

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Zamówienie jest realizowane w ramach projektu:

**Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta
w sądownictwie powszechnym**

PROGRAM OPERACYJNY WIEDZA EDUKACJA ROZWÓJ,

Numer i nazwa Osi priorytetowej: II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy,
gospodarki i edukacji 1.2, Numer i nazwa Działania: 2.17 Skuteczny wymiar sprawiedliwości

Zamawiający

Skarb Państwa - Ministerstwo Sprawiedliwości (MS)

Zamówienie jest współfinansowane ze środków europejskich oraz środków krajowych.

Celem projektu *Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym* jest usprawnienie procesów zarządzania i komunikacji w obszarze obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym poprzez wdrożenie standardów obsługi interesanta, katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług oraz wspieranie tworzenia biur obsługi interesantów (dalej jako BOI) w sądach powszechnych.

Informowanie klienta jest procesem realizowanym w odmienny sposób w różnych sądach. Celem zapobieżenia istniejącej dysproporcji, zarówno w sposobie obsługi interesantów, jak i jakości informacji przekazywanej przez poszczególne sądy, w ramach realizowanego projektu zakłada się wdrożenie opracowanych standardów obsługi interesanta w aspekcie komunikacyjnym oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług. Obecnie w większości sądów udzielane informacje nie są przedstawiane w ustandaryzowany, jednorodny sposób, co powoduje duże trudności podczas kontaktu interesantów z przedstawicielami jednostek organizacyjnych wymiaru sprawiedliwości. Zdarza się, że interesanci wymiaru sprawiedliwości spotykają się z różnym podejściem w zakresie udzielanych informacji dotyczących wymagań formalnych w danej sprawie, podstawowych kroków i czynności w postępowaniu sądowym oraz sposobu wypełnienia dokumentów i formularzy, przy czym rozbieżności nie dotyczą szczebla sądu, a sposobu powiadamiania na tym samym poziomie organizacji i w tego samego rodzaju kategoriach spraw.

Ministerstwo Sprawiedliwości zaplanowało do 31 grudnia 2020 r. wdrożenie we wszystkich sądach powszechnych {sądach rejonowych (SR), sądach okręgowych (SO), sądach apelacyjnych (SA)} standardów obsługi interesanta w aspekcie komunikacyjnym oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, aby zapobiec istniejącej dysproporcji, zarówno w sposobie obsługi interesantów, jak i jakości informacji przekazywanej przez pracowników poszczególnych sądów.

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 grudnia 2017 r. zmieniającym z dniem 1 stycznia 2018 r., między innymi § 28 rozporządzenia - *Regulamin urzędowania sądów powszechnych* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2481), w budynku sądu, w którym nie utworzono biura obsługi interesantów, zadania w zakresie informowania zainteresowanych są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, o których mowa w ust. 6, przez wyznaczonego pracownika biura podawczego w punkcie informacyjnym lub przez pracowników sekretariatów wydziałów (ust. 1 § 28).

Regulamin urzędowania sądów powszechnych w dodanym ust. 6 do § 28 określał, że zadania biura obsługi interesantów są realizowane z uwzględnieniem standardów obsługi interesanta oraz katalogu usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, opracowanymi i udostępnionymi przez Ministra Sprawiedliwości.

Powyższa regulacja została powtórzona, co do zasady w § 28 ust. 1-6 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 18 czerwca 2019 r. – Regulamin urzędowania sądów powszechnych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1141).

W budynku sądu, w którym nie utworzono biura, bądź którego nie obsługuje biuro innego sądu, jego zadania wykonują wyznaczeni pracownicy sądu (ust. 3 § 28).

Zgodnie z § 7 rozporządzenia zmieniającego z dnia 28 grudnia 2017 r. (zmienionego rozporządzeniem z dnia 3 września 2018 r. Dz.U. 2018 r. poz. 1732), Minister Sprawiedliwości do 31 grudnia 2020 r. udostępni wszystkim sądom, do obowiązkowego stosowania, standardy obsługi interesanta, katalog usług z kartami usług i powiązanych z nimi procedurami świadczenia usług, w celu ich uwzględniania przy realizacji zadań biura obsługi interesantów.

Dzięki standaryzacji, pracownicy zajmujący się we wszystkich sądach powszechnych bezpośrednią obsługą interesantów, w tym pracownicy biur obsługi interesantów, punktów informacyjnych, biur podawczych oraz sekretariatów wydziałów, zyskają większy komfort pracy oraz otrzymają jednolite wytyczne odnośnie sposobu postępowania w obsłudze interesanta, a także zakresu informacji udzielanych w określonych rodzajach spraw, z którymi interesanci najczęściej trafiają do sądów.

Przedmiot zamówienia:

wsparcie sądów powszechnych w zakresie materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta poprzez:

1. opracowanie graficzne i druk segregatorów, ulotki informacyjno-promocyjnej, plakatu informacyjno-promocyjnego,
2. opracowanie graficzne na płytę CD i nadruk na płytę CD,
3. opracowanie edytorsko-graficznie, przygotowanie do druku materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta,
4. przygotowanie i nagranie materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta na CD,

5. druk materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta,
6. umieszczenie materiałów tj. Katalogu usług wraz z kartami usług dla interesantów oraz Katalogu procedur wraz z kartami procedur w uprzednio przygotowanych do tego segregatorach,
7. spakowanie i dystrybucja materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta do 375 sądów powszechnych, Ministerstwa Sprawiedliwości.

Kod i nazwa według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV)

39294100-0 - artykuły informacyjne i promocyjne

22140000-3 - ulotki

32582000-6 – nośniki danych

782255000-0 – usługi projektów graficznych

79823000-9 - usługi związane z drukowaniem

78230000-8 – usługi drukowania i dostawy

I. ROZDZIAŁ - Materiały wdrożeniowe ds. standaryzacji obsługi interesanta przekazywane do sądów powszechnych

1.1. Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym

- 1.1.1 Dokument *Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym* został oparty na funkcjonujących już w sądach standardach i dobrych praktykach zmierzających do kształtowania pozytywnego wizerunku sądownictwa i budowania jego autorytetu
- 1.1.2 Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym zawierają:
 - A. zasady komunikacji z interesantem zarówno w formie ustnej, pisemnej oraz z wykorzystaniem połączeń telefonicznych i poczty elektronicznej,
 - B. zasady wizerunku pracownika,
 - C. zasady pożądaných zachowań na różnych etapach obsługi interesanta z w tym obsługi interesanta z niepełnosprawnościami, pożądaných zachowań werbalnych i niewerbalnych np. wyjaśnienie interesantowi, dlaczego nie mogą zrobić tego o co prosi.

- 1.1.3 Wszystkie wytyczne i zasady zawarte w standardach są obligatoryjne we wszystkich sądach powszechnych. Obowiązkiem stosowania standardów objęci są poza pracownikami biur obsługi interesantów wszyscy pracownicy sądów mający bezpośredni kontakt z interesantami.
- 1.1.4 Dokument *Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym* obejmuje 30 stron.
- 1.1.5 Strona tytułowa wraz ze spisem treści *Standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym* stanowi załącznik nr 1 do opisu przedmiotu zamówienia.
- 1.1.6 Dokument *Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym* zostanie przekazany Wykonawcy w terminie ... dni od dnia zawarcia umowy, jednak nie później niż do dnia 2 listopada 2020 r. Dokument w wersji edytowalnej umożliwiającej edycję w posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniu Microsoft Office zostanie przesłany na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail. Wykonawca będzie zobowiązany niezwłocznie do potwierdzenia otrzymania wiadomości e-mail i dokumentu od Zamawiającego.
- 1.1.7 Liczba stron dokumentu *Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym* może ulec zmianie w związku z aktualizacją przedmiotowego dokumentu. Zamawiający dopuszcza odstępstwa do 10 % (plus, minus) liczby stron wskazanych w pkt. 1.1.4.

1.2. Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników

- 1.2.1 Dokument *Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników* stanowi uzupełnienie obowiązujących w sądach standardów obsługi interesanta, zmierzających do kształtowania pozytywnego wizerunku sądownictwa i budowania jego autorytetu.
- 1.2.2 Zalecenia zawarte w dokumencie odnoszą się do biur obsługi interesantów i ich pracowników, mogą być z powodzeniem wykorzystywane także w pozostałych sądach, w zależności od ich potrzeb oraz możliwości organizacyjnych i finansowych.
- 1.2.3 Dokument *Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników* obejmuje 27 stron.

- 1.2.4 Strona tytułowa wraz ze spisem treści *Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników* stanowi załącznik nr 2 do opisu przedmiotu zamówienia.
- 1.2.5 Dokument *Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników* zostanie przekazany Wykonawcy w terminie ... dni od dnia zawarcia umowy, jednak nie później niż do dnia 2 listopada 2020 r. Dokument w wersji edytowalnej umożliwiającej edycję w posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniu Microsoft Office zostanie przesłany na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzenia otrzymania wiadomości e-mail i dokumentu od Zamawiającego.
- 1.2.6 Liczba stron dokumentu *Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników powszechnym* może ulec zmianie w związku z aktualizacją przedmiotowego dokumentu. Zamawiający dopuszcza odstępstwa do 10 % (plus, minus) liczby stron wskazanych w pkt. 1.2.3.

1.3 Katalogi usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych

- 1.3.1 *Katalog usług wraz z kartami usług świadczonych przez sąd* (przeznaczone dla interesantów) obejmuje usługi możliwe do realizacji przez każdy sąd powszechny, niezależnie od jego szczebla (usługi podstawowe) np. udostępnianie osobom uprawnionym akt sprawy w celu ich przeglądania lub sporządzania fotokopii, a także te wykonywane przez sądy danego szczebla (usługi uzupełniające dla sądu rejonowego, usługi uzupełniające dla sądu okręgowego, usługi uzupełniające dla sądu apelacyjnego) np. informacja o stwierdzeniu nabycia spadku, informacja o apelacji, o kasacji. Są to wybrane rodzaje spraw, z którymi najczęściej zgłaszają się interesanci do sądów.
- 1.3.2 Karty usług ujęte w katalogu usług, to jednostkowa informacja o postępowaniu. Jest to informacja dla interesantów o tym, w jaki sposób interesanci mogą zrealizować daną usługę świadczoną przez sądy powszechne, w szczególności informację o tym, który sąd i wydział jest dla sprawy właściwy, informację o tym, w jaki sposób zainicjować sprawy, jakie złożyć dokumenty, w jakim terminie należy je złożyć, w jakiej wysokości wnieść opłatę, jakie wzory i formularze

zastosować. Jest to konkretna instrukcja działania dla interesanta, udzielana zgodnie z jednolitą we wszystkich sądach procedurą. Powyższe znacząco podniesie efektywność komunikacji na linii sąd - obywatel oraz przyczyni się do szerokiego i nieograniczonego dostępu do informacji o realizowanych przez sąd usługach, bez konieczności przychodzenia do sądu.

- 1.3.3 Katalogi usług wraz z kartami usług są przeznaczone dla interesantów, a także dla pracowników sądów obsługujących interesantów.
- 1.3.4 Poszczególne katalogi usług wraz z kartami usług zawierają katalog:
 - A. usług podstawowych,
 - B. usług uzupełniających.
- 1.3.5 Katalog usług podstawowych obejmuje usługi wspólne tzn. usługi najczęściej świadczone zarówno przez sądy rejonowe, okręgowe, jak i apelacyjne. Łącznie wyodrębniono 30 usług podstawowych.
- 1.3.6 Opracowano następujące katalogi usług:
 - A. *Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – sądy rejonowe (SR)*, dokument obejmujący 560 stron,
 - B. *Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – sądy okręgowe (SO)*, dokument obejmujący 273 strony,
 - C. *Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – sądy apelacyjne (SA)*, dokument obejmujący 207 stron.
- 1.3.7 Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych sądu rejonowego wraz z przykładowymi 3 kartami usług stanowi załącznik nr 3 do opisu przedmiotu zamówienia.
- 1.3.8 Dokumenty: *Katalogi usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych - dla sądu rejonowego, okręgowego, apelacyjnego* zostaną przekazane Wykonawcy w terminie ... dni od dnia zawarcia umowy, jednak nie później niż do dnia 16 listopada 2020 r. Dokumenty w wersji edytowalnej umożliwiającej edycję w posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniu Microsoft Office zostaną przesłane na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzenia otrzymania wiadomości e-mail i dokumentu od Zamawiającego.
- 1.3.9 Liczba stron poszczególnych *Katalogów usług wraz z kartami usług* może ulec zmianie w związku z aktualizacją przedmiotowych dokumentów, dostosowaniem

zawartości merytorycznej do aktualnego stanu prawnego. Zamawiający dopuszcza odstępstwa do 5 % (plus, minus) liczby stron wskazanych w pkt. 1.3.6.

1.4 Katalogi procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów

- 1.4.1 Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług powiązany jest z konkretnymi usługami wskazanymi w katalogu usług. Wdrożenie katalogu procedur w sądach powszechnych umożliwi interesantom uzyskanie jednolitych informacji w zakresie usług świadczonych przez sądy oraz zapewni ich obsługę przy uwzględnieniu tych samych procedur w całym kraju.
- 1.4.2 Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług jest przeznaczony dla pracowników sądów powszechnych, nie będzie podlegał udostępnieniu interesantom.
- 1.4.3 Poszczególne katalogi procedur wraz z procedurami zawierają katalog:
 - A. procedur usług podstawowych,
 - B. procedur usług uzupełniających.
- 1.4.4 Katalog procedur usług podstawowych obejmuje usługi wspólne tzn. usługi najczęściej świadczone zarówno przez sądy rejonowe, okręgowe, jak i apelacyjne. Łącznie wyodrębniono 30 procedur usług podstawowych.
- 1.4.5 Opracowano następujące katalogi procedur:
 - A. *Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – sądy rejonowe (SR)*, dokument obejmujący 228 stron,
 - B. *Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – sądy okręgowe (SO)*, dokument obejmujący 135 stron,
 - C. *Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – sądy apelacyjne (SA)*, dokument obejmujący 105 stron.
- 1.4.6 *Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – sądu rejonowego wraz z przykładowymi 3 kartami procedur stanowi załącznik nr 4 do opisu przedmiotu zamówienia.*
- 1.4.7 Dokumenty: *Katalogi procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – sądu rejonowego, okręgowego, apelacyjnego* zostaną przekazane Wykonawcy w terminie ... dni od dnia zawarcia umowy, jednak

nie później niż do dnia 16 listopada 2020 r. Dokumenty w wersji edytowalnej umożliwiającej edycję w posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniu Microsoft Office zostaną przesłane na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzenia otrzymania wiadomości e-mail i dokumentu od Zamawiającego.

- 1.4.8 Liczba stron poszczególnych *Katalogów procedur wraz z procedurami* może ulec zmianie w związku z aktualizacją przedmiotowego dokumentu, dostosowaniem zawartości merytorycznej do aktualnego stanu prawnego. Zamawiający dopuszcza odstępstwa do 5 % (plus, minus) liczby stron wskazanych w pkt. 1.4.5.

1.5 Materiały informacyjno-promocyjne

- 1.5.1 Mając na uwadze dotarcie do jak najszerszej grupy interesantów w ramach projektu przewidziano opracowanie, wykonanie i dostarczenie do sądów powszechnych:

- A. ulotek informacyjno-promocyjnych,
- B. plakatów informacyjno-promocyjnych

promujących opracowane, udostępnione interesantom katalogi usług, karty usług wraz z załączonymi wzorami pism/formularzy. Wdrażane materiały merytoryczne w sądach tj. katalog usług wraz z kartami usług będą dostępne w wersji papierowej – umieszczone w miejscu obsługi interesanta w specjalnie opracowanym segregatorze w formie wydruków, jak i w wersji elektronicznej poprzez wskazanie linku do strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości zawierającej katalogi usług, karty poszczególnych usług dla interesantów.

- 1.5.2 Zakres merytoryczny treści zamieszczonej na plakacie, ulotce informacyjno-promocyjnej, Zamawiający prześle Wykonawcy w wersji elektronicznej edytowalnej umożliwiającej edycję w posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniu Microsoft Office na CD/pendrive w dniu podpisania umowy z Wykonawcą.

II. ROZDZIAŁ - Opracowanie graficzne materiałów

2.1 Opracowanie graficzne segregatora, płyty CD

- 2.1.2 Wykonawca w terminie 6 dni roboczych od dnia podpisania umowy przygotuje i przekaże do akceptacji Zamawiającego na wskazany adres e-mail: soi@ms.gov.pl:
- A. po 2 egz. projektu graficznego segregatora zawierającego katalog usług wraz z kartami usług,
 - B. po 2 egz. projektu graficznego segregatora zawierającego katalog procedur wraz z kartami procedur,
 - C. po 2 egz. projektu graficznego nadruku na płytę CD zamieszczaną w segregatorze katalogu procedur. Projekt graficzny nadruku na płytę CD będzie zawierał grafikę i napis różnicujący poziomy sądów – sąd rejonowy, sąd okręgowy, sąd apelacyjny.
- 2.1.3 Projekt graficzny segregatora zawierającego katalog usług wraz z kartami usług oraz projekt graficzny segregatora zawierającego katalog procedur wraz z kartami procedur powinien obejmować zewnętrzną i wewnętrzną część segregatora. Zewnętrzna część segregatora – okładka segregatora musi obejmować grafikę co najmniej ½ strony. Okładka segregatora będzie zawierała grafikę i napis różnicujący poziomy sądów – sądów – sąd rejonowy, sąd okręgowy, sąd apelacyjny.
- 2.1.4 Wykonawca przekaże Zamawiającemu projekty graficzne segregatorów, nadruków na płytę CD do konsultacji i akceptacji, w formacie pdf. z pełnymi czcionkami, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mailowy: soi@ms.gov.pl,
a w przypadku braku możliwości przekazania materiałów w ww. formie Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego materiały na płycie CD/DVD, kurierem lub osobiście.
- 2.1.5 Jeżeli przekazanie materiałów za pośrednictwem poczty elektronicznej nie będzie możliwe, wszystkie materiały Wykonawca będzie odbierał i dostarczał we własnym zakresie z/do siedziby Zamawiającego.

- 2.1.6 Projekt graficzny segregatora, nadruku na płytę CD musi nawiązywać do obsługi interesanta w sądzie, a także budować wizerunek urzędu nowoczesnego, otwartego na potrzeby obywateli. Z tego względu niezwykle istotne i celowe jest przygotowanie materiału o wysokich walorach estetycznych, przyciągających uwagę i wzbudzających zainteresowanie, przy tym ciekawych, przystępnych i łatwych w odbiorze dla interesantów. Projekt musi być estetyczny i atrakcyjny wizualnie, licujący z powagą sądów powszechnych. Materiały te będą udostępniane interesantom przede wszystkim w biurach obsługi interesantów w sądach. Ich prezentacja musi być przygotowana w taki sposób, aby zapewnić możliwość wielokrotnego ich użytkowania przez wielu interesantów.
- 2.1.7 Projekt graficzny segregatora, nadruku na płytę CD musi zawierać stosowne logotypy zgodnie z wymogami zawartymi w księdze wizualizacji znaku marki Fundusze Europejskie i znaków programów polityki spójności na lata 2014-2020 oraz podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji, które są dostępne na stronie internetowej www.power.gov.pl.

Logotypy znaku Funduszy Europejskich, znak barw Rzeczypospolitej Polskiej i znak Unii Europejskiej



Logotyp Ministerstwa Sprawiedliwości



Logotypy w układzie:

2.1.8 Wykonawca przygotowuje projekty graficzne segregatorów wskazanych w pkt. 2.1.2

A, B przy uwzględnieniu poniższych parametrów:

- A. grzbiet segregatora odpowiedni do zawartości liczby stron i kategorii materiałów dla poszczególnych sądów tj. liczby stron dla katalogu usług wraz z kartami usług dla sądu apelacyjnego, okręgowego i rejonowego wskazanego w pkt. 1.3.6 oraz liczby stron dla katalogu procedur wraz z kartami procedur dla sądu apelacyjnego, okręgowego i rejonowego wskazanego w pkt.1.4.5, umożliwiające swobodne włożenie i wyjęcie materiałów merytorycznych,
- B. format A4,
- C. 2 ringi w segregatorze,
- D. koszulka foliowa na 1 płytę CD wykonana z miękkiej folii PCV, w białym kolorze, strona wierzchnia przezroczysta z otwieraną klapką umożliwiającą włożenie płyty CD, z perforacją umożliwiającą wpięcie do segregatora, wymiary koszulki 136 mm x 123 mm – dotyczy segregatorów dla SR, SO, SA zawierających Katalogi procedur wraz z kartami procedur,
- E. każdy segregator dla SR, SO, SA zawierających Katalogi procedur wraz z kartami procedur musi zawierać 1 płytę CD – format: d=120 mm (średnica),
- F. Wykonanie segregatora: twarda 2 mm tektura, kolorowa oklejka pokryta folią polipropylenową z połyskiem i odpowiednią wizualizacją, metalowe okucia owalne na przedniej okładce.

2.1.9 W przypadkach opisanych wprost wyżej Zamawiający dopuszcza odstępstwa do 15% wskazanych wartości (wymiarów i waga). W tym zakresie Wykonawca musi uzyskać pisemną zgodę Zamawiającego, co do odstępstwa w każdym konkretnym przypadku.

2.1.10 Segregatory w których zostaną zamieszczone Katalogi usług wraz z kartami usług dla SR, SO, SA oraz Katalogi procedur z kartami procedur dla SR, SO, SA zapewnia Wykonawca.

2.1.11 W przypadku wykorzystania zdjęć, innych materiałów graficznych do wykonania projektów graficznych Wykonawca zapewni legalne źródło ich uzyskania.

- 2.1.12 Zamawiający w terminie 2 dni roboczych od przedstawienia przez Wykonawcę projektów graficznych dokona wyboru i akceptacji jednego z przedstawionych projektów wskazanych w pkt 2.1.2 bądź wskaże Wykonawcy projekt, który najbardziej odpowiada wymaganiom Zamawiającego i zgłosi uwagi do tego projektu.
- 2.1.13 Wykonawca ma obowiązek każdorazowo uwzględnić uwagi i je wprowadzić w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag oraz ponownie przedstawić projekt graficzny do akceptacji Zamawiającego.
- 2.1.14 Wykonawca będzie mógł przystąpić do dalszych prac związanych z przygotowaniem do druku po wprowadzeniu wszystkich zgłoszonych zmian przez Zamawiającego i po zatwierdzeniu projektu graficznego przez Zamawiającego na piśmie lub drogą elektroniczną.
- 2.1.15 Wykonawca przed przystąpieniem do wykonywania druku przygotowanych materiałów, nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia zaakceptowania projektów graficznych segregatorów (łącznie 6 zaakceptowanych projektów graficznych – segregatora z katalogami usług dla SR, SO, SA oraz segregatora z katalogami procedur dla SR, SO, SA) przedstawi Zamawiającemu do akceptacji próbne egzemplarze – po jednym dla każdego rodzaju materiału dla poszczególnych sądów. Akceptacja zostanie potwierdzona przez Zamawiającego na piśmie lub drogą elektroniczną. Nadruki na próbnym egzemplarzach/wydrukach powinny być wykonane w technologii identycznej z tą, która zostanie użyta przy wykonaniu zamówienia. Zamawiający rozumie przez wydruk próbny przygotowanie z plików produkcyjnych przez Wykonawcę ozalidów tj. wydruków kontrolnych materiałów (roboczych) przeznaczonych do sprawdzenia przez Zamawiającego ostatecznej wersji. Jeżeli na tym etapie zajdzie konieczność wprowadzenia poprawek, Zamawiający prześle uwagi Wykonawcy w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania próbnego egzemplarza, a Wykonawca zobowiązany będzie do ich naniesienia w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag.

2.2 Opracowanie graficzne materiałów informacyjno-promocyjnych

- 2.2.1. Wykonawca w terminie 4 dni roboczych od dnia zawarcia umowy przygotowuje i przekaże do akceptacji Zamawiającego na wskazany adres e-mail: soi@ms.gov.pl:
- A. po 2 egz. projektu graficznego ulotek informacyjno-promocyjnych,
 - B. po 2 egz. projektu graficznego plakatu informacyjno-promocyjnego przy uwzględnieniu treści merytorycznych ulotek, plakatów przekazanych Wykonawcy w dniu zawarcia umowy.
- 2.2.2. Wykonawca przekaże Zamawiającemu projekty graficzne ulotki, plakatu do konsultacji i akceptacji, w formacie pdf. z pełnymi czcionkami, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mailowy: soi@ms.gov.pl, a w przypadku braku możliwości przekazania materiałów w ww. formie Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego materiały na płycie CD/DVD, kurierem lub osobiście.
- 2.2.3. Jeżeli przekazanie materiałów za pośrednictwem poczty elektronicznej nie będzie możliwe, wszystkie materiały Wykonawca będzie odbierał i dostarczał we własnym zakresie z/do siedziby Zamawiającego.
- 2.2.4. Projekt graficzny ulotki, plakatu musi nawiązywać do obsługi interesanta w sądzie, a także budować wizerunek urzędu nowoczesnego, otwartego na potrzeby obywateli. Z tego względu niezwykle istotne i celowe jest przygotowanie materiału o wysokich walorach estetycznych, przyciągających uwagę i wzbudzających zainteresowanie, przy tym ciekawych, przystępnych i łatwych w odbiorze dla interesantów. Projekt musi być estetyczny i atrakcyjny wizualnie, licujący z powagą sądów powszechnych.
- 2.2.5. Projekt graficzny ulotki, plakatu musi zawierać stosowne logotypy zgodnie z wymogami zawartymi w księdze wizualizacji znaku marki Fundusze Europejskie i znaków programów polityki spójności na lata 2014-2020 oraz podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji, które są dostępne na stronie internetowej www.power.gov.pl.
- 2.2.6. Wykonawca przygotowuje projekty graficzne ulotki przy uwzględnieniu poniższych parametrów:
- A. rozmiar ulotki: A5,
 - B. orientacja pionowa,

- C. druk dwustronny - lakier offsetowy, full color,
 - D. papier kredowy matowy co najmniej 150 g/m².
- 2.2.7. Wykonawca przygotowuje projekty graficzne plakatu przy uwzględnieniu poniższych parametrów:
- A. rozmiar plakatu: format A1,
 - B. orientacja pionowa,
 - C. druk jednostronny - lakier offsetowy, full color,
 - D. gramatura i rodzaj papieru: papier kredowy matowy co najmniej 300 g/m².
- 2.2.8. W przypadkach opisanych wprost wyżej Zamawiający dopuszcza odstępstwa do 15% wskazanych wartości (wymiały i waga). W tym zakresie Wykonawca musi uzyskać pisemną zgodę Zamawiającego, co do odstępstwa w każdym przypadku.
- 2.2.9. W przypadku wykorzystania zdjęć, innych materiałów graficznych do wykonania projektu graficznego Wykonawca zapewni legalne źródło ich uzyskania.
- 2.2.10. Zamawiający w terminie 2 dni roboczych od przedstawienia przez Wykonawcę projektu graficznego dokona wyboru jednego z przedstawionych projektów wskazanego w pkt. 2.2.1 bądź wskaże Wykonawcy projekt, który najbardziej odpowiada wymaganiom Zamawiającego i zgłosi uwagi do tego projektu.
- 2.2.11. Wykonawca ma obowiązek każdorazowo uwzględnić uwagi i je wprowadzić w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag oraz ponownie przedstawić projekt graficzny do akceptacji Zamawiającego.
- 2.2.12. Wykonawca będzie mógł przystąpić do dalszych prac związanych z przygotowaniem do druku po wprowadzeniu wszystkich zgłoszonych zmian przez Zamawiającego i po zatwierdzeniu projektu graficznego przez Zamawiającego na piśmie lub drogą elektroniczną. Nadruki na próbnym egzemplarzach/wydrukach powinny być wykonane w technologii identycznej z tą, która zostanie użyta przy wykonaniu zamówienia. Zamawiający rozumie przez wydruk próbny przygotowanie z plików produkcyjnych przez Wykonawcę ozalidów tj. wydruków kontrolnych materiałów (roboczych) przeznaczonych do sprawdzenia przez Zamawiającego ostatecznej wersji. Jeżeli na tym etapie zajdzie konieczność wprowadzenia poprawek, Zamawiający prześle uwagi Wykonawcy w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania próbnego

egzemplarzy, a Wykonawca zobowiązany będzie do ich naniesienia w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag.

III. ROZDZIAŁ - Przygotowanie materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta do druku

3.1 Wykonawca w terminie 4 dni roboczych od dnia przekazania przez Zamawiającego niżej wskazanych dokumentów:

- A. *Standardów obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym,*
- B. *Zaleceń dotyczących biur obsługi interesantów i ich pracowników,*
- C. *Katalogów usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych (3 katalogi – odrębny dla SR, dla SO i dla SA),*
- D. *Katalogów procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów (3 katalogi – odrębny dla SR, dla SO i dla SA),*

dokona edycji tekstowo-graficznej, łamania i składu, korekty technicznej każdego z dokumentów wskazanych w pkt 3.1 A-D i przekaże do akceptacji Zamawiającego na wskazany adres e-mail: soi@ms.gov.pl. w formacie pdf. (z pełnymi czcionkami).

3.2 Wykonawca przygotuje materiały do akceptacji Zamawiającego przy uwzględnieniu poniższych parametrów:

3.2.1. *Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym*

- A. rozmiar A4,
- B. druk dwustronny – lakier offsetowy, full color, kolor dokumentu Cmyk, przestrzeń koloru 100% K (czarny),
- C. strona tytułowa i końcowa – papier kredowy, gramatura co najmniej 300 g/m²,
- D. okładka twarda, kolorowa 4+0, foliowana, błyszcząca,
- E. zawartość, wnętrze – papier kreda matt, gramatura co najmniej 100 g/m²,
- F. sposób łączenia: szycie zeszytowe/zgrzewanie wzdłuż lewej krawędzi.

3.2.2. *Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników*

- A. rozmiar A4,
- B. druk dwustronny – lakier offsetowy, full color, kolor dokumentu Cmyk, przestrzeń koloru 100% K (czarny),

- C. strona tytułowa i końcowa – papier kredowy, gramatura co najmniej 300 g/m²,
- G. okładka twarda, kolorowa 4+0, foliowana, błyszcząca,
- D. zawartość, wnętrze – papier kreda matt, gramatura co najmniej 100 g/m²,
- E. sposób łączenia: szycie zeszytowe/zgrzewanie wzdłuż lewej krawędzi.

3.2.3. *Katalogi usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych*
(3 katalogi – odrębny dla SR, dla SO i dla SA) – wkłady do segregatorów.

Poszczególne katalogi usług dla określonego poziomu sądu (SR, SO, SA) będą zamieszczone w odrębnych segregatorach opisanych w pkt 2.1.2 A. Zamawiający przekaże dla każdego poziomu sądu (SR, SO, SA) odrębny dokument, dokument zamieszczony w jednym pliku w wersji edytowalnej umożliwiającej edycję w posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniu Microsoft Office. Wykonawca przygotowując materiał do druku uwzględni strukturę i kolejność katalogu usług wraz z kartami usług przekazaną przez Zamawiającego.

- A. rozmiar A4,
- B. druk dwustronny – lakier offsetowy, full color, kolor dokumentu Cmyk, przestrzeń koloru 100% K (czarny),
- C. strona tytułowa i końcowa – papier kredowy, gramatura co najmniej 300 g/m²,
- D. okładka twarda, kolorowa 4+0, foliowana, błyszcząca,
- E. zawartość, wnętrze - papier gramatura co najmniej 80 g/m².

3.2.4. *Katalogi procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów* (3 katalogi – odrębny dla SR, dla SO i dla SA) - wkłady do segregatorów.

Poszczególne katalogi usług dla określonego poziomu sądu (SR, SO, SA) będą zamieszczone w odrębnych segregatorach opisanych w pkt. 2.1.2 B. Zamawiający przekaże dla każdego poziomu sądu (SR, SO, SA) odrębny dokument, w jednym pliku w wersji edytowalnej umożliwiającej edycję w posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniu Microsoft Office. Wykonawca przygotowując materiał do druku uwzględni strukturę i kolejność katalogu procedur wraz z kartami procedur przekazaną przez Zamawiającego.

- A. rozmiar A4,
 - B. druk dwustronny – lakier offsetowy, full color, kolor dokumentu Cmyk, przestrzeń koloru 100% K (czarny),
 - C. strona tytułowa i końcowa – papier kredowy, gramatura co najmniej 300 g/m²,
 - D. okładka twarda, kolorowa 4+0, foliowana, błyszcząca,
 - E. zawartość, wnętrze – papier gramatura co najmniej 80 g/m².
- 3.2.5. Zamawiający dopuszcza sukcesywne przekazywanie przez Wykonawcę do akceptacji poszczególnych dokumentów określonych w pkt 3.1 A-D przy zachowaniu wyżej wskazanych terminów.
- 3.2.6. W przypadkach opisanych wprost wyżej Zamawiający dopuszcza odstępstwa do 15% wskazanych wartości (wymiary i waga). W tym zakresie Wykonawca musi uzyskać pisemną zgodę Zamawiającego, co do odstępstwa w każdym konkretnym przypadku.
- 3.2.7. Zamawiający w terminie 3 dni roboczych ma prawo zgłosić uwagi do poszczególnych dokumentów. Wykonawca ma obowiązek każdorazowo uwzględnić uwagi i je wprowadzić w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag, ponownie przedstawić poszczególne dokumenty wskazane w pkt 3.1 A-D do akceptacji Zamawiającego.
- 3.2.8. Wykonawca będzie mógł przystąpić do dalszych prac związanych z drukiem materiałów po wprowadzeniu wszystkich zgłoszonych zmian przez Zamawiającego i po zatwierdzeniu przez Zamawiającego na piśmie lub drogą elektroniczną każdego z dokumentów wymienionego w pkt. 3.1 A-D.
- 3.2.9. Wykonawca przed przystąpieniem do wykonania druku materiałów wskazanych w pkt 3.1 A-D, nie później niż w terminie 5 dni roboczych przed rozpoczęciem druku, przedstawi Zamawiającemu do akceptacji próbne egzemplarze – po jednym egzemplarzu dokumentów wskazanych w pkt. 3.1 A-D. Akceptacja zostanie potwierdzona przez Zamawiającego na piśmie lub drogą elektroniczną. Nadruki na próbnych egzemplarzach/wydrukach powinny być wykonane w technologii identycznej z tą, która zostanie użyta przy wykonaniu zamówienia. Zamawiający rozumie przez wydruk próbny przygotowanie z plików produkcyjnych przez Wykonawcę ozalidów tj. wydruków kontrolnych materiałów (roboczych) przeznaczonych

do sprawdzenia przez Zamawiającego ostatecznej wersji. Jeżeli na tym etapie zajdzie konieczność wprowadzenia poprawek, Zamawiający przekaze uwagi Wykonawcy w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania próbnych egzemplarzy, a Wykonawca zobowiązany będzie do ich naniesienia w terminie 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag.

IV. ROZDZIAŁ - Przygotowanie i nagranie materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta na CD

4.1 Wykonawca zobowiązany jest do nagrania na płycie CD następujących materiałów w wersji elektronicznej:

4.1.1 dla sądów rejonowych

- A. Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym,
- B. Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników,
- C. Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – *sądy rejonowe*,
- D. Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – *sądy rejonowe*,

4.1.2 dla sądów okręgowych

- A. Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym,
- B. Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników,
- C. Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – *sądy okręgowe*,
- D. Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – *sądy okręgowe*,

4.1.3 dla sądów apelacyjnych

- A. Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym,
- B. Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników,
- C. Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – *sądy apelacyjne*,
- D. Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – *sądy apelacyjne*.

- 4.1.4 Wykonawca do nagrania materiałów na płytę CD wykorzysta zaakceptowane przez Zamawiającego wersje dokumentów: *Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym, Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników, Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych (SR, SO, SA), Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia*

usług dla pracowników sądów, przygotowane w wersji do druku (zgodnie z Rozdziałem III).

- 4.1.5 Zadaniem Wykonawcy będzie nagranie na płytę CD dokumentów wskazanych w pkt. 4.1 dla odpowiedniego poziomu sądu (SR, SO, SA) w formacie pdf. wraz z wykonaniem nadruku zgodnie ze wskazanym przez Wykonawcę i zatwierdzonym przez Zamawiającego wcześniej wzorem oraz umieszczenie płyty CD w specjalnie przygotowanych wcześniej segregatorach.
- 4.1.6 Wykonawca uwzględni niżej wskazane wymagania:
- a) format płyty: płyta jednokrotnego zapisu CD-R o pojemności 700 MB o średnicy d=120 mm (średnica),
 - b) typ nagrywanych danych: dokumenty w formacie pdf zatwierdzone przez Zamawiającego przeskanowane oprogramowaniem antywirusowym pod kątem występowania niebezpiecznych i złośliwych elementów takich jak wirusy,
 - c) nadruk na płycie CD wykonany jedną z następujących technologii: offset albo sitodruk albo cyfrowy nadruk UV,
 - d) zapewnienie płyt jest po stronie Wykonawcy,
 - e) wykonanie nadruku na płytach, zgodnie ze wskazanym przez Wykonawcę i zatwierdzonym przez Zamawiającego wcześniej wzorem,
 - f) konfekcjonowanie płyt – zapakowanie nagranych płyt w koszulkę foliową na płytę CD nadrukiem do góry, umieszczoną w segregatorze.
- 4.1.7 Płyta CD z zawartością merytoryczną wskazaną w pkt 4.1 zostanie zapakowana przez Wykonawcę do koszulki foliowej na płytę CD :
- a. w przypadku sądów rejonowych do segregatora zawierającego Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – *sądy rejonowe*,
 - b. w przypadku sądów okręgowych do segregatora zawierającego Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – *sądy okręgowe*,
 - c. w przypadku sądów apelacyjnych do segregatora zawierającego Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – *sądy apelacyjne*.

V. ROZDZIAŁ - Druk materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta

- 5.1 Po zaakceptowaniu przez Zamawiającego projektów graficznych materiałów do druku wskazanych w pkt 2.1.2 A, B, 2.2.1 A, B, 3.1, Wykonawca przystąpi do wydruku materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta w wersji papierowej.
- 5.2 Wykonawca uwzględni co najmniej niżej wskazane wymagania jakościowe druku:
- A. równomierne nasycenie kolorami,
 - B. stosowanie materiałów i technik drukarskich gwarantujących wysoką jakość druku w celu uniknięcia sklejania się stron, odbijania się druku, przedzierania.
- 5.3 Wykonawca wydrukuje niżej wskazane materiały w następującej ilości egzemplarzy:

Lp.	Nazwa materiału wdrożeniowego ds. standaryzacji obsługi interesanta	Wariant 1 Liczba sztuk	Wariant 2 Liczba sztuk	Wariant 3 Liczba sztuk
1.	Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym	753	1 414	2 129
2.	Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników	378	658	755
3.	Segregator zawierający Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – <i>sądy rejonowe</i>	639	1 140	2 362
4.	Segregator zawierający Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – <i>sądy okręgowe</i>	95	146	513
5.	Segregator zawierający Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych – <i>sądy</i>	25	31	75

	<i>apelacyjne</i>			
6.	Segregator zawierający Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – <i>sądy rejonowe</i> wraz z płytą CD zawierającą dokumenty wskazane w pkt. 4.1.1	639	1 088	1 691
7.	Segregator zawierający Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – <i>sądy okręgowe</i> wraz z płytą CD zawierającą dokumenty wskazane w pkt. 4.1.2	95	146	342
8.	Segregator zawierający Katalog procedur wraz z procedurami świadczenia usług dla pracowników sądów – <i>sądy apelacyjne</i> wraz z płytą CD zawierającą dokumenty wskazane w pkt. 4.1.3	25	31	55
9.	Ulotka informacyjno-promocyjna	37 503	72 054	144 105
10.	Plakat informacyjno-promocyjny	753	1 213	2 395

5.4 Wykonawca umieści Katalog usług wraz z kartami usług dla interesantów sądów powszechnych oraz Katalog procedur wraz z kartami procedur w uprzednio do tego przygotowanych segregatorach zgodnie z pkt 5.3 ppkt 3-8.

5.5 Zamawiający po przeprowadzeniu analizy rynku, szacowania wartości zamówienia dokona ostatecznego wyboru wariantu (1 lub 2 lub 3) dotyczącego liczby sztuk druku materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta.

- 5.6 Wykonawca bez zgody Zamawiającego nie ma prawa do utrwalania i zwielokrotniania dostarczonych i zatwierdzonych do druku materiałów, obrotu tymi materiałami i publikacji, wykorzystania w całości lub fragmentów materiałów i rozpowszechniania.

VI. ROZDZIAŁ - Dystrybucja materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta do sądów powszechnych

- 6.1 Wykonawca przygotowuje (spakuje) i dostarczy wydrukowane materiały do 375 sądów powszechnych oraz Ministerstwa Sprawiedliwości zgodnie z załączoną listą dystrybucyjną stanowiącą załącznik nr 5 do opz, zawierającą nazwę instytucji, adres, liczbę sztuk i rodzaj danego materiału dla danej instytucji. Załącznik nr 5 do opz uwzględnia tylko wariant 1 wydruku i dostarczenia do konkretnych sądów powszechnych określonej liczby egzemplarzy materiałów wdrożeniowych, w celu zobrazowania lokalizacji sądów i adresów dostaw materiałów. W przypadku wariantu nr 2, 3 nazwy instytucji (poszczególnych sądów) i ich adresy pozostają bez zmian; zmianie ulegnie jedynie liczba egzemplarzy materiałów wdrożeniowych, niezbędnych do dostarczenia do poszczególnych sądów. Mając na uwadze możliwości finansowe i harmonogram realizacji projektu, Zamawiający na etapie postępowania przetargowego dokona wyboru jednego wariantu, zgodnie z którym będzie realizowane zamówienie.
- 6.2 Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca lokalizacji dostaw materiałów, po pisemnym zawiadomieniu Wykonawcy na co najmniej 2 dni robocze przed terminem dostawy. Zmiana miejsca lokalizacji dostawy materiałów nie wymaga aneksu do umowy.
- 6.3 Wykonawca dostarczy spakowane materiały do siedzib wszystkich 375 sądów powszechnych, Ministerstwa Sprawiedliwości zgodnie ze wskazaną listą dystrybucyjną, w dni robocze w godzinach 8.30 - 14.00, w terminie do dnia 7 grudnia 2020 r. Za dzień roboczy przyjmuje się dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy.
- 6.4 Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia wszystkich materiałów na koszt własny i bezpośrednio do adresatów.

- 6.5 Wykonawca będzie zobowiązany umieścić dostarczane materiały w paczkach, w podziale na rodzaj (np. segregatory wraz z katalogiem usług, kartami usług w osobnej paczce, plakaty i ulotki w osobnej paczce, itp.).
- 6.6 Materiały wdrożeniowe ds. standaryzacji obsługi interesanta zostaną dostarczane do wszystkich sądów w trwałych kartonach/opakowaniach papierowych, które zagwarantują sprawny, bezpieczny transport, które będą opatrzone informacją o tytule i liczbie sztuk w opakowaniu.
- 6.7 Wszystkie paczki powinny być zabezpieczone przed zniszczeniem,
- 6.8 Wykonawca w pełni odpowiada za jakość dostarczonego materiału.
- 6.9 Wykonawca na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem dystrybucji materiałów do instytucji wskazanych w liście dystrybucyjnej, poinformuje o tym fakcie Zamawiającego. Zamawiający przed dystrybucją materiałów przez Wykonawcę przekaże do sądów powszechnych (wskazanych w liście dystrybucyjnej) pismo informacyjne dotyczące przekazywanych materiałów (ilości i rodzaju przekazywanych materiałów), konieczności podpisania przez upoważnione osoby Protokołu częściowego odbioru materiałów wdrożeniowych.
- 6.10 Wykonawca dostarczy wszystkie materiały zgodnie z listą dystrybucyjną, co zostanie potwierdzone odrębnie dla każdego sądu, Ministerstwa Sprawiedliwości podpisanym przez Wykonawcę i właściwy sąd/ministerstwo Protokołem częściowym odbioru materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta stanowiącym załącznik nr 6 do opz. Osobami upoważnionymi do podpisania protokołu częściowego odbioru jest: Kierownik Oddziału Administracyjnego, Kierownik Samodzielnej Sekcji Administracyjnej lub wyznaczone przez nie osoby, a w przypadku Ministerstwa Sprawiedliwości Kierownik projektu/Zastępca Kierownika projektu, w ramach którego realizowane jest niniejsze zamówienie.
- 6.11 W przypadku stwierdzenia w Protokole częściowym odbioru materiałów wdrożeniowych jakichkolwiek zastrzeżeń polegających na braku części materiałów, trwałości materiałów, tj. czy produkty nie uległy trwałym zniekształceniom, uszkodzeniom podczas transportu oraz czy nie posiadają zarysowań, przebarwień, pęknięć i innych uszkodzeń Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę w ciągu 3 dni roboczych od dnia sporządzenia protokołu z zastrzeżeniami do nieodpłatnej wymiany materiałów na nowe, wolne od wad i zgodne z wymogami.
- 6.12 Wykonawca dostarczy nowe i odbierze materiały wadliwe na koszt własny.

- 6.13 Dokonanie wymiany materiałów na nowe, wolne od wad powinno być stwierdzone protokolarnie poprzez podpisanie Protokołu częściowego odbioru materiałów wdrożeniowych bez zastrzeżeń.
- 6.14 Wymiana/uzupełnienie materiałów na nowe następuje w ramach wynagrodzenia Wykonawcy.
- 6.15 Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia Zamawiającemu w terminie do dnia 11 grudnia 2020 r. Protokołu końcowego odbioru umowy (stanowiący załącznik nr 7 do opz) wraz załącznikami m.in. z 376 protokołami częściowymi potwierdzającymi dostarczenie do odbiorców (375 sądów powszechnych i Ministerstwa Sprawiedliwości) materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta zgodnie z listą dystrybucyjną.
- 6.16 W terminie 3 dni roboczych Zamawiający zweryfikuje załączniki do Protokołu końcowego odbioru umowy tj. kompletność i zgodność podpisanych 376 protokołów częściowych odbioru materiałów wdrożeniowych, dokona akceptacji Protokołu końcowego odbioru umowy bądź zgłosi uwagi. Wykonawca w terminie 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia uwag dokona uzupełnień, korekt i przedstawi uzupełnione dokumenty do akceptacji Zamawiającego.
- 6.17 Po podpisaniu przez Zamawiającego Protokołu końcowego odbioru umowy Wykonawca wystawi fakturę VAT. Wynagrodzenie obejmie wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu zamówienia, w szczególności wartość autorskich praw majątkowych przeniesionych na Zamawiającego, jak również podatek od towarów i usług VAT. Zapłata wynagrodzenia zostanie dokonana w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.

VII. ROZDZIAŁ - Prawa autorskie i prawa zależne

1. W ramach wynagrodzenia o którym mowa w pkt. 6.17 Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszelkich utworów w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019, poz. 1231 t.j. z późn. zm.) m.in.: projektów graficznych segregatorów, projektu graficznego nadruku na CD, projektu graficznego plakatu, projektu graficznego ulotki, przygotowanych do wydruku materiałów, wydrukowanych materiałów, dokumentacji fotograficznej, opracowań (także w formie fotografii, nagrań dźwiękowych itp.), wykonanych w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, z prawem do dalszego przenoszenia tych praw na inne osoby na wszystkich polach eksploatacji wymienionych w ust. 2 wraz z prawem własności nośników, na których zostaną wyrażone autorskie prawa majątkowe na polach eksploatacji wymienionych w ust. 2 .
2. Wykonawca przenosi na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie wraz z prawami zależnymi do wszystkich utworów i produktów powstałych w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, co uprawnia Zamawiającego do korzystania z tych utworów i produktów na wszystkich polach eksploatacji znanych w dniu zawarcia umowy, w szczególności na następujących polach eksploatacji:
 - 1) odtwarzanie utworu,
 - 2) utrwalanie i zwielokrotnianie utworu – jakąkolwiek techniką w nieograniczonej ilości egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, techniką cyfrową, zapisu magnetycznego,
 - 3) wprowadzanie zmian (w tym modyfikacja, modernizacja),
 - 4) trwałe lub czasowe zwielokrotnianie utworu w całości lub części, jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
 - 5) przekazywanie,
 - 6) przechowywanie,
 - 7) wyświetlanie,
 - 8) stosowanie,
 - 9) wprowadzanie do obrotu:
 - a) najem,
 - b) podnajem,
 - c) dzierżawa,
 - d) sprzedaż,
 - 10) wprowadzanie utworu do pamięci komputera na nieograniczonej liczbie stanowisk oraz do systemów, którymi dysponuje Zamawiający,

- 11) dokonywanie rozwoju lub tworzenia nowych funkcjonalności,
 - 12) tłumaczenia utworu,
 - 13) przystosowywania utworu,
 - 14) zmiany, modyfikacje układu, treści lub jakichkolwiek przeróbek, z zachowaniem wszystkich pól eksploatacji, określonych w niniejszym paragrafie, na części zmienione/zmodyfikowane,
 - 15) udostępnianie z prawem do korzystania, przekazywania w całości lub części innym osobom fizycznym i prawnym na wszystkich, lub wybranych polach eksploatacji określonych w niniejszym paragrafie,
 - 16) pola eksploatacji określone w art. 50 ustawy:
 - a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania utworu – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
 - b) w zakresie obrotu oryginałem, albo egzemplarzami na których utwór utrwalono – wprowadzenie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
 - c) w zakresie rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w lit. b) powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
3. Przeniesienie praw, o których mowa w ust. 1, nastąpi z chwilą dokonania przez Zamawiającego odbioru bez zastrzeżeń protokołu odbioru danego produktu tj. projektów graficznych segregatorów, projektu graficznego nadruku na CD, projektu graficznego plakatu i ulotki, przygotowanych do wydruku materiałów oraz wydrukowanych materiałów.
 4. W ramach wynagrodzenia wynikającego z Umowy, Wykonawca przeniesie również na Zamawiającego prawo do nieograniczonego terytorialnie i czasowo wykonywania zależnych praw autorskich do wszystkich utworów i produktów powstałych lub nabytych w trakcie realizacji Umowy.
 5. Wykonawca oświadcza, że prawa autorskie, o których mowa w niniejszym paragrafie są wolne od ograniczeń lub obciążeń na rzecz osób trzecich i nie naruszają praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich oraz patentów.
 6. Wykonawca oświadcza, że oprogramowanie, z którego skorzysta do realizacji Przedmiotu Umowy nie będzie posiadało wad fizycznych lub prawnych.
 7. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych działań mających na celu zażegnanie sporu związanego z roszczeniami osób trzecich związanych z naruszeniem praw własności intelektualnej w tym praw autorskich i patentów. W przypadku wytoczenia powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej przeciwko Zamawiającemu, jego następcy prawnemu lub licencjobiorcy, Wykonawca

- wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej oraz pokryje wszelkie koszty i odszkodowania związane z roszczeniem osoby trzeciej, w tym koszty obsługi prawnej poniesione przez Zamawiającego, jego następców prawnych lub ich licencjoholców.
8. W przypadku gdy osoba trzecia wystąpi z roszczeniami wobec Zamawiającego z tytułu naruszenia praw autorskich oraz patentów, Wykonawca w szczególności:
- 1) wstąpi do postępowania sądowego wszczętego przeciwko Zamawiającemu;
 - 2) zapewni należyłą ochronę interesów Zamawiającego;
 - 3) zwolni Zamawiającego z wszelkich zobowiązań z tytułu naruszenia praw osób trzecich poprzez ich wykonanie lub jeżeli Zamawiający zrealizował obowiązki nałożone przez ww. organy zwróci Zamawiającemu kwotę zapłaconych odszkodowań kar lub innych należności;
 - 4) zwolni Zamawiającego od odpowiedzialności w stosunku do takich osób trzecich;
 - 5) zwróci Zamawiającemu wszelkie poniesione koszty związane z wystąpieniem przeciwko Zamawiającemu osób trzecich, w tym z tytułu naruszenia ich praw.
9. W przypadku, gdy wskutek wystąpienia przez osobę trzecią w stosunku do Zamawiającego z roszczeniami z tytułu naruszenia praw autorskich oraz patentów w związku z pracami zrealizowanymi przez Wykonawcę w ramach niniejszej Umowy Zamawiający nie będzie mógł korzystać z wytworzonej dokumentacji i innych utworów oraz wytworzonych produktów, Wykonawca niezwłocznie na swój koszt i ryzyko :
- 1) dostosuje dokumentację i inne utwory oraz wytworzone produkty lub dostarczy nową dokumentację i inne utwory oraz produkty albo zmieni je w taki sposób, by nie naruszały praw osób trzecich,
 - 2) zapewni Zamawiającemu prawo do dalszego korzystania z dokumentacji i innych utworów oraz wytworzonych produktów.
10. Inne oświadczenia i zobowiązania Wykonawcy związane z prawami autorskimi:
- 1) Wykonawca oświadcza, że jest jedynym właścicielem majątkowych praw autorskich do utworów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, oraz że utwory te nie są obciążone prawami osób trzecich, jak również nie zostały zgłoszone żadne roszczenia osób trzecich z tytułu naruszenia przysługujących im praw autorskich.
 - 2) W przypadku wystąpienia osoby trzeciej przeciwko Zamawiającemu z roszczeniami z tytułu naruszenia praw autorskich w związku z realizacją niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zaspokojenia roszczeń osób trzecich i zwolnienia Zamawiającego z obowiązku świadczenia z tego tytułu.
 - 3) W przypadku dochodzenia przez osobę trzecią roszczeń, z tytułu, o którym mowa w pkt. 2 przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się do przystąpienia do procesu po stronie Zamawiającego i podjęcia wszelkich czynności w celu

zwolnienia Zamawiającego z udziału w sprawie oraz do zaspokojenia roszczeń osób trzecich zgodnie z orzeczeniem sądu.

VIII. ROZDZIAŁ - Zasady współpracy w trakcie realizacji umowy. Obowiązki dodatkowe Wykonawcy

- 8.1 W terminie do 2 dni roboczych od podpisania umowy odbędzie się spotkanie organizacyjne Wykonawcy z przedstawicielami Zamawiającego, mające na celu m.in. omówienie przedmiotu zamówienia oraz zasad współpracy. Wykonawca jest zobowiązany do udziału w spotkaniu w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
- 8.2 Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej i terminowej realizacji poszczególnych zadań, w tym uwzględniania w trakcie ich realizacji sugestii zgłaszanych przez Zamawiającego, wprowadzania koniecznych korekt i poprawek.
- 8.3 Wykonawca ma obowiązek informowania Zamawiającego o pojawiających się problemach przy realizacji zamówienia.
- 8.4 Wykonawca zaangażuje do wykonania umowy specjalistów o wykształceniu i doświadczeniu gwarantującym terminowe i należyte wykonanie przedmiotu umowy.
- 8.5 Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia osoby do kontaktów roboczych z Zamawiającym na każdym etapie realizacji zamówienia.
- 8.6 Wykonawca zobowiązany jest do skutecznego przepływu informacji zespołu realizującego przedmiot zamówienia.
- 8.7 Na każdym etapie realizacji przedmiotu zamówienia, Wykonawca zobowiązany będzie do respektowania zasady równych szans i niedyskryminacji ze względu na rasę, płeć, pochodzenie, wiek, stopień sprawności, orientację seksualną, religię oraz światopogląd.
- 8.8. Zamawiający zastrzega sobie prawo przekazywania do wykonania kilku zadań jednocześnie, co nie może wydłużyć czasu realizacji poszczególnych zadań.

IX. ROZDZIAŁ - Informacje na temat finansowania zamówienia

- 9.1 Zamówienie jest realizowane w ramach projektu *Wdrożenie standardów i procedur obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym*, i finansowane ze środków funduszy europejskich oraz środków krajowych w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020, Numer i nazwa Osi priorytetowej: II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji 1.2, Numer i nazwa Działania: 2.17 Skuteczny wymiar sprawiedliwości.
- 9.2 Wszelka korespondencja, dokumentacja, materiały powstałe w związku z realizacją zamówienia winny być oznakowane przez Wykonawcę zgodnie z aktualnym *Podręcznikiem komunikacji i identyfikacji wizualnej oraz wymogi dotyczące informacji i promocji*, w szczególności posiadać odpowiednie logotypy, a także zawierać informację o współfinansowaniu ze środków funduszy europejskich oraz środków krajowych.

Załączniki do opz:

1. Standardy obsługi interesanta w sądownictwie powszechnym – spis treści,
2. Zalecenia dotyczące biur obsługi interesantów i ich pracowników – spis treści,
3. Katalog usług dla interesantów sądów powszechnych wraz z przykładowymi 3 kartami usług,
4. Katalog procedur dla pracowników sądów wraz z przykładowymi 3 kartami procedur,
5. Lista dystrybucyjna materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta – wariant 1,
6. Protokół częściowy odbioru materiałów wdrożeniowych ds. standaryzacji obsługi interesanta
7. Protokół końcowy odbioru umowy.