

Projektowane Postanowienia Umowy

§ 1.

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie kompleksowej usługi telefonii stacjonarnej wraz z obsługą infolinii w modelu outsourcingowym (zwanymi dalej usługami).
2. Usługa, o której mowa w ust. 1 obejmuje zapewnienie pełnej funkcjonalności komunikacji głosowej, w tym realizację połączeń przychodzących i wychodzących, zarządzanie ruchem telefonicznym oraz profesjonalną obsługę infolinii zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w Załączniku nr 1 (Opis przedmiotu zamówienia).
4. Umowa wchodzi w życie z dniem jej zawarcia, przy czym etap świadczenia usług rozpoczyna się z dniem podpisania Protokołu Odbioru Wdrożenia bez zastrzeżeń i trwa przez okres 12 miesięcy.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skorzystania z prawa opcji polegającego na:
 - 1) zwiększeniu liczby licencji przeznaczonych dla konsultantów, maksymalnie do łącznej liczby 20 (słownie: dwudziestu) licencji,
 - 2) wydłużeniu okresu świadczenia usług o maksymalnie 12 miesięcy, następujących bezpośrednio po zakończeniu okresu świadczenia usług w ramach zamówienia podstawowego.
6. Skorzystanie z prawa opcji, o którym mowa w ust. 5 pkt 1-2 nastąpi na podstawie jednostronnego oświadczenia Zamawiającego złożonego Wykonawcy w formie pisemnej lub dokumentowej (np. za pośrednictwem poczty elektronicznej), w terminie obowiązywania umowy.
7. W przypadku skorzystania z prawa opcji:
 - 1) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dodatkowych licencji lub przedłużenia świadczenia usług na warunkach określonych w umowie w zależności od tego czego dotyczy uruchomione prawo opcji,
 - 2) Zamawiający nie ponosi dodatkowych kosztów za uruchomienie licencji objętych prawem opcji,
 - 3) w przypadku skorzystania z prawa opcji polegającego na wydłużeniu okresu świadczenia usług o kolejne 12 miesięcy, Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów jednorazowych, w szczególności kosztów ponownego wdrożenia, aktywacji, uruchomienia lub dostępu do systemu telekomunikacyjnego. Wykonawcy przysługuje wyłącznie wynagrodzenie abonamentowe oraz wynagrodzenie pozaabonamentowe, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.
 - 4) realizacja zamówienia w ramach prawa opcji, o którym mowa w ust. 5 pkt 1-2 nastąpi w terminie uzgodnionym przez Strony, nie dłuższym jednak niż 7 dni od dnia otrzymania oświadczenia Zamawiającego o skorzystaniu z prawa opcji.

8. Zamawiający nie jest zobowiązany do skorzystania z prawa opcji w całości ani w części, a nieskorzystanie z tego prawa nie rodzi po stronie Wykonawcy żadnych roszczeń wobec Zamawiającego.
9. Wykonawca oświadcza, że posiada aktualne, wymagane prawem, uprawnienia do świadczenia usług objętych niniejszą Umową, w tym jest wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
10. Wykonawca zapewnia, że posiada wszelkie niezbędne środki oraz narzędzia do wykonania przedmiotu Umowy, w sposób gwarantujący wykonanie Umowy z należytą starannością, właściwą dla tego typu świadczeń.

§ 2.

Osoby upoważnione do kontaktów

1. Wykonawca wyznacza: jako Opiekuna Zamawiającego.
2. Wszelkie informacje, związane z realizacją Umowy (w tym np. zamówienia opcjonalne, zgłoszenia reklamacyjne i inne) Zamawiający będzie przekazywać wyznaczonemu Opiekunowi na adres poczty elektronicznej:, adres pocztowy: ul. nr lub telefonicznie na bezpośredni numer:
3. Zamawiający wyznacza osoby:
 - 1), tel., e-mail:
 - 2), tel., e-mail:do koordynowania realizacji Umowy (ze strony Zamawiającego). Każdy z koordynatorów jest uprawniony do wszelkich czynności związanych z realizacją Umowy, w tym między innymi: zamówienia opcjonalnego przedłużenia Umowy, zgłaszania reklamacji, zgłaszania nieprawidłowości, podpisywania wszelkich dokumentów związanych z realizacją Umowy.
4. Zmiany danych, o których mowa w ust 1, 2 i 3, nie stanowią istotnej zmiany Umowy i będą dokonywane w formie jednostronnego powiadomienia.
5. O ile nie wskazano inaczej, wszelka korespondencja między Stronami będzie realizowana w formie dokumentowej, szczególnie z wykorzystaniem poczty email.
6. W przypadku informacji telefonicznych, informacje te zostaną niezwłocznie potwierdzone w formie dokumentowej.

§ 3.

Realizacja usług

1. Rozpoczęcie realizacji umowy, obejmującej etap wdrożeniowy, nastąpi w terminie (zgodnie z ofertą) dni roboczych od dnia zawarcia niniejszej umowy. Zakończenie etapu wdrożeniowego zostanie potwierdzone podpisaniem przez Strony Protokołu odbioru wdrożenia.

2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Usługi z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności wymaganej od podmiotu profesjonalnie wykonującego usługi w obszarze objętym zamówieniem.
3. Realizacja umowy obejmuje dwa etapy:
 - 1) etap wdrożeniowy,
 - 2) etap świadczenia usług w okresie obowiązywania umowy.
4. W ramach etapu wdrożeniowego, o którym mowa w ust. 3 pkt 1) Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1) przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej we współpracy z Zamawiającym,
 - 2) konfiguracji i uruchomienia systemu telefonii stacjonarnej oraz infolinii w modelu hosted/cloud,
 - 3) migracji dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego numerów telefonicznych, bez powodowania przerw w dostępności usług,
 - 4) zapewnienia integracji z dotychczas wykorzystywanymi rozwiązaniami Zamawiającego (o ile dotyczy),
 - 5) przeprowadzenia przeszkolenia użytkowników w liczbie do 10 osób,
 - 6) uruchomienia środowiska produkcyjnego
 - 7) zapewnienia telefonów w sytuacji opisanej w OPZ.
5. Po zakończeniu realizacji etapu wdrożenia Wykonawca zgłosi gotowość do odbioru tego etapu poprzez przesłanie Zamawiającemu drogą mailową, na adres wskazane w umowie do kontaktu, Protokołu odbioru wdrożenia.
6. Odbiór Etapu Wdrożenia nastąpi poprzez podpisanie przez Strony Protokołu Odbioru Wdrożenia bez zastrzeżeń. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag lub zastrzeżeń do Etapu Wdrożenia, Zamawiający odmówi podpisania Protokołu Odbioru Wdrożenia do czasu ich usunięcia. Wykonawca zobowiązuje się uwzględnić zgłoszone uwagi lub zastrzeżenia w terminie 3 dni roboczych od dnia ich otrzymania, a następnie ponownie zgłosi Etap Wdrożenia do odbioru.
7. Procedura opisana w ust. 6 może powtórzyć się trzykrotnie.
8. Etap świadczenia usług rozpoczyna się z dniem odebrania etapu wdrożenia, potwierdzonego podpisaniem Protokołu odbioru wdrożenia z wynikiem pozytywnym, i obejmuje nieprzerwane świadczenie usług telefonii stacjonarnej oraz obsługi infolinii przez okres 12 miesięcy.
9. Czynności wymagające kontaktu z przedstawicielami Zamawiającego będą realizowane przez Wykonawcę w dni robocze w godzinach pracy NFOŚiGW tj. od 7:30 do 15:30 z zastrzeżeniem, że w przypadku wystąpienia konieczności świadczenia usług będą one również świadczone w dni ustawowo wolne od pracy.
10. Strony oświadczają, iż są świadome, że realizacja przedmiotu Umowy wymaga współpracy między Stronami i zobowiązują się do udostępniania Stronie drugiej wszelkich wyjaśnień niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy z wyłączeniem informacji, które podlegają ochronie u Zamawiającego, w szczególności informacji niejawnych.

§ 4.

Poufność i dane osobowe

1. Strony oświadczają, że w zakresie danych osobowych swoich reprezentantów, pracowników oraz współpracowników udostępnianych w związku z realizacją niniejszej Umowy, występują jako odrębni administratorzy danych, w rozumieniu art. 4 pkt 7 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 (dalej „RODO”).
2. Strony będą wzajemnie udostępniać dane osobowe wyłącznie w celu zawarcia i realizacji niniejszej Umowy oraz w zakresie niezbędnym do jej wykonania, obejmującym w szczególności dane identyfikacyjne i kontaktowe o charakterze służbowym, takie jak: imię i nazwisko, stanowisko, służbowy adres e-mail oraz numer telefonu.
3. Strony przyjmują, że realizacja Umowy co do zasady nie wymaga przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych w imieniu Zamawiającego, z zastrzeżeniem incydentalnych sytuacji wynikających z charakteru świadczonych usług, w szczególności w zakresie danych eksploatacyjnych i technicznych związanych z realizacją usług telekomunikacyjnych.
4. W przypadku, gdy w toku realizacji Umowy okaże się, że niezbędne jest przetwarzanie danych osobowych przez Wykonawcę w imieniu Zamawiającego, Strony zobowiązują się do zawarcia – przed rozpoczęciem takiego przetwarzania – odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, spełniającej wymagania określone w art. 28 RODO, której wzór stanowi Załącznik nr 7.
5. Każda ze Stron zobowiązuje się do wykonania wobec osób, których dane osobowe udostępnia drugiej Stronie, obowiązku informacyjnego zgodnie – odpowiednio – z art. 13 lub art. 14 RODO, niezwłocznie, nie później niż w terminie 10 dni roboczych od dnia pozyskania danych osobowych.
6. Na żądanie drugiej Strony, Strona realizująca obowiązek informacyjny przedstawi, w terminie 5 dni roboczych, oświadczenie potwierdzające wykonanie obowiązku, o którym mowa w ust. 5.
7. Klauzula informacyjna Zamawiającego dostępna jest pod adresem: <https://www.gov.pl/web/nfosigw/klauzula-informacyjna-dla-reprezentantow-w-tym-pelnomocnikow-podmiotu> i stanowi integralną część Umowy.
8. Klauzula informacyjna Wykonawcy stanowi załącznik nr 2 do Umowy i stanowi jej integralną część.
9. Strony zobowiązują się:
 - 1) przetwarzać dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu niezbędnym do realizacji Umowy;
 - 2) zapewnić odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, o których mowa w art. 32 RODO, uwzględniające charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych, w szczególności zapewniające poufność, integralność, dostępność oraz odporność systemów przetwarzania danych;
 - 3) zapewnić poufność przetwarzanych danych osobowych.
10. Każda ze Stron ponosi odpowiedzialność za przetwarzanie danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO.
11. Dane osobowe będą przetwarzane przez Strony przez okres realizacji Umowy oraz przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń wynikających z Umowy, zgodnie z przepisami prawa.
12. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów oraz danych osobowych otrzymanych od Zamawiającego lub w związku z realizacją Umowy, niezależnie od formy ich utrwalenia zwanymi dalej „Dane Poufne”.

13. Dane Poufne nie mogą być wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane osobom trzecim bez uprzedniej zgody Zamawiającego, z wyjątkiem przypadków, w których obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów prawa lub postanowień Umowy.
14. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje w okresie obowiązywania Umowy, jak również po jej rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od niej.
15. Strony zobowiązują się do stosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających odpowiedni poziom bezpieczeństwa Danych Poufnych, w szczególności danych osobowych, przed ich nieuprawnionym ujawnieniem, dostępem, utratą lub zniszczeniem.

§ 5.

Wartość Umowy i zasady rozliczania

1. Maksymalne, łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy w ramach zamówienia podstawowego oraz prawa opcji nie przekroczy kwoty zł brutto (słownie: zł .../100), w tym należny podatek VAT.
2. Z tytułu świadczenia usług telefonii stacjonarnej w modelu outsourcingowym Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie składające się z:
 - 1) jednorazowego wynagrodzenia wdrożeniowego, obejmującego w szczególności konfigurację i uruchomienie systemu, migrację numeracji, integrację infrastruktury telekomunikacyjnej oraz przeszkolenie pracowników Zamawiającego, w wysokości zł brutto (słownie: zł.../100),
 - 2) wynagrodzenia za dostęp do systemu telekomunikacyjnego na podstawie licencji udzielonych przez Wykonawcę **w ramach zamówienia podstawowego**:
 - a) 10 (dziesięć) licencji dla użytkowników, których cena jednostkowa wynosi: zł brutto (słownie: zł.../100),
 - b) 2 (dwie) licencje administracyjne dla administratorów systemu w ramach zamówienia podstawowego, których cena jednostkowa wynosi: zł brutto (słownie: zł.../100),
 - 3) wynagrodzenia za dostęp do systemu telekomunikacyjnego na podstawie licencji udzielonych przez Wykonawcę **w ramach prawa opcji**, obejmującego dodatkowe 10 (dziesięć) licencji dla użytkowników, których cena jednostkowa wynosi: zł brutto (słownie: zł.../100),
 - 4) stałego wynagrodzenia miesięcznego (abonamentowego) **w ramach zamówienia podstawowego** w wysokości zł brutto (słownie: zł.../100). Abonament obejmuje nielimitowany pakiet minut zgodnie z opisem w Załączniku 1 (OPZ) do umowy. W przypadku realizacji usług w okresie niepełnego miesiąca kwota abonamentu oraz pakietów minut będą liczone proporcjonalnie.
 - 5) stałego wynagrodzenia miesięcznego (abonamentowego) **w ramach prawa opcji** w wysokości zł brutto (słownie: zł.../100). Abonament obejmuje nielimitowany pakiet minut zgodnie z opisem w Załączniku 1 (OPZ) do umowy. W przypadku realizacji usług w okresie niepełnego miesiąca kwota abonamentu oraz pakietów minut będą liczone proporcjonalnie. Wynagrodzenie z tytułu skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji polegającego na wydłużeniu okresu świadczenia usług obejmuje wyłącznie stałe wynagrodzenie miesięczne abonamentowe oraz wynagrodzenie pozaabonamentowe za usługi faktycznie wykorzystane, o ile wystąpią. Wykonawcy nie przysługuje ponowne wynagrodzenie wdrożeniowe ani jakiegokolwiek dodatkowe wynagrodzenie jednorazowe związane z kontynuacją świadczenia usług.

- 6) wynagrodzenie pozaabonamentowe za usługi telekomunikacyjne niewchodzące w zakres abonamentu, rozliczanego według rzeczywistego wykorzystania w danym miesiącu, zgodnie z cennikiem Wykonawcy stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy.
3. Wynagrodzenie abonamentowe będzie płatne z góry za każdy miesiąc kalendarzowy świadczenia usług. Wykonawca może wystawić fakturę obejmującą wynagrodzenie abonamentowe nie wcześniej niż w miesiącu poprzedzającym.
4. Wynagrodzenie pozaabonamentowe za dany miesiąc kalendarzowy będzie płatne po upływie tego miesiąca. Wykonawca może wystawić fakturę obejmującą miesięczne wynagrodzenie pozaabonamentowe nie wcześniej niż w miesiącu następnym i nie wcześniej niż przed przekazaniem Zamawiającemu zestawienia bilingowego za miesiąc, którego dotyczy.
5. Zapłaty wynagrodzenia realizowane będą w formie przelewów na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze:
6. Każdorazowo zapłata wynagrodzenia za przedmiot zamówienia o którym mowa w ust. 2 pkt 1-6 nastąpi w terminie 21 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej i zgodnej z Umową faktury, w tym faktury ustrukturyzowanej wystawionej za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, lub ustrukturyzowanej faktury elektronicznej przesłanej za pośrednictwem platformy, o której mowa w ustawie z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym. Zamawiający dopuszcza również możliwość przesyłania przez Wykonawcę faktur w formie elektronicznej na adres e-mail: faktury@nfosigw.gov.pl
7. Wykonawca oświadcza, że wskazany na fakturze rachunek bankowy jest rachunkiem rozliczeniowym lub imiennym rachunkiem SKOK służącym wyłącznie do rozliczania prowadzonej działalności gospodarczej.
8. Zamawiający oświadcza, że będzie dokonywać płatności wyłącznie na rachunek widniejący w wykazie, o którym mowa w art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług („biała lista”) lub rachunek techniczny (subkonto) z nim powiązany lub przy użyciu mechanizmu podzielonej płatności.
9. W przypadku zmiany rachunku bankowego, osoba upoważniona do reprezentacji Wykonawcy przekaze Zamawiającemu informację dotyczącą zmiany wraz ze wskazaniem nowego numeru rachunku. Zmiana numeru rachunku nie stanowi istotnej zmiany Umowy i może być dokonywane w formie jednostronnego powiadomienia.
10. Dostarczenie nieprawidłowo wystawionej faktury VAT spowoduje ponowne naliczenie 21 dniowego terminu płatności od momentu dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.
11. Strony Umowy uznają, iż datą zapłaty jest data obciążenia konta bankowego Zamawiającego.
12. W przypadku nie wykorzystania całej kwoty Umowy, Wykonawcy nie przysługują w tym zakresie żadne roszczenia wobec Zamawiającego.
13. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na osoby trzecie. Zgoda ta musi być udzielona na piśmie pod rygorem nieważności.

§ 6.

Kary umowne

1. Wykonawca jest zobowiązany do wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej Umowy z zachowaniem najwyższej zawodowej staranności.
2. Strona Umowy nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy - tj. wykonania Umowy niezgodnie z jej postanowieniami, które zostało spowodowane czynnikami niezależnymi od tej Strony, na które Strona ta nie ma wpływu i nie może im zapobiec.
3. Przed naliczeniem kary umownej, Zamawiający przeprowadzi postępowanie reklamacyjne, o ile jest to wymagane przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
4. Za zwłokę w wykonaniu wdrożenia i uruchomieniu usługi w terminie określonym w §3 ust. 1, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto za zamówienie podstawowe za każdy rozpoczęty dzień zwłoki z limitem do 20% wartości umowy brutto.
5. W przypadku niedostępności usług powyżej gwarantowanego maksymalnego poziomu niedostępności miesięcznie, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1% wartości brutto stałego wynagrodzenia miesięcznego, za każdą rozpoczętą godzinę roboczą, ponad gwarantowany poziom, od zgłoszenia. W każdym miesiącu, naliczone w tym przypadku kary, nie przekroczą dwukrotnej wartości brutto stałego wynagrodzenia miesięcznego. Przed naliczeniem kary umownej, Zamawiający przeprowadzi postępowanie reklamacyjno-wyjaśniające.
6. W przypadku zwłoki w przystąpieniu do usunięcia zgłoszonej usterki, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1% wartości brutto stałego wynagrodzenia miesięcznego, za każdą rozpoczętą godzinę, ponad gwarantowany poziom, od zgłoszenia. W każdym miesiącu, naliczone w tym przypadku kary, nie przekroczą dwukrotnej wartości brutto stałego wynagrodzenia miesięcznego. Przed naliczeniem kary umownej, Zamawiający przeprowadzi postępowanie reklamacyjno-wyjaśniające.
7. Za naruszenie obowiązków w zakresie bezpieczeństwa danych, poufności lub lokalizacji danych w UE, jeżeli naruszenie nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto umowy za każdy stwierdzony przypadek, niezależnie od innych uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa
8. Umowa może zostać wypowiedziana ze skutkiem natychmiastowym, przez Zamawiającego, jeżeli:
 - 1) Zwłoka w rozpoczęciu świadczenia usług przekroczy 14 dni roboczych, w stosunku do terminu wskazanego w §3 ust. 1.
 - 2) Niedostępność usług przekroczy 20 godzin roboczych ciągiem (w tym z przerwami, w których działała usługa, ale okres działania usługi był krótszy niż 2 godziny robocze).
 - 3) Wykonawca zaprzestanie prowadzenia działalności lub wszczęte zostanie wobec niego postępowanie likwidacyjne;

- 4) W innych przypadkach, jeżeli Wykonawca realizuje przedmiot Umowy niezgodnie z jej postanowieniami lub nie wywiąże się z obowiązków określonych w Umowie.
- 5) W przypadku przekroczenia terminu o którym mowa w §3 ust.7.
9. Przed skorzystaniem z uprawnień wypowiedzenia Umowy, przez Zamawiającego, wymienionych w ust. 8 pkt 4, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zaniechania naruszeń Umowy i usunięcia skutków tych naruszeń w terminie 5 dni roboczych od daty doręczenia wezwania Wykonawcy. Zamawiający jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w terminie 10 dni roboczych od upływu terminu, o którym mowa w zdaniu 1.
10. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu dodatkową, poza innymi naliczonymi karami umownymi, karę umowną w wysokości trzech stałych wynagrodzeń miesięcznych.
11. Kary, umowne Wykonawca zobowiązuje się wpłacać na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego w terminie do 21 dni od wezwania Wykonawcy do zapłaty i wskazania rachunku, na który należy dokonać wpłaty. Za opóźnienie w zapłacie kary Wykonawca zapłaci odsetki ustawowe za każdy dzień opóźnienia. Datą zapłaty jest data obciążenia konta bankowego Wykonawcy.
12. W przypadku naliczenia kary umownej, wezwanie o zapłatę kary zawierało będzie:
 - 1) podstawę i wyliczenie kary umownej,
 - 2) wysokość naliczonej kary umownej,
 - 3) numer rachunku bankowego, na który należy wpłacić naliczoną karę.
13. Strony uzgadniają, że w razie naliczenia przez Zamawiającego kary umownej, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia, z wynagrodzenia należnego Wykonawcy kwoty stanowiącej równowartość naliczonej kary i tak pomniejszone wynagrodzenie wypłaci Wykonawcy.. W przypadku gdy wysokość kary umownej należnej zamawiającemu przekroczy wysokość płatności za dany miesiąc, obliczonej zgodnie z §4 ust. 4 i ust. 5 Zamawiający może potrącić kary umowne z płatności należnych wykonawcy za kolejne miesiące rozliczeniowe.
14. Kary umowne określone w Umowie są naliczane niezależnie od siebie i podlegają kumulacji.
15. Łączna wysokość kar umownych nie przekroczy wysokości sześciu stałych wynagrodzeń miesięcznych. W przypadku gdy szkoda poniesiona przez zamawiającego przekroczy wysokość naliczonych kar umownych, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
16. Postanowienia dotyczące kar umownych obowiązują pomimo wygaśnięcia lub wypowiedzenia Umowy.
17. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie będzie leżało w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający będzie mógł odstąpić od Umowy w terminie 30 dni

od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takiej sytuacji Wykonawca będzie mógł żądać wyłącznie wynagrodzenia z tytułu wykonanej części Umowy.

§ 7.

Postanowienia końcowe

1. Strony dopuszczają możliwość zmian Umowy:

- 1) Poprzez odpowiednią zmianę wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany:
 - a) Stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego,
 - b) Wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. (z późniejszymi zmianami) o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
 - c) Zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub ubezpieczenia zdrowotne,
 - d) Zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. (z późniejszymi zmianami) o pracowniczych planach kapitałowych,- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, o kwotę wykazaną przez Wykonawcę i wynikającą z wyżej wymienionych zmian.
- 2) Poprzez odpowiednią zmianę (wzrost lub obniżenie) wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia z zastrzeżeniem, że:
 - a) Pierwsza zmiana jest dopuszczalna najwcześniej po upływie sześciu miesięcy od dnia zawarcia Umowy;
 - b) W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt. 1a wartość wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów, w odniesieniu do części objętej zmianą, z zastrzeżeniem, że kwota netto nie ulegnie zmianie, a odpowiedniej zmianie ulegnie kwota podatku VAT i kwota brutto.
 - c) Zmiana jest dopuszczalna w przypadku, gdy suma wskaźników zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłoszonych w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, w okresie nie krótszym niż w kolejnych trzech miesiącach, następujących po kwartale, w którym odpowiednio - zawarto Umowę lub dokonano ostatniej zmiany na podstawie niniejszego postanowienia - wyniesie co najmniej 5 %;
 - d) Wykonawca wystąpi do Zamawiającego z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, zawierającym uzasadnienie wpływu wzrostu cen określonych towarów lub usług na koszty realizacji zamówienia, względem ceny lub kosztu przyjętych odpowiednio w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w ofercie albo przy ostatniej zmianie cen;

- e) Zmiany wynagrodzenia mogą być dokonywane nie częściej niż co sześć miesięcy;
 - f) Łączna zmiana wynagrodzenia jaka może być dokonana zgodnie z powyższymi zasadami, nie przekroczy kwoty 50 % maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 (sprzed zmian tej kwoty).
- 3) Wykonawca, którego wynagrodzenie zostanie zmienione zgodnie z pkt. 2), zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy i przedstawienia dowodu wypełnienia powyższego obowiązku w terminie 21 dni od dnia wypłaty zmienionego wynagrodzenia Wykonawcy przez Zamawiającego (o ile dotyczy).
 - 4) Dopuszcza się wydłużenie okresu trwania Umowy i okresu realizacji przedmiotu umowy o maksymalnie 3 miesiące i odpowiedniego zwiększenia kosztów realizacji Umowy, przy czym zwiększenie wynagrodzenia będzie nie większe niż 20 % wynagrodzenia, o którym w § 4 ust. 1.
2. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 1 pkt 1) i 2), odpowiednia zmiana wynagrodzenia może nastąpić za zgodą Stron, w drodze negocjacji, przy czym:
- 1) W przypadku zmiany dotyczącej wysokości minimalnego wynagrodzenia albo minimalnej stawki godzinowej, pod pojęciem odpowiedniej zmiany wynagrodzenia, należy rozumieć sumę wzrostu kosztów wykonawcy Umowy wynikających z podwyższenia wynagrodzeń poszczególnych pracowników biorących udział w realizacji pozostałej do wykonania (w momencie wejścia w życie zmiany) części zamówienia, do wysokości wynagrodzenia minimalnego, obowiązującej po zmianie przepisów lub jej odpowiedniej części, dla osób zatrudnionych w wymiarze niższym niż pełen etat,
 - 2) W przypadku zmiany dotyczącej zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub zdrowotnym albo wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo zasad dotyczących gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, pod pojęciem „odpowiedniej zmiany wynagrodzenia”, należy rozumieć sumę wzrostu kosztów Wykonawcy Umowy oraz drugiej strony umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej łączącej Wykonawcę z osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, wynikających z konieczności odprowadzenia dodatkowych składek od wynagrodzeń osób zatrudnionych na umowę o pracę lub na podstawie innej umowy cywilnoprawnej zawartej przez Wykonawcę z osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej, a biorących udział w realizacji pozostałej do wykonania (w momencie wejścia w życie zmiany) części zamówienia, przy założeniu braku zmiany wynagrodzenia netto tych osób,
 - 3) Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, o której mowa w ust. 1 pkt 1) lub 2), przedkładając odpowiednie dokumenty potwierdzające zasadność złożenia takiego wniosku. Wykonawca winien wykazać ponad wszelką wątpliwość, że zaistniała zmiana ma bezpośredni wpływ na wzrost cen kosztów wykonania zamówienia oraz określić stopień, w jakim wpłynie ona na wysokość wynagrodzenia.

- 4) Zamawiający może wystąpić do Wykonawcy z wnioskiem o zmianę wynagrodzenia w przypadku wystąpienia zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 1) lub 2), jeżeli obniżają one koszty wykonania zamówienia.
- 5) Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego o zmianach, w zakresie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) i 2), które obniżają koszty wykonania zamówienia. Wykonawca przedstawia wszelkie dokumenty niezbędne dla określenia obniżki ww. kosztów.
3. Zmiany wynagrodzenia będą odpowiednio odzwierciedlane w zmianach wartości Umowy wskazanej w §4 ust. 1.
4. Niezależnie od powyższych zmian wynagrodzenia, dopuszcza się zmianę wartości Umowy, z zastrzeżeniem, że zmiana ta będzie niższa od 10% wartości Umowy wskazanej w §4 ust. 1.
5. Wszelkie spory wynikłe w trakcie realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane w Sądzie właściwym dla siedziby Zamawiającego.
6. W przypadku konfliktu między postanowieniami niniejszej Umowy a załącznikami do Umowy, postanowienia Umowy posiadają pierwszeństwo, w zakresie, w jakim Umowa jest w stanie to określić.
7. O ile nie postanowiono inaczej, wszelkie zmiany w Umowie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
8. W przypadku zmiany danych kontaktowych Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego o zmianie, w formie dokumentowej. W przypadku niedopełnienia tego wymogu zamówienia lub zgłoszenia przesłane na dotychczasowe numery lub adresy uważa się za doręczone.
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których każdy stanowi dowód jej zawarcia, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron (dotyczy Umowy zawartej w formie papierowej).
10. Strony dopuszczają podpisanie Umowy w formie elektronicznej (kwalifikowanym podpisem elektronicznym). W takim przypadku za datę zawarcia Umowy uznaje się datę złożenia ostatniego podpisu.
11. Załącznikami do Umowy są:
 - 1) Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia.
 - 2) Załącznik nr 2 - Klauzula informacyjna Wykonawcy (RODO).
 - 3) Załącznik nr 3 – Oświadczenie Wykonawcy w zakresie przeciwdziałaniu wspierania agresji na Ukrainę oraz służące ochronie bezpieczeństwa narodowego.
 - 4) Załącznik nr 4 – Oferta Wykonawcy.
 - 5) Załącznik nr 5 - Protokół Odbioru Wdrożenia
 - 6) Załącznik nr 6 – cennik usług dodatkowych Wykonawcy

7) Załącznik nr 7 – Umowa powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych

Słownik pojęć:

- 1) Dni robocze – należy przez to rozumieć dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 2) Godziny robocze – godziny od 7.00 do 17.00 w dni robocze.
- 3) Postępowanie reklamacyjne – postępowanie wyjaśniające, zgodnie z procedurą Wykonawcy, mające prowadzić do wyjaśnienia spornych kwestii lub naliczenia kar umownych.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

OPZ – Usługa telefonii stacjonarnej oraz infolinii (usługa wirtualnej centrali)

Stan aktualny:

1. Połączenia z zakresu numerów od 22 459 0000 do 22 459 0799 i od 22 459 0850 do 22 459 0999, realizowane są przy użyciu techniki VoIP – Zamawiający wykorzystuje tylko do 60 numerów z tej puli.
2. W budynku przy ul. Konstruktorskiej 3a zainstalowane są 2 centrale Grandstream. Centrale realizują połączenia w technologii IP SIP Trunk 120. Centrale Grandstream realizują połączenia z zakresu numerów: jedna od 22 459 5800 do 22 459 5999 a dla numerów od 22 459 0800 do 22 459 0849 druga.
3. Centrale Grandstream współdzielą/wykorzystują łącza internetowe Zamawiającego (2Gb).
4. Infolinia funkcjonuje pod numerem 22 459 00 800 i oparta jest o system CTI Desk. Infolinię obsługuje obecnie 6 konsultantów. Najważniejszymi wykorzystywanymi funkcjonalnościami infolinii są:
 - a. kolejkovanie – przypisanie osoby dzwoniącej do odpowiedniej kolejki po tonowym wybraniu numeru;
 - b. komunikaty – możliwość ustawienia i zmiany własnych komunikatów;
 - c. raportowanie;
 - d. oddzwanianie;
 - e. notatki – funkcja wpisania przypisania krótkiej notatki do numeru.
 - f. zapisywanie i przechowywanie rozmów.
5. Zamawiający dysponuje aparatami telefonicznymi GRP 2612HD.

I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi telefonii stacjonarnej wraz z obsługą infolinii w modelu outsourcingowym. Usługa obejmuje zapewnienie pełnej funkcjonalności komunikacji głosowej, w tym realizację połączeń przychodzących i wychodzących, zarządzanie ruchem telefonicznym oraz profesjonalną obsługę infolinii zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.

Usługa obejmuje zapewnienie pełnej funkcjonalności komunikacji głosowej, w szczególności realizację połączeń przychodzących i wychodzących, zarządzanie ruchem telefonicznym, obsługę numerów Zamawiającego oraz profesjonalną i niezawodną obsługę infolinii.

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia kompletnej infrastruktury telekomunikacyjnej, obejmującej sprzęt, oprogramowanie oraz systemy zarządzania, które pozostają po stronie Wykonawcy. Wykonawca odpowiada za ich prawidłowe funkcjonowanie, konfigurację, utrzymanie, aktualizację oraz zapewnienie ciągłości i jakości usług na poziomie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa, normami technicznymi oraz standardami rynkowymi.

Usługa powinna być świadczona w sposób gwarantujący wysoką dostępność, bezpieczeństwo, skalowalność oraz elastyczność, umożliwiając dostosowanie bieżące dostosowanie parametrów usługi do aktualnych potrzeb Zamawiającego bez negatywnego wpływu na ciągłość pracy oraz jakość obsługi użytkowników końcowych.

II. Zakres usługi

1. Telefonia stacjonarna

W ramach świadczenia usług telefonii stacjonarnej Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1) Zapewnienia zakresu puli numerów Zamawiającego:
 - a) od 224590000 do 224590999,
 - b) od 224595800 do 224595999.
- 2) Realizacji usług łączności telefonii, w tym:
 - a) połączenia sieci wewnętrznej pomiędzy numerami Zamawiającego,
 - b) połączenia strefowe (lokalne),
 - c) połączenia międzystrefowe krajowe (międzymiastowe),
 - d) połączenia międzystrefowe międzynarodowe,
 - e) połączenia do sieci komórkowych,
 - f) połączenia z numerami alarmowymi,
 - g) połączenia z numerami informacyjnymi oraz z biurem numerów,
 - h) świadczenie usług faksowych,
 - i) wszelkie inne usługi dodatkowe związane z usługami telekomunikacyjnymi po cenie nie wyższej niż określono w dostępnym publicznie, aktualnym cenniku operatorskim Wykonawcy dla klientów biznesowych.
- 3) Przeniesienia do własnej sieci dotychczasowych numerów wykorzystywanych przez Zamawiającego (bez powodowania przerw w pracy), zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1954 ze zm.) oraz § 10 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 249, poz. 1670). Zamawiający udziela Wykonawcy wszelkich pełnomocnictw, w ograniczonym zakresie, obejmującym przeniesienie numerów Zamawiającego.
- 4) Zapewnienia wysokiej jakości połączeń głosowych poprzez:
 - a) minimalizację i optymalizację czynników wpływających negatywnie na jakość połączeń głosowych.
 - b) eliminowanie zniekształceń rozmów, które uniemożliwiałyby lub utrudniały normalną rozmowę lub znacznie utrudniały identyfikację znanych rozmówców po głosie.
- 5) Naliczania sekundowego realizowanych połączeń oraz realizacji połączeń bez konieczności wybierania prefiksu operatora.
- 6) Zapewnienia stałych kosztów połączeń lokalnych, strefowych międzymiastowych i komórkowych, niezależnie od pory dnia i dni tygodnia.
- 7) Sporządzania i dostarczania Zamawiającemu zestawień bilingowych za dany miesiąc kalendarzowy przeprowadzonych połączeń telefonicznych lub udostępnienia wykazu bieżących i archiwalnych połączeń poprzez strony www. Zestawienie bilingowe musi obejmować listę, w formacie MS Excel, w postaci sortowanych kolumn:
 - a) numer źródłowy,
 - b) numer docelowy,
 - c) czas połączenia,
 - d) dzień (w formacie rrrr-mm-dd) i pora dnia (godzina, minuta) nawiązania lub zakończenia połączenia,
 - e) cena za minutę,
 - f) koszt połączenia:
 - rodzaj połączenia: połączenia w ramach numerów Zamawiającego,

- połączenia komórkowe,
 - połączenia stacjonarne (poza Zamawiającym),
 - inne połączenia.
- 8) Zagwarantowania bezpłatnych połączeń na numery alarmowe tj.: 997, 998, 999, 112 itp.
 - 9) Zapewnienia prezentacji numeru dzwoniącego (CLIP) w ruchu przychodzącym, o ile numer nie został zastrzeżony przez abonenta.
 - 10) Obsługi funkcji CLIP oraz CLIR (prezentacja i blokowanie numeru).
 - 11) Umożliwienia korzystania z poczty głosowej,
 - 12) Przekierowania połączeń,
 - 13) Nagrywanie rozmów - jako funkcjonalności opcjonalnej, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego oraz obowiązującymi przepisami prawa.

2. Infolinia (Call Center)

W ramach obsługi infolinii Wykonawca zapewni utrzymanie i aktualizację systemu CTI Desk lub dostarczy własny, równoważny system Call Center, obejmujący co najmniej:

- 1) Obsługę głównego numeru infolinii: 22 459 00 800,
- 2) Dostęp do systemu infolinii – w ramach zamówienia podstawowego 10 licencji dla konsultantów i 2 licencje z funkcjonalnościami administracyjnymi. W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega prawo do rozszerzenia liczby licencji dla konsultantów o 10 kolejnych licencji (łącznie w ramach zamówienia podstawowego i prawa opcji 20 licencji dla konsultantów). Zamawiający będzie informował Wykonawcę o skorzystaniu z opcji drogą mailową. Prawo opcji może być realizowane wielokrotnie, z zachowaniem górnego limitu 20 licencji.
- 3) Konfigurowalne zapowiedzi głosowe (IVR) - Zamawiający dostarcza tylko zapowiedzi w formie tekstowej. Wykonawca odpowiedzialny jest za przygotowanie komunikatów głosowych w formie generowanej lub nagranej. Komunikaty przed ich wprowadzeniem do zapowiedzi, muszą zostać zatwierdzone przez Zamawiającego,
- 4) Kolejkowanie połączeń,
- 5) Automatyczną dystrybucję połączeń (ACD),
- 6) Nagrywanie i przechowywanie, na infrastrukturze Wykonawcy, rozmów przez okres minimum 2 miesięcy od zarejestrowania danego nagrania. Wykonawca zapewni Zamawiającemu swobodny dostęp (tj. przynajmniej w dni robocze w godzinach 7.00-17.00) do tych nagrań umożliwiając odsłuchiwanie tych nagrań i pobieranie tych nagrań.
- 7) Funkcje raportowania oraz statystyk, w tym przygotowanie raportów pod potrzeby Zamawiającego,
- 8) Dostęp do panelu administracyjnego,
- 9) Funkcjonalność oddzwaniania do klientów,

3. Model świadczenia usługi

- 1) Usługa świadczona będzie w modelu hosted/cloud.
- 2) Całość infrastruktury (np. centrala telefoniczna, serwery, system IVR, system nagrywania) zapewnia Wykonawca.
- 3) Zapewnienie Zamawiającemu korzysta z usługi za pośrednictwem: :
 - a) Telefonów IP lub softphone'ów (Zamawiającego lub zapewnionych przez Wykonawcę).
 - b) Telefonów stacjonarnych (z możliwością wykorzystania telefonów Zamawiającego lub udostępnionych przez Wykonawcę)
 - c) Aplikacji webowej,

- d) łącza internetowego.

4. Sprzęt i oprogramowanie

Wykonawca zapewni w szczególności:

- 1) Dostarczenie i konfigurację telefonów IP (jeśli telefony posiadane przez Zamawiającego nie będą kompatybilne z usługami). Dostarczone telefony będą użytkowane przez Zamawiającego przez okres realizacji usług (zamówienia podstawowego i opcjonalnego) w ramach wynagrodzenia za wdrożenie usługi. W przypadku awarii tych telefonów, naprawa, w terminie 14 dni od zgłoszenia, pozostaje w gestii Wykonawcy). Naprawy telefonów spowodowane niewłaściwą eksploatacją Zamawiającego, pozostają w gestii Zamawiającego.
- 2) Dostęp do aplikacji softphone,
- 3) Bieżące utrzymanie i aktualizację systemu,
- 4) Redundancję systemów (wysoka dostępność),
- 5) Zabezpieczenia (firewall, szyfrowanie, ochrona danych).

5. Wymagania techniczne

- 1) Możliwość obsługi co najmniej. 200 jednoczesnych połączeń, przy czym Zamawiający przewiduje maksymalnie 60 połączeń realizowanych poza numerem infolinii.
- 2) Skalowalność (łatwe zwiększanie liczby użytkowników),
- 3) Usługa musi być świadczona w oparciu o nowoczesne rozwiązania telekomunikacyjne (np. VoIP lub równoważne)

6. Wsparcie techniczne i utrzymanie

Wykonawca zapewni:

- 1) Wsparcie w postaci koordynatora-opiekuna ze strony Wykonawcy.
- 2) Gwarancję dostępności usług z maksymalnym czasem niedostępności do 4 godzin miesięcznie w dni robocze w godzinach 7:00–17:00, Przystąpienie do usunięcia usterek w terminie do 15 minut od zgłoszenia (w dni robocze, w godzinach 7.00-17.00). Przyjęcie zgłoszenia i poinformowanie Zamawiającego o przystąpieniu do działań w celu usunięcia usterki.
- 3) Świadczenie usług telekomunikacyjnych w sposób ciągły, jednolity i nieprzerwany.
- 4) Dostęp (e-mailowy i telefoniczny z połączeń stacjonarnych i komórkowych) do serwisu obsługi abonenta w dni robocze, w godzinach 7.00-17.00.
- 5) Bezpłatne dojazdy do siedziby Zamawiającego w przypadku braku możliwości usunięcia usterki zdalnie, Bieżące utrzymanie i monitoring systemu,
- 6) Usuwanie awarii i aktualizacje.

7. Bezpieczeństwo i dane

- 1) Zgodność z RODO,
- 2) Szyfrowanie transmisji (TLS/SRTP),
- 3) Kontrola dostępu do systemu,
- 4) Archiwizacja nagrań zgodnie z polityką Zamawiającego,
- 5) Lokalizacja danych w UE.

8. Wdrożenie

Wykonawca zapewni:

- 1) Przeprowadzenie analizy przedwdrożeńowej we współpracy z Zamawiającym,
- 2) Konfigurację i uruchomienie systemu telefonii stacjonarnej oraz infolinii w modelu hosted/cloud,
- 3) Migrację dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego numerów telefonicznych, bez powodowania przerw w dostępności usług,
- 4) Integrację z dotychczas wykorzystywanymi rozwiązaniami Zamawiającego (o ile dotyczy),
- 5) Przeprowadzenia przeszkolenia użytkowników w liczbie do 10 osób,
- 6) Uruchomienie środowiska produkcyjnego
- 7) Aparaty telefoniczne, na okres zamówienia podstawowego i opcjonalnego w ilości 60 sztuk, jeżeli nie ma możliwości realizacji usług przy wykorzystaniu telefonów Zamawiającego (GRP 2612HD).

Załącznik nr 3 - Klauzula informacyjna Wykonawcy

KLAUZULA INFORMACYJNA WYKONAWCY

**Załącznik nr 4 – Oświadczenie Wykonawcy w zakresie przeciwdziałaniu wspierania agresji
na Ukrainę oraz służące ochronie bezpieczeństwa narodowego**

.....
(nazwa/firma oraz adres Wykonawcy)

.....
(miejscowość, data)

Oświadczenie Wykonawcy w zakresie przeciwdziałaniu wspierania agresji na Ukrainę oraz
służące ochronie bezpieczeństwa narodowego

Jako Wykonawca: (należy podać nazwę wykonawcy)
wykonujący umowę (należy podać nazwę umowy),
oświadczam, że nie jestem podmiotem, o którym mowa w:

1. art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w
zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie
bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. 2022 r. poz. 835, z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą o
przeciwdziałaniu” tj. nie jestem:

1) wykonawcą wymienionym w wykazach określonych w rozporządzeniu Rady (WE) nr
765/2006 z dnia 18 maja 2006 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z sytuacją
na Białorusi i udziałem Białorusi w agresji Rosji wobec Ukrainy (Dz. Urz. UE L 134 z
20.05.2006, str. 1, z późn. zm.), zwanego dalej „rozporządzeniem 765/2006” i rozporządzeniu
Rady (UE) nr 269/2014 z dnia 17 marca 2014 r. w sprawie środków ograniczających w
odniesieniu do działań podważających integralność terytorialną, suwerenność i niezależność
Ukrainy lub im zagrażających (Dz. Urz. UE L 78 z 17.03.2014, str. 6, z późn. zm.), zwanego
dalej „rozporządzeniem 269/2014” albo wpisanym na listę na podstawie decyzji w sprawie
wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o
przeciwdziałaniu;

2) wykonawcą, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca
2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r.
poz. 593, z późn. zm.) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu
765/2006 i rozporządzeniu 269/2014” albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem
rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w
sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3
ustawy o przeciwdziałaniu;

3) wykonawcą, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia
29 września 1994 r. o rachunkowości (t.j.: Dz. U. z 2021 r. poz. 217, z późn. zm.) jest podmiot
wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014
albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile
został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o
zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu.

2. art. 5k ust. 1 Rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r.
dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi
sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229/1 z 31.7.2014 z późn. zm.) dalej „Rozporządzenie”,
tj. nie jestem:

a) obywatelem rosyjskim lub osobą fizyczną lub prawną, podmiotem lub organem z siedzibą w Rosji;

b) osobą prawną, podmiotem lub organem, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50 % należą do podmiotu, o którym mowa w lit. a); lub

c) osobą fizyczną lub prawną, podmiotem lub organem działającym w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w lit. a) lub b).

.....

Data i podpis Wykonawcy

(osoby uprawnionej do reprezentowania wykonawcy)

PROTOKÓŁ ODBIORU WDROŻENIA

sporządzony w dniu w, pomiędzy:

Zamawiającym:

siedziba / adres:

NIP:

reprezentowany przez:

Wykonawcą:

siedziba / adres:

NIP:

reprezentowany przez:

Na podstawie Umowy nr zawartej w dniu oraz zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do odbioru etapu wdrożenia z dnia, Strony dokonują odbioru etapu wdrożenia usługi telefonii stacjonarnej wraz z obsługą infolinii.

Strony potwierdzają, że w ramach etapu wdrożeniowego wykonano w szczególności następujące czynności:

1. przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej we współpracy z Zamawiającym;
2. konfigurację i uruchomienie systemu telefonii stacjonarnej oraz infolinii w modelu hosted/cloud;
3. migrację dotychczas wykorzystywanych numerów telefonicznych;
4. zapewnienie integracji z dotychczas wykorzystywanymi rozwiązaniami Zamawiającego (o ile dotyczy);
5. przeprowadzenie szkolenia użytkowników;
6. uruchomienie środowiska produkcyjnego.;
7. dostarczenie i konfiguracja telefonów (jeżeli telefony Zamawiającego nie są kompatybilne z usługami).

Wynik odbioru:

Strony stwierdzają, że

- ☐ odbiór bez zastrzeżeń
- ☐ odbiór z zastrzeżeniami
- ☐ odmowa odbioru

Uwagi / zastrzeżenia Zamawiającego:

.....
.....
.....

Podpisanie niniejszego protokołu bez zastrzeżeń oznacza zakończenie etapu wdrożenia i stanowi podstawę do rozpoczęcia etapu świadczenia usług, zgodnie z postanowieniami Umowy. W przypadku odbioru z zastrzeżeniami albo odmowy odbioru, Wykonawca usunie wskazane uwagi w terminie określonym w Umowie i ponownie zgłosi etap wdrożenia do odbioru.

.....
Zamawiający

.....
Wykonawca