe oraz graficzne wskaźnika serwisowego z podziałem na dowolne interwały czasowe,
    - 5) Dane graficzne - każdy z raportów powinien mieć możliwość prezentacji danych w formie wykresów.
  29. Zamawiający wymaga, aby dostarczony System do obsługi infolinii posiadał:
    - 1) obsługę łącza SIP Trunk do operatora dla 6 jednoczesnych połączeń,



- 2) licencję agenta głosowego z funkcją kampanii wychodzących Outbound, pracującego na aplikacji Softphone na komputer PC - 6 sztuk,
  - 3) licencję na funkcjonalność nagrywania połączeń.
30. System do obsługi infolinii, sprzęt musi posiadać przestrzeń dyskową zapewniającą przechowywanie zapisywanych rozmów prowadzonych przez 30 agentów pracujących przez 8 godzin dziennie przez okres 6 miesięcy oraz obsługę niezbędnego oprogramowania.
31. System do obsługi infolinii, sprzęt musi być wyposażony w niezbędne, niewyłączne licencje do nieograniczonego w czasie korzystania z Systemu do obsługi infolinii w tym licencje na oprogramowanie systemowe.
32. System do obsługi infolinii musi zawierać 6 szt. nagłownych ergonomicznych słuchawek przystosowanych dla operatorów infolinii, zgodnych z poniższym opisem:
- 1) Wykonawca musi dostarczyć ergonomiczne słuchawki nagłowne przeznaczone do wielogodzinnej pracy operatorów infolinii,
  - 2) Słuchawki muszą być wyposażone w mikrofon umieszczony na ruchomym regulowanym wysięgniku i kabel przyłączeniowy zakończony końcówką umożliwiającą podłączenie do komputera PC,
  - 3) Słuchawki muszą zapewniać tłumienie szumów i dźwięków z otoczenia,
  - 4) Słuchawki muszą umożliwiać wymianę poduszek w nausznikach,
  - 5) Słuchawki muszą posiadać pałąk nagłowny umożliwiający regulację i odpowiednie dopasowanie do indywidualnych potrzeb operatora,
  - 6) Mikrofon musi być wyposażony w funkcję tłumienia odgłosów tła,
  - 7) Pasma przenoszenia dźwięków dla słuchawek od maks. 50Hz do min 20 000Hz,
  - 8) Wraz z sześcioma słuchawkami Zamawiający wymaga dostarczenia 2 szt. kabli typu uczeń-nauczyciel o długości minimalnej 2,5 m każdy. Kable muszą być kompatybilne z dostarczonymi słuchawkami i muszą dawać możliwość podłączenia dwóch słuchawek nagłownych.
33. Pozostały sprzęt, niezbędny do funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii*, musi być wyposażony w niezbędne, niewyłączne licencje do nieograniczonego w czasie korzystania z nich, o ile sprzęt jest wyposażony w oprogramowania wymagające licencji.

### III. Wymagania dotyczące nagrywania

*System do obsługi infolinii* musi posiadać funkcjonalność nagrywania połączeń z możliwością nagrywania co najmniej takiej ilości jednoczesnych rozmów, jaka jest wykupiona ilość licencjonowanych stanowisk agentów i supervisor'ów. Zamawiający wymaga następujących funkcjonalności:

1. dostęp do interfejsu systemu nagrywania za pomocą przeglądarki internetowej lub dedykowanej aplikacji,
2. możliwość wyszukiwania nagrań według kryteriów: data, godzina, numer agenta, numer dzwoniącego, typ połączenia,
3. możliwość eksportu nagrań do plików WAV,
4. możliwość elastycznego nadawania uprawnień do odsłuchu nagrań poszczególnych numerów lub grup numerów,
5. możliwość archiwizacji danych nagranych na zewnętrzny sieciowy zasób dyskowy.

### IV. Wymagania dotyczące interfejsu użytkownika *Systemu do obsługi infolinii*

*System do obsługi infolinii* musi posiadać dedykowaną aplikację dla agenta/supervisor'a/administratora instalowaną na komputerze PC, bez ograniczeń co do liczby zainstalowanych stanowisk, umożliwiającą realizację następujących czynności:

1. Aplikacja dla agenta musi spełniać min. następujące wymagania:
  - 1) zarządzanie statusem: zalogowany/wylogowany/dostępny/przerwa,



- 2) możliwość integracji z logowaniem do systemu Windows (SSO), aby agent podczas logowania do aplikacji, nie musiał wprowadzać danych logowania,
  - 3) obsługa połączeń: odbiór, zakończenie, transfer, konsultacja, konferencja, żądanie pomocy,
  - 4) wyświetlanie historii połączeń zrealizowanych przez zalogowanego agenta,
  - 5) 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),
  - 6) wyświetlanie historii kontaktu na podstawie numeru telefonu dzwoniącego,
  - 7) możliwość sporządzenia notatki, która zostanie dodana do historii kontaktu z dzwoniącym,
  - 8) wbudowana przeglądarka internetowa, umożliwiająca otwarcie adresu URL z określonymi parametrami, w momencie przychodzącego połączenia.
2. Aplikacja dla supervisor'a musi spełniać min. następujące wymagania:
- 1) zarządzanie statusem: zalogowany/wylogowany/dostępny/przerwa,
  - 2) możliwość integracji z logowaniem do systemu Windows (SSO), aby supervisor podczas logowania do aplikacji, nie musiał wprowadzać danych logowania,
  - 3) obsługa połączeń: odbiór, zakończenie, transfer, konsultacja, konferencja, żądanie pomocy,
  - 4) wyświetlanie historii połączeń,
  - 5) 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),
  - 6) wyświetlanie historii kontaktu na podstawie numeru telefonu dzwoniącego,
  - 7) możliwość sporządzenia notatki, która zostanie dodana do historii kontaktu z dzwoniącym,
  - 8) monitorowanie pracy agentów w czasie rzeczywistym,
  - 9) zdalne zarządzanie pracą agenta: zalogowanie, wylogowanie, włączenie/wyłączenie przerwy,
  - 10) podsłuch rozmów prowadzonych przez agentów (włączenie się do rozmowy prowadzonej przez agenta, w trybie z wyłączonym mikrofonem),
  - 11) udzielenie wsparcia agentowi - poprzez włączenie się do rozmowy "na trzeciego",
  - 12) generowanie oraz wyświetlanie raportów z pracy *Systemu do obsługi infolinii* w czasie rzeczywistym, wraz z możliwością ich pełnej personalizacji w zakresie wyświetlanych danych,
  - 13) generowanie raportów historycznych z dowolnie wybranego okresu,
  - 14) tworzenie szablonów raportów oraz określania, jakie parametry i wartości mają znaleźć się w danym raporcie,
  - 15) eksport wygenerowanego raportu do pliku min. PDF, XLS i CSV,
  - 16) automatyczne generowanie raportów według zadanych parametrów oraz przesyłania ich w formie wiadomości na wskazany adres e-mail,
  - 17) dostęp do logów, pozwalający na szczegółowe śledzenie zmian statusu pracy agenta wraz z datą i godziną,



18) dostęp do szczegółowych logów połączeń, umożliwiających śledzenie ścieżki, jaką przeszło połączenie oraz czasy dla poszczególnych etapów połączenia min: czas zapowiedzi, czas oczekiwania, czas dzwonienia, czas rozmowy.

3. Aplikacja dla administratora musi spełniać min. następujące wymagania:

- 1) wykonywanie backupu bazy danych,
- 2) możliwość tworzenia/edycji schematów przepływu połączeń,
- 3) możliwość tworzenia/edycji drzew IVR,
- 4) możliwość tworzenia/edycji agentów, grup agentów, tematów rozmów,
- 5) nadawanie uprawnień dla każdego agenta/supervisor'a,
- 6) zarządzanie dialerem,
- 7) tworzenie/edycja rozbudowanych raportów dla agentów/supervisor'ów,
- 8) dostęp do rekordów CDR,
- 9) tworzenie/edycja parametrów komunikacji z systemem telefonicznym,
- 10) tworzenie/edycja ustawień dla kanałów komunikacji: czat i mail,
- 11) tworzenie/edycja globalnych parametrów funkcjonalnych systemu,
- 12) tworzenie/edycja szablonów (layoutów/user interface), które widzą agenci i supervisorzy, po zalogowaniu do aplikacji.

#### **V. Wymagania dotyczące interfejsu dla przeglądarek internetowych**

*System do obsługi infolinii* musi udostępniać alternatywnie interfejs pracy agenta/supervisor'a z użyciem przeglądarki internetowej, umożliwiający min.:

1. zarządzanie statusem: zalogowany/wylogowany/dostępny/przerwa,
2. możliwość dołączenia użytkownika do wybranych grup,
3. pracę w trybie aplikacji z dodatkowym aparatem telefonicznym lub softphonem agenta bądź w trybie pełnego klienta WebRTC, umożliwiającego transmisję głosu bezpośrednio przez przeglądarkę internetową,
4. obsługa połączeń: odbiór, zakończenie, transfer, konsultacja, konferencja, żądanie pomocy,
5. możliwość automatycznego otwarcia adresu URL z określonymi parametrami, w momencie połączenia przychodzącego,
6. dla użytkownika z uprawnieniami supervisor'a, możliwość podglądu statusu agentów w poszczególnych grupach; monitorowanie liczby odebranych i straconych połączeń; możliwość generowania raportów historycznych.

*System do obsługi infolinii* musi udostępniać alternatywnie interfejs pracy administratora z użyciem przeglądarki internetowej, umożliwiający min.:

1. definiowanie i zmienianie tematów rozmów i ich ustawień,
2. dodawania, usuwania, zmienianie konta agentów/grup agentów,
3. edytowanie predefiniowanych profili agentów,
4. wykonywanie kopii zapasowych.

#### **VI. Prace wdrożeniowe**

1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przeprowadził wdrożenie *Systemu do obsługi infolinii* w ZER MSWiA w tym przeprowadził konfigurację systemu na podstawie wymagań Zamawiającego oraz konfigurację sprzętu niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii*.
2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca podczas wdrożenia *Systemu do obsługi infolinii* udzielił instruktażu w siedzibie Zamawiającego dla maksymalnie 15 pracowników w roli agenta, dla maksymalnie 5 pracowników w roli Supervisor'a oraz dla maksymalnie 3 pracowników w roli Administratora w wymiarze minimum 12 godzin zegarowych dla każdej z grup.



3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył dokumentację w formie elektronicznej w języku polskim z zakresu użytkowania *Systemu do obsługi infolinii* dla agenta/supervisor'a/administratora.
4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył dokumentację powykonawczą w formie elektronicznej w języku polskim z zakresu konfiguracji *Systemu do obsługi infolinii*.
5. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył dokumentację powykonawczą w formie elektronicznej w języku polskim z zakresu zabezpieczania *Systemu do obsługi infolinii* oraz przywracania jego działania z kopii bezpieczeństwa.
6. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył w formie elektronicznej w języku polskim procedury eksploatacyjne opisujące wszystkie wymagane do podjęcia przez administratorów w cyklu dziennym, tygodniowym, miesięcznym czynności w celu zapewnienia poprawnej pracy *Systemu do obsługi infolinii*.
7. Zamawiający wymaga w okresie gwarancji zapewnienia przez Wykonawcę konsultacji telefonicznych w zakresie obsługi *Systemu do obsługi infolinii*.
8. W okresie gwarancji Wykonawca ma świadczyć na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności *Systemu do obsługi infolinii*.
9. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w okresie gwarancji zapewnił 24 godziny dodatkowego instruktażu dla grupy maksymalnie 10 osób w siedzibie Zamawiającego z użytkowania *Systemu do obsługi infolinii*. Termin instruktażu zostanie ustalony pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą.
10. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić profesjonalnego lektora do zapowiedzi/komunikatów w Systemie do obsługi infolinii, którego zaakceptuje Zamawiający.

## **VII. Dodatkowe wymagania**

1. Cały sprzęt dostarczony w ramach umowy musi być fabrycznie nowy, pochodzić z legalnego źródła i musi być zakupiony w autoryzowanym kanale sprzedaży producenta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wolny od jakichkolwiek wad fizycznych i prawnych oraz roszczeń osób trzecich. Na wezwanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie przekazać informację o kanale dystrybucji.
2. Wykonawca odpowiada za wszelkie wady prawne dostarczonych produktów informatycznych w tym również za ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw własności intelektualnej lub przemysłowej, takich jak prawa autorskie, patenty, prawa ochronne na znaki towarowe oraz prawa z rejestracji na wzory użytkowe i przemysłowe, pozostające w związku z wprowadzeniem produktów informatycznych do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zaspokojenia ewentualnych roszczeń, o których mowa w pkt 2, skierowanych bezpośrednio do Zamawiającego oraz naprawienia wszelkich udokumentowanych szkód, w tym także pokrycia kosztów obsługi prawnej, poniesionych przez Zamawiającego w związku z tymi roszczeniami.
4. Wykonawca musi uwzględnić konieczność pełnej integracji dostarczonego/ych serwera/ów ze środowiskiem zarządzającym HP Systems Insight Manager (HP SIM) wykorzystywanym przez Zamawiającego. Integracja rozumiana jest w szczególności jako:
  - 1) prawidłowe wykrywanie zaoferowanego przez Wykonawcę serwera/ów w HP SIM – np. automatyczne wykrywanie rodzaju i systemu operacyjnego zainstalowanego na serwerze,
  - 2) funkcjonalność zaawansowanego monitoringu wydajności serwera/ów wraz z zobrazowaniem wyników na wykresie za pomocą HP SIM,
  - 3) prawidłowe wykrywanie modułu zarządzania każdym serwerem i przejście zdalnej konsoli graficznej danego serwera bez konieczności uwierzytelnienia – tzw. tryb Single Sign-On,
  - 4) wykrywanie zainstalowanych sterowników na serwerze/ach i monitorowanie ich aktualności, tworzenie raportów graficznych i w postaci tabel na temat aktualności sterowników działających w serwerze/ach,



5) funkcjonalność zautomatyzowanego wdrażania serwera/ów i ich systemów operacyjnych.

Dopuszcza się zaoferowanie oprogramowania równoważnego (bez konieczności integracji z produktem HP SIM), zarządzającego serwerem/ami dostarczonym/i przez Wykonawcę, pod następującymi warunkami:

- 1) oprogramowanie równoważne musi mieć zbliżoną funkcjonalność do HP SIM – w szczególności musi wykrywać i automatycznie inwentaryzować cały oferowany sprzęt (włącznie z kartami zarządzającymi serwerami/ów), zapewniać monitorowanie wszystkich komponentów i alarmowanie w razie jakichkolwiek awarii, musi umożliwiać zarządzanie zdalne wersją firmware i sterowników na serwerze/ach oraz zapewniać możliwość rozbudowy o dodatkowe funkcjonalności, takie jak: zautomatyzowane wdrażanie serwerów i ich systemów operacyjnych, czy zaawansowany monitoring wydajności serwera/ów;
  - 2) oprogramowanie równoważne musi zostać dostarczone wraz ze wszystkimi niezbędnymi licencjami dla zaoferowanego przez Wykonawcę serwera/ów w celu osiągnięcia wymaganej funkcjonalności;
  - 3) Wykonawca zapewni zestaw instruktaży na poziomie zaawansowanym dla maksymalnie 6 pracowników Zamawiającego, obejmujący obsługę oprogramowania zarządzającego. Instruktaż dla każdego z pracowników Zamawiającego nie może trwać krócej niż 16 godzin. Instruktaż musi być przeprowadzony w siedzibie Wykonawcy;
  - 4) Wykonawca zapewni kompleksowe usługi w tym instalację, konfigurację i uruchomienie dostarczonego oprogramowania i serwera/ów w infrastrukturze Zamawiającego. Usługi muszą obejmować fizyczną instalację wszystkich elementów, uruchomienie poszczególnych komponentów i ich konfigurację według wytycznych Zamawiającego. Oprogramowanie zarządzające musi zostać zainstalowane na dodatkowym serwerze fizycznym (tego samego producenta, co dostarczone w ramach umowy) dostarczonym i przekazanym Zamawiającemu przez Wykonawcę. Minimalne parametry serwera muszą odpowiadać wymaganym parametrom zawartym w oficjalnej dokumentacji oferowanego oprogramowania. Wykonawca dostarczy i przekaze Zamawiającemu niezbędne licencje na korzystanie z systemu operacyjnego, na którym zostanie zainstalowane oprogramowanie;
  - 5) Wykonawca zapewni serwis posprzedażny w zakresie dostarczonego i przekazanego oprogramowania na okres trwania gwarancji dostarczonych produktów informatycznych;
  - 6) Wykonawca zapewni w okresie trwania gwarancji dostarczonych produktów informatycznych pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania.
5. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do najnowszych sterowników i uaktualnień na stronie producenta sprzętu realizowany poprzez podanie na dedykowanej stronie internetowej producenta numeru seryjnego lub modelu sprzętu – w Formularzu oferty należy wskazać link/linki do stron.
6. Wykonawca w ramach prac wdrożeniowych zobowiązany jest:
- 1) dostarczyć, zainstalować, skonfigurować oraz podłączyć sprzęt do infrastruktury LAN Zamawiającego,
  - 2) przeprowadzić aktualizację oprogramowania dostarczonego sprzętu,
  - 3) wykonać dokumentację powykonawczą, obejmującą min:
    - a) szczegółowy opis konfiguracji sprzętu i oprogramowania,
    - b) szczegółowy schemat połączeń pomiędzy sprzętem (w formie graficznej i opisowej), rysunki połączeń fizycznych ze wskazaniem odpowiednich portów w sprzęcie,
    - c) procedury operacyjne dla administratorów (w tym procedury aktualizacji firmware i oprogramowania zarządzającego oraz wykonywanie backupów, oraz zarządzanie użytkownikami,
    - d) schemat połączenia z obecną infrastrukturą LAN Zamawiającego,



e) zalecenia powdrożeniowe dotyczące zarządzania dostarczonym przez Wykonawcę sprzętem.

7. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę Systemu do obsługi infolinii opartego na serwerze/ach, musi/muszą on/one posiadać parametry określone w poniższej tabeli.

Tabela nr 1. Serwer Rack, spełniający niżej wymienione wymagania, minimum 1 szt.

OPIS (wymagane parametry techniczne)	
Obudowa	Maksimum 2U RACK 19 cali (wraz ze wszystkimi elementami niezbędnymi do zamontowania serwera w szafie).
Płyta główna	Wyprodukowana przez producenta serwera, oznaczona jego logiem firmowym.
Procesor	Minimum jeden dwunastordzeniowy, Intel Xeon E5-2650v4 lub równoważny, osiągający w testach SPECint_rate2006 Base wynik nie gorszy niż 900 (dla konfiguracji z dwoma procesorami). W przypadku zaoferowania procesora równoważnego, o identycznej liczbie rdzeni, wynik testu musi być opublikowany na stronie <a href="http://www.spec.org">www.spec.org</a> . <i>Wydajność taką procesor musi posiadać/osiągnąć w okresie od dnia publikacji Zapytania ofertowego o przedmiotowym zamówieniu na stronie internetowej: <a href="http://www.bip.zer.mswia.gov.pl">www.bip.zer.mswia.gov.pl</a> do dnia upływu terminu składania ofert. Na potwierdzenie osiągnięcia wymaganej przez Zamawiającego wydajności procesora, we wskazanym przez Zamawiającego okresie, Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty wydruk strony benchmarków. Wskazany wydruk musi zawierać adres strony internetowej i datę wydruku. Dołączenie do oferty wydruku strony benchmarków wymagane jest dla procesora równoważnego.</i>
Pamięć operacyjna	Minimum 24 GB RDIMM DDR4. Możliwość rozbudowy do minimum 1TB. Minimum 16 slotów na pamięć. Zabezpieczenia pamięci: minimum Advanced ECC.
Sloty rozszerzeń	Minimum wolne 3 sloty PCI-Express generacji 3, o szybkości minimum x8 (bus width), dostępne po zainstalowaniu wszystkich, niezbędnych kart rozszerzeń.
Dysk twardy	4 dyski minimum 900 GB SAS 10k RPM, typu Hot Swap. Możliwość zainstalowania minimum 8 dysków typu Hot Swap, SAS/SATA.
Kontroler dyskowy	Kontroler macierzowy RAID SAS minimum 6Gb. Obsługa wszystkich napędów dyskowych, które mogą być umieszczone w serwerze. Obsługa konfiguracji RAID minimum 0,1, 1+0, 5, 5+0 i RAID 6 i 6+0. Pamięć podręczna minimum 1GB w technologii Flashback zapewniająca utrzymanie zawartości w przypadku zaniku/wyłączenia zasilania.
Karta graficzna	Zintegrowana z płytą główną
Karty sieciowe	Minimum 2 porty Ethernet 10/100/1000 Mb/s z funkcją Wake-On-LAN, RJ45.
Porty	Minimum: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 x szeregowy,</li> <li>- 5 x USB minimum 2.0, w tym minimum jeden wewnętrzny i minimum jeden z przodu obudowy,</li> <li>- VGA.</li> </ul>



OPIS (wymagane parametry techniczne)	
Chłodzenie	Zestaw wentylatorów redundantnych typu hot-plug.
Zasilacz	2 szt., typ Hot-plug, redundantne, o mocy minimum 500W każdy.
Akcesoria	Minimum: <ul style="list-style-type: none"> <li>- klawiatura,</li> <li>- mysz.</li> </ul>
Zarządzanie i obsługa techniczna	Serwer musi być wyposażony w kartę zdalnego zarządzania (konsoli) pozwalającej na: włączenie, wyłączenie i restart serwera, podgląd logów sprzętowych serwera i karty, przejęcie pełnej konsoli tekstowej serwera niezależnie od jego stanu (także podczas startu, restartu OS) oraz przejęcie zdalnej konsoli graficznej i podłączania wirtualnych napędów CD/DVD/ISO. Wyżej wskazane rozwiązanie sprzętowe musi być niezależne od systemów operacyjnych, zintegrowane z płytą główną lub jako karta zainstalowana w gnieździe PCI. Wymagane jest dostarczenie licencji do ww. funkcjonalności.
Oprogramowanie zarządzające	Każdy serwer musi posiadać licencję na oprogramowanie zarządzające, które pozwala na: <ul style="list-style-type: none"> <li>- zautomatyzowane instalacje systemu operacyjnego z wykorzystaniem mechanizmu PXE (bootowanie z sieci),</li> <li>- zautomatyzowane, personalizowane, równoległe instalacje systemów operacyjnych oraz aplikacji z wykorzystaniem tzw. plików odpowiedzi dostarczanych przez producenta oprogramowania użytkowego.</li> </ul> Oprogramowanie musi być oprogramowaniem producenta oferowanego serwera.
Wspierane systemy operacyjne	Minimum: Red Hat Enterprise Linux 6 i wyższy, Suse Linux Enterprise Server 11 i wyższy, Windows Server 2008 R2 i wyższy.
System operacyjny	Windows Server Standard Core 2016 Government OPEN 16Licenses No Level CoreLic lub równoważne. W przypadku zaoferowania oprogramowania równoważnego względem wyspecyfikowanego przez Zamawiającego, Wykonawca musi na swoją odpowiedzialność i swój koszt udowodnić, że zaoferowany system operacyjny spełnia wszystkie wymagania i warunki określone w Opisie przedmiotu zamówienia. <i>Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty dokumenty potwierdzające równoważność zaoferowanego systemu operacyjnego. Dołączenie do oferty dokumentów wymagane jest dla systemu operacyjnego równoważnego.</i>

8. Warunki gwarancji:

1) System do obsługi infolinii:

- a) Okres gwarancji na dostarczony *System do obsługi infolinii* oraz sprzęt wynosi 24 miesiące,
- b) Okres gwarancji, o którym mowa w lit. a, będzie liczony od daty podpisania przez Zamawiającego, bez zastrzeżeń, protokołu odbioru Etapu I przedmiotu zamówienia,
- c) Gwarantowany czas naprawy *Systemu do obsługi infolinii oraz sprzętu (z zastrzeżeniem ppkt e)* niezbędnego do funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii* wynosi 24 godziny, od momentu zgłoszenia awarii oraz 6 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki. Ustala się, że godziny przypadające w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy,



a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie nie będą zaliczane do czasu realizacji naprawy,

d) *Serwer/y musi/muszą być objęty/e gwarancją producenta serwerów/autoryzowanego dystrybutora serwerów na Polskę/oficjalnego dystrybutora serwerów na Polskę. W dniu dostawy serwerów Wykonawca doręczy Zamawiającemu poświadczenie producenta lub autoryzowanego dystrybutora serwerów lub oficjalnego dystrybutora serwerów na Polskę, że zaoferowany/e serwer/y będzie/będą objęte gwarancją producenta serwerów lub oficjalnego dystrybutora serwerów na Polskę,*

e) *Gwarantowany czas naprawy serwerów wynosi jeden dzień roboczy, od momentu zgłoszenia awarii,*

2) Wykonawca w terminie 5 dni od dnia protokolarnego odbioru Etapu I przedmiotu zamówienia zobowiązany będzie dostarczyć prawidłowo wystawione karty gwarancyjne. W każdej karcie gwarancyjnej Wykonawca zamieści informacje zawierające nazwę, adres i telefony podmiotu wykonującego serwis gwarancyjny,

3) W przypadku awarii dysków twardych uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone nowe o parametrach nie gorszych od zaoferowanych,

4) W przypadku konieczności wymiany lub naprawy *serwerów* poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego.

#### 9. Warunki rękojmi:

1) Wykonawca udziela rękojmi na dostarczony *System do obsługi infolinii, sprzęt* na okres obowiązywania gwarancji, której bieg rozpoczyna się w dniu podpisania przez Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu I przedmiotu zamówienia,

2) Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego,

3) Informacje o wadach Zamawiający będzie zgłaszał w dni robocze w godzinach 8:15-16:15, w formie pisemnej na adres podany w komparycji umowy lub za pośrednictwem faksu albo poczty e-mail.

#### 10. Warunki serwisu posprzedażnego dla dostarczonego *Systemu do obsługi infolinii, sprzętu*:

1) W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji serwisu gwarancyjnego w miejscu instalacji, na warunkach określonych w ppkt 2-13,

2) Serwis obejmuje naprawę przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta,

3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów napraw określonych w pkt 8 ppkt 1 lit. c i e,

4) Wykonawca w ramach serwisu posprzedażnego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterkach i awariach w działaniu *Systemu do obsługi infolinii, sprzętu* przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia za pośrednictwem dedykowanego systemu rejestracji zgłoszeń, przygotowanego przez Wykonawcę i zaakceptowanego przez Zamawiającego lub poczty e-mail; zgłoszenia o usterkach i awariach w działaniu doręczone Wykonawcy w dni robocze po godz. 16:15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godz. 8:15 następnego dnia roboczego,

5) W przypadku niemożności naprawy w terminach określonych w pkt 8 ppkt 1 lit. c i e, Wykonawca na czas naprawy dostarczy następnego dnia roboczego, na własny koszt, sprzęt o parametrach nie gorszych od zaoferowanego oraz o porównywalnej funkcjonalności ze sterownikami do jego obsługi, a także dokona jego podłączenia celem zapewniania poprawnej pracy z *Systemem do obsługi infolinii,*

6) Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany sprzętu na nowy w terminie 5 dni roboczych, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadkach:



- a) wystąpienia kolejnej awarii, wady lub usterki, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw gwarancyjnych danego sprzętu,
- b) niewykonania naprawy w terminie 30 dni,
- 7) W przypadku wymiany sprzętu na nowy, na warunkach określonych w ppkt 6, Zamawiający wymaga, aby nowy sprzęt posiadał parametry nie gorsze od zaoferowanego,
- 8) W przypadku wymiany sprzętu na nowy, bieg okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo, od dnia jego wymiany przez Wykonawcę, potwierdzonej protokolarnie przez Zamawiającego,
- 9) W okresie gwarancji Wykonawca zapewnia Zamawiającemu konsultacje w zakresie obsługi *Systemu do obsługi infolinii*,
- 10) *Wykonawca zapewni w okresie trwania gwarancji pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania,*
- 11) W okresie gwarancji Wykonawca ma świadczyć na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności *Systemu do obsługi infolinii*,
- 12) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w okresie gwarancji zapewnił 24 godziny dodatkowego instruktażu dla grupy maksymalnie 10 osób w siedzibie Zamawiającego z użytkowania *Systemu do obsługi infolinii*,
- 13) Podmiot, który będzie świadczył serwis gwarancyjny, musi posiadać autoryzację producenta w zakresie świadczenia usług serwisowych.



**FORMULARZ OFERTY**

**Znak sprawy: ZER-ZAK-5/2019**

..... pieczęć Wykonawcy/Pelnomocnika Wykonawcy
---

**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**

W odpowiedzi na Zapytanie ofertowe na „Dostawę Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA” składam(y) niniejszą ofertę oświadczając, że:

1. Oferuję(emy) wykonanie całego zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia, stanowiącym *Załącznik nr 1* do Zapytania ofertowego, za:

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

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

słownie brutto: ...../100

*\* ŁĄCZNA CENA NETTO za produkty informatyczne z Tabeli nr 1a albo 1b + ŁĄCZNA CENA NETTO za serwis posprzedażny z Tabeli nr 2,*

*\*\* ŁĄCZNA CENA BRUTTO za produkty informatyczne z Tabeli nr 1a albo 1b + ŁĄCZNA CENA BRUTTO za serwis posprzedażny z Tabeli nr 2.*

2. Oferuję(emy) wykonanie przedmiotu zamówienia, zgodnie z poniższym wyszczególnieniem w Tabeli nr 1a albo 1b i 2:



W przypadku zaoferowania więcej niż 1 serwera przy zachowaniu tej samej ceny jednostkowej, tego samego producenta, modelu i typu serwera, należy wpisać w kolumnie nr 4 w pozycji nr 1 odpowiednią ilość oferowanych serwerów.

**Wykonawca w ramach oferowanego rozwiązania wypełnia Tabelę nr 1a albo Tabelę nr 1b.**

**Tabela nr 1a**

**Wariant I - Serwer/Serwery do obsługi infolinii wraz z: licencjami na System do obsługi infolinii; licencjami na oprogramowanie systemowe do serwera/ serwerów; innymi niezbędnymi licencjami do uruchomienia infolinii; słuchawkami dla operatorów; innym sprzętem niezbędnym do uruchomienia infolinii; pracami wdrożeniowymi\*\***

Lp.	Produkty informatyczne	Producent / model lub typ/ lub Producent / nazwa systemu/	Ilość (szt.)	Cena jednostkowa za 1 szt. netto (w zł)*	Stawka podatku VAT (w %)	Cena jednostkowa za 1 szt. brutto (w zł)*	Łączna cena netto (w zł)* (kol.4 x kol.5)	Łączna cena brutto (w zł)* (kol.4 x kol.7)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Serwer do obsługi infolinii wraz z oprogramowaniem systemowym oraz słuchawkami i innym sprzętem niezbędnym do uruchomienia infolinii	..... /producent/ ..... /model i typ/						
2.	Dodatkowy sprzęt w tym serwer do obsługi infolinii wraz z oprogramowaniem systemowym	..... /producent/ ..... /model i typ/						
3.	Dostawa Systemu do obsługi infolinii wraz z niezbędnymi licencjami, oraz pracami wdrożeniowymi	..... /producent/ ..... / nazwa systemu /						
<b>ŁĄCZNA CENA NETTO za produkty informatyczne*:</b>								X
<b>ŁĄCZNA CENA BRUTTO za produkty informatyczne*:</b>							X	

**Tabela nr 1b**

**Wariant II Appliance do obsługi infolinii wraz z: licencjami na System do obsługi infolinii; innymi niezbędnymi licencjami do uruchomienia infolinii; słuchawkami dla operatorów; innym sprzętem niezbędnym do uruchomienia infolinii; pracami wdrożeniowymi\*\***

Lp.	Produkty informatyczne	Producent / model lub typ/ lub Producent / nazwa systemu/	Ilość (szt.)	Cena jednostkowa za 1 szt. netto (w zł)*	Stawka podatku VAT (w %)	Cena jednostkowa za 1 szt. brutto (w zł)*	Łączna cena netto (w zł)* (kol.4 x kol.5)	Łączna cena brutto (w zł)* (kol.4 x kol.7)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Appliance do obsługi infolinii wraz z niezbędnymi licencjami w tym licencją do korzystania z systemu do obsługi infolinii, oprogramowaniem systemowym oraz słuchawkami i innym sprzętem niezbędnym do uruchomienia infolinii	..... /producent/ ..... /nazwa systemu /						
2.	Dodatkowy sprzęt w tym serwer do obsługi infolinii wraz z oprogramowaniem systemowym	..... /producent/ ..... /model i typ/						
<b>ŁĄCZNA CENA NETTO za produkty informatyczne*:</b>								X
<b>ŁĄCZNA CENA BRUTTO za produkty informatyczne*:</b>							X	



**Tabela nr 2**

**ŁĄCZNA CENA BRUTTO za serwis posprzedażny w okresie gwarancji z Tabeli nr 2 nie może przekroczyć 2% ŁĄCZNEJ CENY BRUTTO za produkty informatyczne z Tabeli nr 1a albo 1b Formularza oferty.**

*Przekroczenie określonego przez Zamawiającego progu procentowego będzie skutkowało odrzuceniem oferty.*

Lp.	Serwis posprzedażny w okresie gwarancji	Ilość miesięcy	Cena jednostkowa netto za 1 miesiąc (w zł)*	Stawka podatku VAT (w %)	Cena jednostkowa brutto za 1 miesiąc (w zł)*	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.	Świadczenie serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla serwera/ów	24					
2.	Świadczenie serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Systemu do obsługi infolinii	24					
<b>ŁĄCZNA CENA NETTO za serwis posprzedażny*:</b>							
<b>ŁĄCZNA CENA BRUTTO za serwis posprzedażny*:</b>							

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)

**UWAGA!**

- \* Ceny należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku,
- \*\* Wykonawca może zaoferować w Formularzu oferty wyłącznie 1 rozwiązanie (jeden wariant) wypełniając Tabelę nr 1a albo Tabelę nr 1b, pod rygorem odrzucenia oferty,
- \*\*\*Wykonawca zobowiązany jest podać podstawę prawną zastosowania stawki podatku od towarów i usług (VAT) innej niż stawka podstawowa lub zwolnienia z ww. podatku,
- \*\*\*\*Zamawiający odrzuci oferty, w których Wykonawcy zaoferują ceny jednostkowe netto o wartości „0” (definicję ceny zawiera ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług [Dz. U. z 2019 r. poz. 178]).

3. Nazwa, symbol, producenta serwera/ów, systemu operacyjnego spełniającego wszystkie parametry, określone w Tabeli nr 1 OPZ: .....\*.

**\* UWAGA!**

- 1) Należy wypełnić w wykropkowanym miejscu, podając wszystkie wymagane nazwy i symbole. Brak wypełnienia spowoduje odrzucenie oferty.
- 2) W przypadku zaoferowania procesora równoważnego Zamawiający wymaga dołączenia do oferty wydruku strony benchmarków,
- 3) W przypadku zaoferowania systemu operacyjnego równoważnego Zamawiający wymaga dołączenia do oferty dokumentów potwierdzających równoważność zaoferowanego systemu operacyjnego.

4. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do najnowszych sterowników i uaktualnień na stronie producenta sprzętu realizowany poprzez podanie na dedykowanej stronie internetowej producenta numeru seryjnego lub modelu sprzętu: .....\*.

*\* Należy wskazać link/linki do stron.*

5. Wadium wpłacone w pieniądzu należy zwrócić na rachunek bankowy w .....

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

7. 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.		

8. Cena wskazana w pkt 1 obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia jakie ponosi Wykonawca, w tym koszty dostawy, koszty licencji na oprogramowanie, koszty opakowania, wniesienia i rozładunku w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, koszty wdrożenia oprogramowania, koszty ubezpieczenia na czas transportu, koszty gwarancji oraz serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji oraz wszelkie należne cła, podatki i inne koszty wynikające z realizacji przedmiotu zamówienia w przypadku wyboru mojej/naszej oferty.
9. Zamówienie zrealizuję(emy) w terminie wymaganym przez Zamawiającego, na zasadach określonych we Wzorze umowy i w Opisie przedmiotu zamówienia.
10. Oświadczam(y), że akceptuję(emy) warunki rozliczeń określone w pkt 4 Zapytania ofertowego.
11. 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.
12. Oferta jest dla Mnie/Nas wiążąca przez okres 30 dni od daty ustalonej na złożenie oferty.
13. Oświadczam(y), że:
- <sup>1</sup> jestem(śmy)
- <sup>1</sup> nie jestem(śmy)

**małym lub średnim przedsiębiorstwem.**

*(mały przedsiębiorca oznacza przedsiębiorcę, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki: zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro i który nie jest mikroprzedsiębiorcą; średni przedsiębiorca oznacza przedsiębiorcę, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki: zatrudniał średniorocznie mniej niż 250 pracowników oraz osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 50 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 43 milionów euro i który nie jest mikroprzedsiębiorcą ani małym przedsiębiorcą; Informacje wymagane wyłącznie do celów statystycznych.*

14. Do oferty załączam(y) następujące dokumenty:
- 1) .....
  - 2) .....
  - 3) .....
  - 4) .....
  - 5) .....
  - 6) .....

.....  
(miejscowość i data)

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

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



Wzór umowy

Umowa Nr ...../2019

zawarta w dniu \_\_\_\_\_ 2019 r. w Warszawie pomiędzy

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

Pana(ia) ..... – .....

Pana(ia) ..... – .....

a

zwanym w dalszej części Umowy „Wykonawcą”, reprezentowanym przez:

Pana(ia) ..... – .....

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

Strony oświadczają, że na dzień zawarcia Umowy nie uległy zmianie dane, które miałyby wpływ na ważność Umowy i są zgodne z dokumentami przedstawionymi na okoliczność jej zawarcia.

W wyniku przeprowadzenia postępowania Nr ZER-ZAK-5/2019 prowadzonego bez stosowania ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) – wyłączenie na podstawie art. 4 pkt 8, Strony zawierają Umowę, zwaną w dalszej części "Umową" o następującej treści:

§ 1

Podstawowe 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. 2015 r. poz. 90) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
- 2) **appliance** – urządzenie z oprogramowaniem, zawierające wszystkie niezbędne podzespoły (takie jak m. in. procesor, pamięć, złącza kart sieciowych itp.), system operacyjny i programy dziedzinowe, które są zainstalowane na tym urządzeniu i zapewniają funkcjonowanie *Systemu do obsługi infolinii*
- 3) **awaria** – stan niesprawności sprzętu oraz *Systemu do obsługi infolinii* uniemożliwiający ich prawidłowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący ich niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
- 4) **nienależyte wykonanie Umowy** – sytuacja, w której świadczenie nie zostaje spełnione w całości lub gdy świadczenie zostało spełnione, ale interes Zamawiającego nie został zaspokojony w sposób odpowiadający treści Umowy,
- 5) **niewykonanie Umowy** – sytuacja, w której świadczenie w ogóle nie zostaje spełnione,
- 6) **serwis gwarancyjny** – wszelkie usługi zapewniające prawidłowe funkcjonowanie sprzętu i *Systemu do obsługi infolinii* w okresie gwarancji,

- 7) **serwis posprzedażny** – wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia realizacji serwisu gwarancyjnego zgodnie z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy,
  - 8) **sprzęt** – fizyczne urządzenia, służące do funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii*, w tym m. in. *Appliance/serwer/y* z oprogramowaniem systemowym,
  - 9) **usterka** – stan, w którym *System do obsługi infolinii* realizuje połączenia, ale sygnalizuje niepoprawne działanie podzespołów/modułów,
  - 10) **rok** – okres kolejnych dwunastu miesięcy, liczony od oznaczonego dnia pierwszego miesiąca tego okresu do dnia poprzedzającego dzień, który w miesiącu kończącym okres dwunastu miesięcy odpowiada datą dniowi początkowemu, a gdy takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – do ostatniego dnia tego miesiąca,
  - 11) **siła wyższa** – zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do zapobieżenia i przewidzenia, np. wszelkie katastrofy i kataklizmy, strajki, blokady dróg,
  - 12) **Umowa** – niniejsza Umowa zawarta w wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr ZER-ZAK-5/2019.
2. Ilekroć w Umowie jest mowa o dniach bez sprecyzowania czy dotyczą dni roboczych, należy przez te dni rozumieć dni kalendarzowe.  
(w zależności od złożonej oferty niepotrzebne zapisy o serwerze/ach w § 1 zostaną skreślone)

## § 2

### *Przedmiot Umowy*

1. **Przedmiotem Umowy jest dostawa *Systemu do obsługi infolinii* wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA, na warunkach określonych w Opisie przedmiotu zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.**
2. Wykonawca wykona przedmiot Umowy w dwóch etapach:
  - 1) Etap I obejmuje:
    - dostawę sprzętu niezbędnego do funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii*, w tym między innymi *Appliance/serwera/ów* (*niepotrzebne skreślić*) z oprogramowaniem systemowym – ..... (zgodnie ze złożoną przez Wykonawcę ofertą),
    - dostawę licencji do *Systemu do obsługi infolinii* zgodnego z wymaganiami Zamawiającego,
    - zwanych łącznie *produktami informatycznymi*,
      - wdrożenie *Systemu do obsługi infolinii* zgodnie z wymaganiami Zamawiającego;
  - 2) Etap II obejmuje zapewnienie przez Wykonawcę serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Warunki i okres gwarancji określa § 7 Umowy.

## § 3

### *Termin realizacji przedmiotu Umowy*

1. Zamówienie realizowane będzie w terminie:
  - 1) Etap I (dostawa sprzętu, licencji, wdrożenie *Systemu do obsługi infolinii*) – do 75 dni od dnia zawarcia Umowy;
  - 2) Etap II serwis posprzedażny w okresie gwarancji dla *Systemu do obsługi infolinii* oraz sprzętu - 24 miesiące - biegnący od protokolarnego odbioru bez zastrzeżeń Etapu I przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca w terminie do 3 dni roboczych od zawarcia Umowy dostarczy Zamawiającemu harmonogram planowanych do wykonania prac służących pełnej realizacji przedmiotu Umowy.



## § 4

### *Zasady wykonania przedmiotu Umowy, odpowiedzialność i obowiązki Wykonawcy*

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania przedmiotu Umowy określonego w § 2 Umowy z zachowaniem najwyższej staranności, wynikającej z profesjonalnego charakteru świadczonych dostaw i usług, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia oraz ponosi odpowiedzialność za rzetelne i terminowe wykonanie przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób zaangażowanych w realizację Umowy, w tym również za działania podmiotów, za pośrednictwem których realizuje Umowę, jak za własne działanie lub zaniechanie. Wykonawca gwarantuje, że podmioty realizujące w imieniu Wykonawcy Umowę, będą posiadały umiejętności i doświadczenie odpowiednie do zakresu powierzonych czynności.
3. Wykonawca oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy nie istnieją żadne przeszkody natury faktycznej bądź prawnej uniemożliwiające prawidłowe wykonanie przedmiotu Umowy w całości.
4. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, z zastrzeżeniem § 8 ust. 3 Umowy.
5. Strony zobowiązują się współdziałać ze sobą w zakresie niezbędnym dla pełnego i prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca udzieli Zamawiającemu, na jego żądanie, wszelkich informacji dotyczących realizacji przedmiotu Umowy.
7. Wykonawca jest zobowiązany do wydania Zamawiającemu wszelkich dokumentów koniecznych do prawidłowego korzystania przez Zamawiającego z przedmiotu Umowy.
8. Wykonawca dostarczy i wdroży przedmiot Umowy bezpośrednio do siedziby Zamawiającego w Warszawie przy ul. Pawińskiego 17/21. Zamawiający nie dopuszcza zastosowania rozwiązań świadczonych poza lokalizacjami Zamawiającego.
9. O terminie dostawy sprzętu w ramach przedmiotu Umowy Wykonawca powiadomi Zamawiającego faksem lub pocztą elektroniczną na 3 dni robocze przed jej realizacją oraz uzgodni z Zamawiającym warunki wjazdu na teren siedziby Zamawiającego, pod rygorem braku możliwości dostawy sprzętu w ramach przedmiotu Umowy.
10. Wszelkie koszty i ryzyka związane z realizacją przedmiotu Umowy ponosi Wykonawca.
11. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji wszystkich etapów przedmiotu Umowy na warunkach i zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy oraz Formularzem oferty, stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
12. Do potwierdzenia wykonania Etapu I przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 1 Umowy, niezbędne jest protokolarne przekazanie przez Wykonawcę Etapu I przedmiotu Umowy, Zamawiającemu – bez zastrzeżeń. Wzór protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.
13. Strony podpiszą protokół odbioru Etapu I przedmiotu Umowy po zrealizowaniu przedmiotu Umowy w zakresie wdrożenia i uruchomienia *Systemu do obsługi infolinii* oraz przekazaniu wymaganej przez Zamawiającego dokumentacji i po przeprowadzeniu przez Wykonawcę instruktażu pracowników Zamawiającego. Z chwilą podpisania przez Strony bez zastrzeżeń protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy, Zamawiający otrzymuje niezbędne licencje do funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii*.
14. Wykonawca zgłosi Zamawiającemu gotowość do odbioru Etapu I przedmiotu Umowy w terminie do 5 dni roboczych przed planowaną datą odbioru. Zgłoszenie gotowości upoważnia Zamawiającego do zbadania prawidłowości wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę. Dla skuteczności zgłoszenia gotowości do odbioru Etapu I przedmiotu Umowy wystarczy przesłanie odpowiedniej informacji na adres e-mail Zamawiającego wskazany w § 6 ust. 2 Umowy.
15. Jeżeli w toku odbioru Etapu I przedmiotu Umowy zostaną stwierdzone wady, Zamawiający może:



- a) odmówić odbioru żądając usunięcia wad i ponownego zgłoszenia przedmiotu Umowy do odbioru;
  - b) jeżeli wady nie nadają się do usunięcia – żądać ponownego wykonania tej części przedmiotu Umowy.
16. W przypadkach wskazanych w ust. 15, wady zostaną wpisane do protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy, z zastrzeżeniem, że Etap I przedmiotu Umowy nie został odebrany.
  17. W przypadku wskazanym w ust. 15 lit. a, procedura odbiorowa zostanie powtórzona w odpowiednim zakresie na zasadach analogicznych jak w ust. 13-14, aż do momentu podpisania przez Strony bez zastrzeżeń protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy lub odstąpienia Zamawiającego od Umowy.
  18. Cały sprzęt dostarczony w ramach Umowy musi być fabrycznie nowy, pochodzić z legalnego źródła i musi być zakupiony w autoryzowanym kanale sprzedaży producenta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wolny od jakichkolwiek wad fizycznych i prawnych oraz roszczeń osób trzecich. Na wezwanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie przekazać informację o kanale dystrybucji sprzętu.
  19. Wykonawca odpowiada za wszelkie wady prawne dostarczonych produktów informatycznych w tym również za ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw własności intelektualnej lub przemysłowej, takich jak prawa autorskie, patenty, prawa ochronne na znaki towarowe oraz prawa z rejestracji na wzory użytkowe i przemysłowe, pozostające w związku z wprowadzeniem produktów informatycznych do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
  20. Wykonawca zobowiązuje się do zaspokojenia ewentualnych roszczeń, o których mowa w ust. 19, skierowanych bezpośrednio do Zamawiającego oraz naprawienia wszelkich udokumentowanych szkód, w tym także pokrycia kosztów obsługi prawnej, poniesionych przez Zamawiającego w związku z tymi roszczeniami.

## § 5

### *Wartość wynagrodzenia i zasady rozliczeń*

1. Maksymalna wartość wynagrodzenia Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy, zgodnie z Formularzem oferty, stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy, wynosi ..... zł netto (słownie: ..... złotych .../100) plus należny podatek od towarów i usług (VAT), co stanowi ..... zł brutto (słownie: ..... złotych .../100), zwana dalej: „**całkowitym wynagrodzeniem**”.
2. Na całkowite wynagrodzenie określone w ust. 1 składa się:
  - 1) wynagrodzenie za prawidłowe wykonanie Etapu I przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 1 Umowy, które wynosi ..... zł netto (słownie: ..... złotych .../100) plus należny podatek od towarów i usług (VAT), co stanowi ..... zł brutto (słownie: ..... złotych .../100);
  - 2) wynagrodzenie za wykonanie Etapu II przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 2 Umowy, które wynosi ..... zł netto (słownie: ..... złotych .../100) plus należny podatek od towarów i usług (VAT), co stanowi ..... zł brutto (słownie: ..... złotych .../100), w tym:
    - a) wynagrodzenie za zapewnienie serwisu posprzedażnego dla *Systemu do obsługi infolinii* wynosi ..... zł netto (słownie: ..... złotych .../100) plus należny podatek od towarów i usług (VAT), co stanowi ..... zł brutto (słownie: ..... złotych .../100), płatne w cyklach rocznych „z dołu” w wysokości..... zł netto (słownie: ..... złotych .../100) plus należny podatek od towarów i usług (VAT), co stanowi ..... złotych brutto (słownie: ..... złotych .../100);



- b) wynagrodzenie za zapewnienie serwisu posprzedażnego dla serwera/ów wynosi ..... zł netto (słownie: ..... złotych .../100) plus należny podatek od towarów i usług (VAT), co stanowi ..... zł brutto (słownie: ..... złotych .../100), płatne w cyklach rocznych „z dołu” w wysokości..... zł netto (słownie: ..... złotych .../100) plus należny podatek od towarów i usług (VAT), co stanowi ..... zł brutto (słownie: ..... złotych .../100). (lit. b zostanie skreślona w przypadku braku zaoferowania serwera/ów)
3. Całkowite wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu Umowy jakie ponosi Wykonawca, w tym koszty dostawy, koszty licencji na oprogramowanie, koszty opakowania, wniesienia i rozładunku w miejscu wskazanym przez Zamawiającego, koszty wdrożenia oprogramowania, koszty ubezpieczenia na czas transportu, koszty gwarancji oraz serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji oraz wszelkie należne cła, podatki i inne koszty wynikające z realizacji przedmiotu Umowy.
  4. Wykonawcy nie przysługuje zwrot od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów, opłat i podatków poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy. Całkowite wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, nie będzie podlegało zwiększeniu przez cały okres realizacji Umowy, z zastrzeżeniem § 10 ust. 1 lit. b Umowy.
  5. Rozliczenia między Zamawiającym, a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich, bez zaliczek oraz bez stosowania jakichkolwiek przeliczników, w tym w stosunku do walut obcych.
  6. Faktury będą wystawiane i przesyłane na adres Zamawiającego wskazany w komparycji Umowy lub na inny adres bądź adresy wskazany(e) przez Zamawiającego.
  7. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, płatne będzie jednorazowo przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr: ....., w terminie do 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury, po uprzednim podpisaniu przez Zamawiającego i Wykonawcę bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy, stanowiącego Załącznik nr 3 do Umowy.
  8. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, płatne będzie w cyklach rocznych „z dołu” przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr: ....., w terminie do 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury, po uprzednim mailowym potwierdzeniu przez przedstawiciela Zamawiającego, że usługa została wykonana bez zastrzeżeń.
  9. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
  10. Zamawiający zastrzega sobie prawo wstrzymania zapłaty faktur nieprawidłowo wystawionych, do czasu otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, faktury korygującej lub podpisania przez Wykonawcę noty korygującej.
  11. Zamawiający przewiduje możliwość przesyłania faktury elektronicznej za pomocą Platformy Elektronicznego Fakturowania.
  12. Każde naliczenie kary umownej zostanie udokumentowane wystawieniem i przesłaniem do Wykonawcy przez Zamawiającego noty obciążeniowej zawierającej w treści kalkulację kwoty naliczonej kary umownej. W przypadku niezapłacenia naliczonej kary umownej przez Wykonawcę w terminie do 7 dni od otrzymania noty obciążeniowej na konto Zamawiającego nr ....., 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

### **Kontakty i zawiadomienia**

1. Za realizację Umowy zgodnie z jej postanowieniami ze strony Zamawiającego odpowiedzialny jest Naczelnik i Zastępca Naczelnika Wydziału Informatyki.
2. Przedstawicielem Zamawiającego w zakresie bieżącej realizacji Umowy oraz kontroli jej przebiegu jest/są pracownik/cy Wydziału ..... – Pan/i..... (e-mail: .....), tel.: .....
3. Upoważnionymi do podpisania protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy, ze strony Zamawiającego są:
  - a) Naczelnik Wydziału Informatyki lub inna osoba wyznaczona przez Naczelnika;
  - b) Naczelnik komórki właściwej do spraw obsługi klientów;
  - c) Naczelnik Wydziału Ustalania Świadczeń I lub inna osoba wyznaczona przez Naczelnika.
4. W imieniu Wykonawcy przedstawicielem/ami upoważnionym/i do kontaktów w sprawach realizacji Umowy oraz kontroli jej przebiegu jest/są: Pan/i..... (e-mail: .....), tel.: .....
5. Protokół odbioru musi zostać podpisany przez co najmniej jedną upoważnioną osobę, z każdej komórki organizacyjnej wskazanej w ust. 3.
6. Każda ze Stron może jednostronnie dokonać zmian w zakresie danych teleadresowych oraz osób upoważnionych do kontaktów, zawiadamiając niezwłocznie o tym na piśmie lub w formie elektronicznej (e-mail) drugą Stronę. Zmiana osób upoważnionych w Umowie do kontaktów nie stanowi zmiany treści Umowy.
7. Wszelkie oświadczenia oraz zgłoszenia kierowane do drugiej strony dokonywane będą w formie pisemnej. Dla zachowania tej formy wystarczającym jest przesłanie informacji za pośrednictwem e-maila na adres wskazany w ust. 2 i ust. 4.

## § 7

### **Warunki gwarancji, rękojmi i serwisu posprzedażnego**

1. Warunki gwarancji:
  - 1) System do obsługi infolinii:
    - a) Okres gwarancji na dostarczony *System do obsługi infolinii* oraz sprzęt wynosi 24 miesiące,
    - b) Okres gwarancji, o którym mowa w lit. a, będzie liczony od daty podpisania przez Zamawiającego, bez zastrzeżeń, protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy,
    - c) Gwarantowany czas naprawy *Systemu do obsługi infolinii* oraz sprzętu (z zastrzeżeniem lit. e) niezbędnego do funkcjonowania *Systemu do obsługi infolinii* wynosi 24 godziny, od momentu zgłoszenia awarii oraz 6 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki. Ustala się, że godziny przypadające w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie nie będą zaliczane do czasu realizacji naprawy,
    - d) *Serwer/y musi/muszą być objęte/e gwarancją producenta serwerów/autoryzowanego dystrybutora serwerów/ów na Polskę/oficjalnego dystrybutora serwerów/ów na Polskę. W dniu dostawy serwerów/ów Wykonawca doręczy Zamawiającemu poświadczenie producenta lub autoryzowanego dystrybutora serwerów/ów lub oficjalnego dystrybutora serwerów na Polskę, że zaoferowany/e serwer/y będzie/będą objęte gwarancją producenta serwerów lub oficjalnego dystrybutora serwerów/ów na Polskę,*
    - e) *Gwarantowany czas naprawy serwerów/ów wynosi jeden dzień roboczy, od momentu zgłoszenia awarii.*



- 2) Wykonawca w terminie 5 dni od dnia protokolarnego odbioru Etapu I przedmiotu Umowy zobowiązany będzie dostarczyć prawidłowo wystawione karty gwarancyjne. W każdej karcie gwarancyjnej Wykonawca zamieści informacje zawierające nazwę, adres i telefony podmiotu wykonującego serwis gwarancyjny,
  - 3) W przypadku awarii dysków twardych uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone nowe o parametrach nie gorszych od zaoferowanych,
  - 4) W przypadku konieczności wymiany lub naprawy *serwera/ów* poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego.
2. Warunki rękojmi:
- 1) Wykonawca udziela rękojmi na dostarczony *System do obsługi infolinii, sprzęt* na okres obowiązywania gwarancji, której bieg rozpoczyna się w dniu podpisania przez Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy,
  - 2) Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego,
  - 3) Informacje o wadach Zamawiający będzie zgłaszał w dni robocze w godzinach 8:15-16:15, w formie pisemnej na adres podany w komparycji Umowy lub za pośrednictwem faksu na numer: ..... albo poczty e-mail: .....
3. Warunki serwisu posprzedażnego dla dostarczonego *Systemu do obsługi infolinii, sprzętu*:
- 1) W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości realizacji serwisu gwarancyjnego w miejscu instalacji, na warunkach określonych w pkt 2-13,
  - 2) Serwis obejmuje naprawę przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta,
  - 3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów napraw określonych w ust. 1 pkt 1 lit. c i e,
  - 4) Wykonawca w ramach serwisu posprzedażnego zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterkach i awariach w działaniu *Systemu do obsługi infolinii, sprzętu* przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni tygodnia za pośrednictwem dedykowanego systemu rejestracji zgłoszeń, przygotowanego przez Wykonawcę i zaakceptowanego przez Zamawiającego lub poczty e-mail na adres .....; zgłoszenia o usterkach i awariach w działaniu doręczone Wykonawcy w dni robocze po godz. 16:15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godz. 8:15 następnego dnia roboczego,
  - 5) W przypadku niemożności naprawy w terminach określonych w ust. 1 pkt 1 lit. c i e, Wykonawca na czas naprawy dostarczy następnego dnia roboczego, na własny koszt, sprzęt o parametrach nie gorszych od zaoferowanego oraz o porównywalnej funkcjonalności ze sterownikami do jego obsługi, a także dokona jego podłączenia celem zapewnienia poprawnej pracy z *Systemem do obsługi infolinii*,
  - 6) Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany sprzętu na nowy w terminie 5 dni roboczych, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadkach:
    - a) wystąpienia kolejnej awarii, wady lub usterki, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw gwarancyjnych danego sprzętu,
    - b) niewykonania naprawy w terminie 30 dni,
  - 7) W przypadku wymiany sprzętu na nowy, na warunkach określonych w pkt 6, Zamawiający wymaga, aby nowy sprzęt posiadał parametry nie gorsze od zaoferowanego,
  - 8) W przypadku wymiany sprzętu na nowy, bieg okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo, od dnia jego wymiany przez Wykonawcę, potwierdzonej protokolarnie przez Zamawiającego,
  - 9) W okresie gwarancji Wykonawca zapewnia Zamawiającemu konsultacje w zakresie obsługi *Systemu do obsługi infolinii*,



- 10) W przypadku zastosowania serwera/ów Wykonawca zapewni w okresie trwania gwarancji pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania,
- 11) W okresie gwarancji Wykonawca ma świadczyć na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności Systemu do obsługi infolinii,
- 12) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w okresie gwarancji zapewnił 24 godziny dodatkowego instruktażu dla grupy maksymalnie 10 osób w siedzibie Zamawiającego z użytkowania Systemu do obsługi infolinii,
- 13) Wykonawca oświadcza, że podmiot: ..... (nazwa i adres), który będzie świadczył serwis gwarancyjny, posiada autoryzację producenta w zakresie świadczenia usług serwisowych.  
(w zależności od złożonej oferty niepotrzebne zapisy o serwerze/ach w § 7 zostaną skreślone)

## § 8

### **Kary umowne**

1. Strony zgodnie ustalają, że:
  - 1) w razie niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, za wykonanie przedmiotu Umowy z zastrzeżeniem pkt 2 oraz ust. 4,
  - 2) w razie wystąpienia opóźnienia w realizacji Etapu I przedmiotu Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wartości wynagrodzenia brutto za realizację Etapu I, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości określonej w ust. 1 pkt 1, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w ust. 1, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy powstało z przyczyn występujących wyłącznie po stronie Zamawiającego lub przyczyny siły wyższej lub jej następstw. Dowód braku odpowiedzialności, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, ciąży na Wykonawcy.
4. W przypadku niedotrzymania terminów, o których mowa w § 3 ust. 2, § 7 ust. 1 pkt 1 lit. c, e, § 7 ust. 1 pkt 2 oraz § 7 ust. 3 pkt 6 Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
5. Kary umowne, o których mowa w ust. 1, 2 i 4 podlegają sumowaniu.
6. Łączna wysokość kar umownych ograniczona jest do 50% wysokości całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, z zastrzeżeniem ust. 9.
7. Zapłata kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy.
8. Zamawiający ma prawo do pomniejszenia wartości wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy o wartość naliczonych kar, na co Wykonawca wyraża zgodę.
9. Niezależnie od postanowień zawartych w niniejszym paragrafie, Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do wartości rzeczywiście poniesionej szkody, na zasadach ogólnych, określonych w Kodeksie cywilnym.



## § 9

### *Odstąpienie od Umowy*

1. Niewykonanie postanowień Umowy w zakresie realizacji Etapu I w terminie 90 dni od dnia zawarcia Umowy upoważnia Zamawiającego do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z konsekwencjami określonymi w § 8 ust. 2 Umowy. Podstawą dla Zamawiającego do odstąpienia od Umowy jest brak wykonania Etapu I przedmiotu Umowy, potwierdzonego protokołem odbioru Etapu I przedmiotu Umowy bez zastrzeżeń.
2. Zamawiający może odstąpić ze skutkiem natychmiastowym od niezrealizowanej części Umowy, jeżeli zajdzie istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w momencie zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu. Oświadczenie o odstąpieniu Zamawiający może złożyć w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.
3. Zamawiający może odstąpić ze skutkiem natychmiastowym od niezrealizowanej części Umowy w przypadku nieotrzymania środków budżetowych koniecznych do realizacji Umowy od dysponenta odpowiedniego stopnia. Oświadczenie o odstąpieniu Zamawiający może złożyć w terminie 30 dni od dnia uzyskania informacji o powyższych okolicznościach.
4. W przypadku określonym w ust. 1, Wykonawca na swój koszt, w terminie do 3 dni roboczych od dnia odstąpienia, odbierze z siedziby Zamawiającego już dostarczony sprzęt. Z odbioru sprzętu zostanie sporządzony i podpisany przez Wykonawcę oraz upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego protokół odbioru.
5. W przypadku określonym w ust. 1 Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tytułu zwrotu poniesionych kosztów i wydatków.
6. Strony oświadczają, iż w przypadku wykonania prawa odstąpienia przez Zamawiającego, o którym mowa w ust. 2 i 3, Wykonawcy należy się część wynagrodzenia za zrealizowaną i odebraną do dnia odstąpienia część przedmiotu Umowy.
7. Prawo odstąpienia od Umowy może zostać wykonane w terminie nie dłuższym niż do dnia wygaśnięcia Umowy.
8. Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wymaga określenia jego przyczyny.
9. Odstąpienie od Umowy nie pozbawia Zamawiającego możliwości dochodzenia kar umownych.

## § 10

### *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 Umowy, 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 całkowitego wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy z zastrzeżeniem, że mogą stanowić podstawę do obniżenia wysokości całkowitego wynagrodzenia Wykonawcy.

## § 11

### *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 .....
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.
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.
6. Wykonawca dokonuje bezpośredniej zapłaty wymagalnego wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy(om).

## § 12

### *Poufność informacji, prawa i obowiązki związane z RODO*

1. Strony Umowy zobowiązują się traktować wzajemnie jako poufne wszelkie informacje powzięte w trakcie realizacji usług stanowiące tajemnicę drugiej Strony, w tym w szczególności informacji dotyczących sposobu używanych zabezpieczeń oraz ich rozwiązań technicznych. Strony Umowy 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 Umowy 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 (Dz. Urz. UE L z 4 maja 2016 r. nr 119/1 z późn. zm.).
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 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.

### § 13

#### *Prawa własności intelektualnej*

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że posiada majątkowe prawa autorskie lub jest na innej podstawie uprawniony do udzielenia Zamawiającemu licencji do korzystania z *Systemu do obsługi infolinii* i dokumentacji - zwanych dalej „**utworem**” oraz jego aktualizacji 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 jakimikolwiek roszczeniami osób trzecich.
2. Z chwilą podpisania przez Zamawiającego bez zastrzeżeń protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy, Wykonawca udzieli bezterminowo Zamawiającemu niewyłącznej licencji na utwór oraz oprogramowania określone w Tabeli nr 1 Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy na następujących polach eksploatacji:
  - 1) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie oprogramowania dokonywane podczas wprowadzania danych, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie 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 na jakimkolwiek innym nośniku pamięci,
  - 2) instalowanie i deinstalowanie oprogramowania,
  - 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych oprogramowania i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.
3. W razie aktualizacji przez Zamawiającego wersji utworu oraz oprogramowania określonego w Tabeli nr 1 Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy w okresie obowiązywania Umowy, Zamawiający nabywa bezterminowo niewyłączne prawo do korzystania z aktualizowanego oprogramowania na następujących polach eksploatacji:
  - 1) trwałe lub czasowe zwielokrotnienie oprogramowania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym zwielokrotnianie oprogramowania dokonywane podczas wprowadzania danych, wyświetlania, stosowania, przekazywania lub przechowywania oprogramowania, w tym także utrwalanie i zwielokrotnianie 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 na jakimkolwiek innym nośniku pamięci,
  - 2) instalowanie i deinstalowanie oprogramowania,
  - 3) sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych oprogramowania i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.
4. Prawa do korzystania, o którym mowa w ust. 2 i 3, umożliwiają Zamawiającemu korzystanie z utworu oraz oprogramowania określonego w Tabeli nr 1 Opisu przedmiotu zamówienia,



stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy, zgodnie z jego przeznaczeniem i dostępną funkcjonalnością, na dostarczonym Zamawiającemu sprzęcie.

5. Licencje, o których mowa w ust. 2 i 3 na wszystkich polach eksploatacji tam określonych są udzielone bezterminowo na całym terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Licencje na wszystkich polach eksploatacji określonych w ust. 2 i 3 zostają udzielone w ramach całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 5 ust. 1 Umowy. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z utworu oraz jego aktualizacji, nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy. Całkowite wynagrodzenie brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z utworu oraz jego aktualizacji.
7. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że utwór, jego aktualizacje oraz inne utwory związane z funkcjonowaniem *Systemu do obsługi infolinii* 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 wdrożonego *Systemu do obsługi infolinii*. 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 do utworu, o którym mowa w ust. 1, spowoduje brak, utratę lub ograniczenie praw przez Zamawiającego do utworu w całości lub części, 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 zmieni zgodności przedmiotu Umowy z postanowieniami Umowy. W przypadku braku usunięcia przez Wykonawcę zgłoszonych przez Zamawiającego naruszeń albo ograniczeń, w szczególności braku dokonania modyfikacji utworu, 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 utworu lub jego aktualizacji, 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.

## § 14

### *Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy*

1. Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości **10%** ceny całkowitej oferty brutto, tj. w kwocie .....zł (słownie: ..... zł .../100), w formie .....
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy.
3. Zamawiający zwróci (zwolni w przypadku gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej) Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w terminie 30 dni od dnia protokolarnego odbioru Etapu I przedmiotu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 4. Dokument gwarancyjny zabezpieczenia obejmuje okres wydłużony o 30 dni w stosunku do okresu realizacji Umowy w zakresie Etapu I.



4. Zamawiający pozostawi kwotę w wysokości 30% zabezpieczenia na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady.
5. Kwota, o której mowa w ust. 4 zostanie zwrócona (zwolniona w przypadku gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej) Wykonawcy nie później niż w 15-tym dniu po upływie okresu rękojmi za wady na dostarczony *System do obsługi infolinii*, sprzęt. Dokument gwarancyjny na zabezpieczenie roszczeń z tytułu rękojmi za wady obejmuje okres wydłużony o 15 dni w stosunku upływu okresu rękojmi za wady na dostarczony *System do obsługi infolinii*, sprzęt.
6. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy wniesione w formie pieniądza, Zamawiający zwróci Wykonawcy na nr rachunku bankowego: .....  
(zapis w ust. 6 zostanie usunięty w przypadku wniesienia zabezpieczenia w formie gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej)
7. Zamawiający nie dopuszcza zmiany formy zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w trakcie jej realizacji.

## § 15

### *Postanowienia końcowe*

1. Strony zobowiązują się do niezwłocznego, wzajemnego, pisemnego powiadamiania się o zmianach dotyczących określonych w Umowie nazw, adresów, bez konieczności sporządzania aneksu do Umowy. Korespondencję doręczoną na adresy do korespondencji wskazane w komparycji Umowy, każda ze Stron uzna za prawidłowo doręczoną. W przypadku niepowiadomienia drugiej Strony o zmianie swego adresu, każda ze Stron przyjmuje na siebie odpowiedzialność za wszelkie negatywne skutki wynikłe z powodu niewskazania drugiej Stronie aktualnego adresu.
2. Żadna ze Stron nie może przenieść praw i obowiązków w tym wierzytelności wynikających z zawartej Umowy na rzecz osób trzecich.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają zgody Stron oraz zachowania formy pisemnej w formie aneksu do Umowy pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności:
  - 1) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145);
  - 2) ustawa z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2018 r. poz. 2177);
  - 3) ustawa z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 2215 z późn. zm.);
  - 4) ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2018 r. poz. 2174 z późn. zm.);
  - 5) ustawa z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 90);
  - 6) ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1231);
  - 7) dyrektywa 2004/48/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie egzekwowania praw własności intelektualnej;
  - 8) 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.).



5. W razie ewentualnych sporów, mogących wyniknąć z Umowy, Strony będą dążyć do ich polubownego rozstrzygnięcia. W przypadku braku porozumienia, każda ze Stron może wystąpić z powództwem do sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

## § 16

### *Wykaz załączników*

Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:

*Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia,*

*Załącznik nr 2 – Formularz oferty,*

*Załącznik nr 3 – Wzór protokołu odbioru Etapu I przedmiotu Umowy.*

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

.....

.....

*Umowa będzie finansowana ze środków rozdziału 75301: § 6060, poz. 606002/3 – kwota brutto ..... zł;  
§ 6060, poz. 606016/5 – kwota brutto ..... zł; § 4300, poz. 430019/1 – kwota brutto ..... zł;  
§ 4270, poz. 427004 – kwota brutto ..... zł;*

### WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU ETAPU I PRZEDMIOTU UMOWY

Miejsce dokonania odbioru: \_\_\_\_\_  
Data dokonania odbioru: \_\_\_\_\_  
Termin realizacji umowy: \_\_\_\_\_  
Ze strony Wykonawcy: \_\_\_\_\_

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

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

Ze strony Zamawiającego:

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

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
(imiona i nazwiska osób upoważnionych)

Przedmiotem odbioru Etapu I w ramach Umowy nr \_\_\_\_\_ z dnia \_\_\_\_\_ na dostawę Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA jest:

Lp.	Nazwa produktów informatycznych	Jednostka miary	Ilość	Wartość netto/brutto	Uwagi/ Nr seryjny/Nr licencji
1	System/ Appliance do obsługi infolinii wraz z niezbędnymi licencjami, oraz pracami wdrożeniowymi (w zależności od zaferowanego rozwiązania)				
2	Sprzęt niezbędny do funkcjonowania infolinii (rozpisać na poszczególne pozycje asortymentowe)*				

\* w przypadku zaferowania serwera/ów.

Potwierdzenie pod względem ilościowym, w tym kompletności dostawy:

- Tak\*
- Nie\* - zastrzeżenia \_\_\_\_\_

Potwierdzenie pod względem jakościowym przyjmowanej dostawy (tj. zgodność z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia):

- Tak\*
- Nie\* - zastrzeżenia \_\_\_\_\_

Potwierdzenie kompletności usługi:

- Tak\*
- Nie\* - zastrzeżenia \_\_\_\_\_



Potwierdzenie pod względem jakościowym wykonanej usługi (tj. zgodność z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia):

- Tak\*
- Nie\* - zastrzeżenia \_\_\_\_\_

Końcowy wynik odbioru:

- Pozytywny\*
- Negatywny\* - zastrzeżenia \_\_\_\_\_

Podpisy:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

(osoby upoważnione ze strony Zamawiającego)

\_\_\_\_\_  
(Przedstawiciel Wykonawcy)

*\*niewłaściwe skreślić.*

NR SPRAWY: ZER-ZAK-5/2019

WYKONAWCA(Y):

(NAZWA I ADRES)

.....

.....

.....

.....

**Wykaz wykonanych lub wykonywanych w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej dwóch dostaw na rzecz firm/instytucji/urzędów o wartości łącznej co najmniej 50.000,00 zł brutto, w zakresie odpowiadającym wymaganiom określonym w pkt 6.1.2. Zapytania ofertowego.**

Lp.	Nazwa i adres podmiotu na rzecz którego wykonano dostawę lub na rzecz którego była/jest wykonywana dostawa	Opis przedmiotu umowy/zamówienia (dostawy)	Termin(y) wykonania/realizacji dostawy	Wartość wykonanej/realizowanej dostawy
1.				
2.				

**UWAGA!**

Zamawiający rozumie przez zwrot „dwie dostawy” dostawy realizowane w ramach jednej lub kilku umów.

PODPIS(Y):

.....

(miejsowość, data, podpis(y))\*

\*Podpis(y) i pieczęćka(i) imienna(e) osoby(osób) umocowanej(ych) do reprezentowania Wykonawcy zgodnie z:

- zapisami w dokumencie stwierdzającym status prawny Wykonawcy (odpis z właściwego rejestru lub wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej) lub
- pełnomocnictwem wchodzącym w skład oferty.



## Zamawiający

Nazwa:	Zakład Emerytalno-Rentowy Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji
Tytuł lub krótki opis udzielanego zamówienia:	Dostawa Systemu do obsługi infolinii wraz z pracami wdrożeniowymi oraz z zapewnieniem serwisu posprzedażnego w okresie gwarancji dla Zakładu Emerytalno-Rentowego MSWiA
Numer referencyjny nadany sprawie przez instytucję zamawiającą lub podmiot zamawiający (jeżeli dotyczy):	ZER-ZAK-5/2019

Wykonawca<sup>2</sup>

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

**OŚWIADCZENIE W ZAKRESIE WYPEŁNIENIA OBOWIĄZKÓW**  
**INFORMACYJNYCH PRZEWDZIANYCH W ART. 13 LUB ART. 14 RODO<sup>3</sup>**

- Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.\*
- Oświadczam, że nie przekazuję danych osobowych innych niż bezpośrednio mnie dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO.\*

\*niepotrzebne skreślić

\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ r.

\_\_\_\_\_  
*podpis i pieczęćka imienna osoby uprawnionej  
do występowania w obrocie prawnym lub posiadającej  
pełnomocnictwo*

<sup>2</sup> W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia tabelę powielić odpowiednio do liczby Wykonawców wspólne składających ofertę.

<sup>3</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.).

