

**Umowa nr..... o świadczenie usług
(„Umowa”)**

zawarta w dniu..... w Warszawie, pomiędzy:

Skarbem Państwa – Ministrem Cyfryzacji (adres do korespondencji ul. Królewska 27, 00 – 060 Warszawa), którego urząd obsługujący – Kancelaria Prezesa Rady Ministrów ma siedzibę w Warszawie (00-583), Al. Ujazdowskie 1/3, NIP: 5261645000, REGON: 012261725, reprezentowanym przez:

..... na podstawie upoważnienia z dnia, które stanowi załącznik nr 10 do Umowy,

zwanym dalej „**Zleceniodawcą**”,

a

..... z siedzibą w....., wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - rejestru przedsiębiorców przez Sąd dla, pod numerem, posiadającą numer identyfikacyjny REGON, NIP, kapitał zakładowy zł, reprezentowaną przez:, pełnomocnictwo/informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców stanowi załącznik nr 9 do umowy,

zwanym dalej „**Zleceniobiorcą**”

zwanymi osobno „**Stroną**”, zaś wspólnie zwanymi dalej „**Stronami**”,

o następującej treści:

Umowa została zawarta w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 129 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U z 2021 r. poz. 1129 z późn. zm.) („**PZP**”).

**§ 1.
DEFINICJE**

Terminy użyte w ramach niniejszej Umowy i załączników mają następujące znaczenie:

- 1) *Infolinia* – zbiór telefonów informacyjnych „Informacja dla Obywatela”, który ma na celu ułatwienie obywatelom telefonicznego dostępu do informacji o usługach publicznych;

- 2) *System* – zbiór funkcjonalności zapewnianych przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy, służących do realizacji Infolinii, zawierający usługi i funkcje określone w umowie i załącznikach;
- 3) *Usługa SIP Trunk* – jest to usługa świadczona przez Zleceniobiorcę w ramach realizacji przedmiotu Umowy, umożliwiająca wykonywanie i odbieranie połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania Infolinii Zleceniodawcy, w technologii VoIP w oparciu o protokół SIP v2;
- 4) *Platforma* - platforma teleinformatyczna, umożliwiająca prowadzenie procesów komunikacji, obsługi klienta oraz przechowywanie danych, udostępniana Zleceniodawcy przez Zleceniobiorcę. Funkcjonalności Platformy zostały opisane w załączniku nr 2 do niniejszej Umowy;
- 5) *Usługi Platformy* – są to usługi świadczone przez Zleceniobiorcę w ramach realizacji przedmiotu Umowy, drogą elektroniczną polegające na umożliwieniu korzystania z funkcjonalności Platformy przez użytkowników o określonych uprawnieniach;
- 6) *Usługi* – są to usługi Platformy oraz Usługa SIP Trunk;
- 7) *Dostęp* – dostęp do Usługi dla Użytkownika;
- 8) *Użytkownik* – imienne konto dostępne do platformy w postaci loginu o określonych Uprawnieniach;
- 9) *Uprawnienia* – jest to zestaw funkcji dostępnych dla Użytkownika w zależności od rodzaju Użytkownika – Administrator, Nadzorca, Konsultant (Agent) I linii wsparcia, Konsultant II linii wsparcia, Agent Zewnętrzny; zakres Uprawnień został określony w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy;
- 10) *Konsultant* – osoba fizyczna realizująca na rzecz Zleceniodawcy zadanie informowania obywateli o usługach administracji publicznej, przy bezpośrednim użyciu funkcjonalności Platformy, w formule I lub II linii wsparcia;
- 11) *Agent Zewnętrzny* – Konsultant realizujący na rzecz Zleceniodawcy zadanie informowania obywateli o usługach administracji publicznej, bez konieczności używania Platformy;
- 12) *Administrator* – Użytkownik Platformy ze strony Zleceniodawcy, z uprawnieniami polegającymi na dostępie do wszystkich Usług, w szczególności wymienionych w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy;
- 13) *Nadzorca* – Użytkownik Platformy ze strony Zleceniodawcy, z uprawnieniami określonymi w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy;
- 14) *Softphone/Webphone* – funkcjonalność umożliwiającą Konsultantom prowadzenie rozmów i wykonywanie zadania informowania obywateli o usługach administracji publicznej, bez konieczności używania Platformy; wykorzystująca technologię WebRTC oraz szyfrowanie połączeń z wykorzystaniem SSL;
- 15) *Text to speech (T2S) (zamiana tekstu na mowę)* – udostępniana w ramach Platformy funkcja umożliwiająca przekształcenie wprowadzonego tekstu na mowę w wybranym języku i z użyciem wybranego głosu. Usługa ta umożliwia wygenerowanie zapowiedzi w scenariuszu IVR, zapowiedzi dla funkcji MOH lub treści odczytywanych przez Voice Mailing;
- 16) *IVR (ang. interactive voice response)* – system zapowiedzi głosowych na infolinii zbudowany z komunikatów oraz mechanizmu dokonania wyboru przez dzwoniącego;
- 17) *Port MPLS* - funkcjonalność Systemu, polegającą na udostępnieniu portu do podłączenia usług MPLS od zewnętrznego operatora, przy określonym poziomie zabezpieczenia łącza;
- 18) *Sip TRUNK 2* – jest to usługa świadczona przez Zleceniobiorcę w ramach realizacji przedmiotu Umowy, zapewniająca możliwość współdziałania z systemami innych

podmiotów wskazanych przez Zleceniodawcę (połączenie poprzez SIP Trunk lub numer podkładowy), polegająca na dostarczeniu SIP Trunk do wskazanego partnera Zleceniodawcy z możliwością obsługi określonej ilości jednoczesnych połączeń przychodzących i wychodzących;

- 19) *Sip TRUNK „zewnętrzny”* – funkcjonalność polegająca dostarczeniu SIP Trunk przez operatora innego niż Zleceniobiorca za pośrednictwem, którego Zleceniodawca realizuje połączenia wychodzące i przychodzące w ramach usługi SIP Trunk – bez możliwości wykonywania połączeń na numerację telefoniczną w publicznej sieci telekomunikacyjnej;
- 20) *CRM (Customer Relationship Management)* – system zarządzania jakością i kontaktem z obywatelem;
- 21) *Moduł Ticketowy* – możliwość rejestracji i obsługi zgłoszeń w ramach Platformy w formacie *omnichannel* (wielokanałowo);
- 22) *Moduł raportowania* – usługa (moduł) umożliwiająca generowanie raportów z aktywności i statusu zdarzeń;
- 23) *Moduł raportowania typu „dashboard”* – moduł umożliwiający generowanie raportów z aktywności i statusu zdarzeń w czasie rzeczywistym;
- 24) *SLA – Service Level Agreement*, zobowiązanie Zleceniobiorcy do utrzymania poziomu jakości funkcjonowania Platformy i usług, stanowiące załącznik nr 5 do niniejszej Umowy;
- 25) *Dzień Roboczy* – dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 26) *Dzień Uruchomienia* – dzień, w którym Zleceniobiorca dokonuje uruchomienia Usług.

§ 2.

PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie usług udostępnienia systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” uzupełniającego funkcjonalność www.gov.pl oraz narzędzi klasy CRM, zgodnie z Opiszem przedmiotu zamówienia, stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy.
2. Zleceniobiorca w ramach realizacji przedmiotu Umowy zobowiązuje się m.in. do:
 - 1) udostępnienia korzystania z funkcjonalności Platformy w zakresie określonym w § 3 Umowy;
 - 2) zapewnienia możliwości wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania infolinii Zleceniodawcy w zakresie określonym, w § 3 Umowy (Usługa SIP Trunk);
 - 3) dostarczenia usług typu system ticketowy – system (moduł) umożliwiający rejestrację i obsługę zgłoszeń w ramach Platformy w formacie omnichannel (wielokanałowo);
 - 4) dostarczenia usług typu CRM (ang. Customer Relationship Management) – systemu informatycznego, automatyzującego i wspomagającego procesy na styku klient – organizacja w zakresie pozyskania oraz utrzymania (obsługi) klienta;
 - 5) dostarczenia pozostałych usług i funkcjonalności opisanych szczegółowo w załączniku nr 1 do umowy (OPZ), nabywanych w ramach prawa opcji.

3. Zleceniodawca ma prawo do udostępnienia korzystania z Usług ministerstwu, centralnym urzędowi administracji publicznej i urzędowi wojewódzkim w ramach funkcjonowania Infolinii.

§ 3.

ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. W ramach świadczenia Usług Zleceniobiorca udzieli Zleceniodawcy łącznie 175 Dostępów dla użytkowników w ramach dostępu do Platformy:
 - 1) 80 Dostępów dla Konsultantów I linii wsparcia,
 - 2) 80 Dostępów dla Konsultantów II linii wsparcia,
 - 3) 10 Dostępów dla Agentów Zewnętrznych,
 - 4) 2 Dostępy dla Nadzorcy,
 - 5) 3 Dostępy Administratora,

Ponadto Zleceniobiorca dostarczy 200 dostępów w ramach funkcjonalności typu Softphone / Webphone – umożliwiającej realizację zadania obsługi infolinii bez konieczności korzystania z Platformy.

2. Zleceniobiorca zapewni funkcjonalności platformy oraz usługi dodatkowe:
 - 1) udostępnienie (dostarczenie do siedziby Zleceniodawcy lub udostępnienie online) platformy/oprogramowania do obsługi połączeń telefonicznych realizowanych w ramach infolinii;
 - 2) zapewnienie możliwości wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania infolinii (usługa SIP Trunk);
 - 3) udzielenie dostępów dla konsultantów – w modelu I oraz II linii wsparcia;
 - 4) udzielenie dostępów dla Administratora i dla Nadzorcy;
 - 5) dodatkowe formy dostępu do platformy (agenci zewnętrzni);
 - 6) udostępnienie funkcjonalności typu Softphone / Webphone;
 - 7) zapewnienie funkcjonalności obejmującej nagrywanie rozmów oraz udostępnienie serwera nagrań w celu przechowywania nagrań;
 - 8) zapewnienie wsparcia w zakresie materiałów informacyjnych niezbędnych do prawidłowego korzystania z udostępnionej funkcjonalności, pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w udostępnionym oprogramowaniu (platformie);
 - 9) Udostępnienie narzędzi w modelu systemu ticketowego, umożliwiającego rejestrację i obsługę zgłoszeń w modelu wielokanałowym;
 - 10) CRM (ang. *Customer Relationship Management*) – system informatyczny, automatyzujący i wspomagający procesy na styku klient – organizacja w zakresie pozyskania oraz utrzymania (obsługi) klienta zawierający funkcjonalności szczegółowo opisane w załączniku nr 1 do Umowy (OPZ)
 - 11) udostępnienie funkcjonalności *Text to speech* (T2S) – zamiana tekstu na mowę umożliwiającego konstrukcję IVR.
3. Zleceniobiorca oświadcza, że nagrania rozmów będą przechowywane przez jeden kolejny miesiąc kalendarzowy po miesiącu powstania nagrania. Zleceniobiorca zapewni

Zleceniodawcy możliwość eksportowania zarejestrowanych rozmów w celu ich archiwizacji.

4. Zleceniobiorca zapewni poziom dostępności Usług na poziomie SLA, zgodnie z Regulaminem SLA stanowiącym załącznik nr 5 do niniejszej Umowy.
5. W ramach Usługi SIP Trunk Zleceniobiorca udostępni Zleceniodawcy łącznie 800 kanałów rozmownych dla połączeń przychodzących, 400 kanałów dla połączeń wychodzących oraz obsługę 80 numerów dostępowych. Zakres świadczonej usługi SIP Trunk, w tym zakres udostępnianej Zleceniodawcy numeracji określa załącznik nr 4 do Umowy.
6. Zleceniobiorca udostępni 25 numerów dostępowych do celów infolinii.
7. Zleceniobiorca, w imieniu Zleceniodawcy dokona przeniesienia, od dotychczasowego wykonawcy usługi, 55 numerów do operatora telefonicznego, który na jego rzecz świadczy usługi telekomunikacyjne. Przeniesienie zostanie dokonane w terminie umożliwiającym uruchomienie Usług zgodnie z § 7.
8. Zleceniobiorca oświadcza, że w przypadku wygaśnięcia Umowy lub jej rozwiązania Zleceniodawcy przysługuje prawo do żądania przeniesienia udostępnionych na rzecz Infolinii numerów telefonicznych do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych.
9. Informacje szczegółowe dotyczące Usługi SIP Trunk w zakresie:
 - 1) sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi;
 - 2) okresu rozliczeniowego;
 - 3) danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi;
 - 4) danych dotyczących jakości usługi;
 - 5) zakresu usług serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;
 - 6) zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty;
 - 7) zasad umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów w przypadku Umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych;
 - 8) sposobu przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;
- 9) wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy oraz inne zasady świadczenia usługi SIP Trunk mogą zostać zawarte w Regulaminie, który podlega odrębnej akceptacji Zleceniodawcy, który będzie stanowił załącznik nr 4 do niniejszej Umowy. Do interpretacji zapisów Regulaminu stosuje się § 20 ust 1.
10. Zleceniodawca zobowiązuje się do umożliwienia Zleceniobiorcy realizacji przedmiotu Umowy w swojej siedzibie, w szczególności do umożliwienia Zleceniobiorcy i współdziałania ze Zleceniobiorcą w celu umożliwienia mu wniesienia i wyniesienia z siedziby Zleceniodawcy urządzeń służących do realizacji Umowy.

§ 4. PRAWO OPCJI

1. Zleceniodawca przewiduje w ramach zamówienia zwiększenie zakresu zamówienia, o którym mowa w § 3 zgodnie z OPZ, w terminach ustalonych przez Zleceniodawcę, w ramach prawa opcji.
2. O zamiarze skorzystania z prawa opcji Zleceniodawca poinformuje Zleceniobiorcę składając oświadczenie w formie pisemnej.
3. W ramach opcji, zakres i termin świadczenia usługi zostanie określony przez Zleceniodawcę w złożonym zamówieniu w przypadku podjęcia decyzji o skorzystaniu z opcji.
4. Usługi wykonywane w ramach prawa opcji będą świadczone na takich samych zasadach jak usługi świadczone w ramach zamówienia podstawowego.
5. W przypadku skorzystania przez Zleceniodawcę z prawa opcji w zakresie wskazanym w ust. 1, Zleceniobiorcy przysługiwać będzie dodatkowe wynagrodzenie, zgodnie z § 10 ust. 2 pkt 3.
6. Zleceniobiorcy nie przysługuje żadne roszczenie w stosunku do Zleceniodawcy w przypadku, gdy Zleceniodawca z prawa opcji nie skorzysta. Realizacja zamówienia objętego opcją jest wyłącznie uprawnieniem Zleceniodawcy.
7. W zakresie realizacji zamówienia objętego prawem opcji zapisy niniejszej Umowy stosuje się odpowiednio.

§ 5.

PROCEDURA WŁĄCZENIA PLATFORMY

1. Po zawarciu niniejszej Umowy Zleceniobiorca przystąpi do niezbędnych prac przygotowawczych w celu udostępnienia platformy dla Zleceniodawcy, w szczególności tworzy konto Administratora.
2. Zleceniobiorca przekazuje Zleceniodawcy dane dostępowe Administratora do platformy, przysyłając na adres e-mail Administratora (będący jednocześnie loginem) link aktywacyjny najpóźniej na 3 Dni Robocze przed planowanym Dniem Uruchomienia. Administrator ustawia hasło dostępowe do konta po wejściu w link aktywacyjny. Pozostałe konta Użytkowników tworzone są przez Administratora, z zastrzeżeniem § 5 ust. 3 niniejszej Umowy.

§ 6.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Logowanie do platformy odbywa się
2. Zleceniobiorca tworzy pierwsze konto Administratora dla pracownika wskazanego przez Zleceniodawcę, kolejnych Użytkowników tworzy Administrator przypisując im określone Uprawnienia. Login do konta tworzony jest według schematu:

3. W wyjątkowych przypadkach Zleceniodawca może zgłosić do Zleceniobiorcy wniosek o utworzenie Użytkownika o określonych Uprawnieniach. Zgłoszenia może dokonać wyłącznie osoba kontaktowa, o której mowa w § 18 ust. 1 niniejszej Umowy lub Administrator poprzez wysłanie wiadomości mailowej na adres e-mail Zleceniobiorcy wskazany w § 18 ust. 2 niniejszej Umowy.
4. Zleceniodawca może utworzyć dowolną liczbę Użytkowników o dowolnych Uprawnieniach. Jednoczesne korzystanie z platformy możliwe jest przez taką liczbę Użytkowników, która odpowiada liczbie Dostępów wskazanej w § 3 ust. 1 niniejszej Umowy.
5. Jeden Użytkownik może być zalogowany jednocześnie wyłącznie na jednym stanowisku komputerowym.
6. Zleceniodawca we własnym zakresie przekazuje dane dostępowe Użytkowników do platformy upoważnionym przez siebie osobom.
7. Zleceniodawca odpowiedzialny jest za właściwe zabezpieczenie danych dostępowych Użytkowników do platformy. Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za wejście przez osoby nieupoważnione w posiadanie danych dostępowych Użytkowników do platformy.
8. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo rozwijania i aktualizowania platformy, w celu udoskonalania i optymalizacji jakości świadczonych Usług, w szczególności przez dodawanie nowych nieodpłatnych lub odpłatnych funkcjonalności obok wskazanych w załączniku nr 2 do niniejszej Umowy.
 - 1) Aktualizacje i zmiany będą wprowadzane przez Zleceniobiorcę w godzinach między 22.00 a 6.00 w Dni Robocze oraz w dni niebędące Dniami Roboczymi. Zleceniobiorca będzie informował o aktualizacjach i zmianach poprzez komunikat przekazany Zleceniodawcy w ramach platformy.
 - 2) W razie wprowadzenia dodatkowych funkcjonalności odpłatnych, innych niż określone w Umowie i załącznikach do niej, jako objętych wynagrodzeniem, o którym mowa w § 10 Umowy, korzystanie z nich przez Zleceniodawcę wymaga zmiany niniejszej Umowy zgodnie z § 17 Umowy.
9. Zleceniobiorca niezwłocznie poinformuje Zleceniodawcę o incydentach bezpieczeństwa danych przetwarzanych w systemie mających wpływ na zapewnienie ich poufności, integralności oraz dostępności. W przypadku wykrycia incydentu bezpieczeństwa Zleceniobiorca niezwłocznie poinformuje o tym Zleceniodawcę na adres incydent@mc.gov.pl, nie później niż w ciągu 4 godzin od wykrycia incydentu.
10. Zleceniobiorca zobowiązany jest do bieżącego gromadzenia i archiwizowania logów z firewalla, serwera i systemu za okres co najmniej 6 miesięcy wstecz. Na żądanie Zleceniodawcy, Zleceniobiorca niezwłocznie zobowiązany będzie do przekazania logów z firewalla, serwera i systemu za wskazany w żądaniu okres.
11. Zleceniobiorca zobowiązuje się do umożliwienia przeprowadzenia przez Zleceniodawcę audytu bezpieczeństwa oraz testów stron internetowych wraz z infrastrukturą, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa IT. Zleceniobiorca na prośbę Zleceniodawcy dostarczy niezbędną w tym celu dokumentację, a Zleceniodawca przekaze Zleceniobiorcy informacje dotyczące podatności wykrytych podczas testów.

12. Zleceniobiorca zobowiązany jest do realizacji uzgodnionych ze Zleceniodawcą działań wynikających z przeprowadzonych audytów i testów, o których mowa powyżej.
13. Zleceniodawca zobowiązany jest do korzystania z Usług w sposób zgodny z ich przeznaczeniem.
14. Zleceniodawca oświadcza, że zapoznał się z minimalnymi wymaganiami technicznymi korzystania z Usług, określonymi w załączniku nr 6 do niniejszej Umowy, a także, że korzysta ze sprzętu spełniającego te wymagania.
15. Zleceniobiorca zapewnia przechowywanie danych osobowych i nagrań przez czas co najmniej 1 kolejnego miesiąca kalendarzowego po miesiącu powstania nagrania, z możliwością eksportowania zarejestrowanych rozmów w celu ich archiwizacji, na serwerach lub w chmurze zlokalizowanej w Polsce lub na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego zgodnie z RODO.

§ 7.

HARMONOGRAM PRAC

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się przeprowadzić prace związane z uruchomieniem platformy oraz aktywowaniem Usługi SIP Trunk, w tym przeniesienia numerów, o którym mowa w § 3 ust. 7, w terminie dni [w terminie do dnia.....] od dnia zawarcia umowy.
2. W przypadku możliwości wcześniejszego uruchomienia Usług Zleceniobiorca zobowiązany jest powiadomić Zleceniodawcę, a następnie dokonać uruchomienia w terminie uzgodnionym (pisemnie lub za pośrednictwem e-maila) ze Zleceniodawcą.

§ 8.

OBOWIĄZKI ZLECENIOBIORCY

1. Zleceniobiorca oświadcza, że posiada odpowiednią wiedzę, doświadczenie, uprawnienia oraz wystarczającą liczbę osób posiadających odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie do należytego i profesjonalnego wykonania przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 Umowy.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się wykonać powierzone czynności w terminie, z należytą starannością, wedle swej najlepszej wiedzy i umiejętności, współdziałając na bieżąco z Zleceniodawcą.
3. Zleceniobiorca ma prawo powierzenia wykonania części Umowy osobie trzeciej jedynie w przypadku zgody Zleceniodawcy (pismo, e-mail). W takim wypadku powierzenie zadań dokonane będzie z uwzględnieniem najwyższej staranności przewidzianej dla profesjonalnego wykonania przedmiotu Umowy. Postanowienia niniejszego ustępu nie ograniczają Zleceniobiorcy w możliwości powierzenia wykonania części Umowy osobom fizycznym, świadczącym usługi na rzecz Zleceniobiorcy na podstawie umowy zlecenia, umowy o dzieło lub umowy o świadczenie usług.

4. W przypadku powierzenia przez Zleceniobiorcę realizacji przedmiotu umowy osobom trzecim, Zleceniobiorca odpowiadać będzie za ich działania i zaniechania jak za działania lub zaniechania własne.
5. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku działania lub zaniechania swoich pracowników, bądź osób trzecich biorących udział w realizacji przedmiotu Umowy jako jego Podwykonawcy, jak za swoje własne działania lub zaniechania. W przypadku powstania szkody z winy takich osób Zleceniobiorca zobowiązany jest do jej naprawienia. Zleceniobiorca ponosi też odpowiedzialność z tytułu kar umownych za działania lub zaniechania takich osób jak za swoje własne działania lub zaniechania.
6. Zleceniobiorca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zleceniodawcy – na każde jego żądanie – o przebiegu realizacji Umowy.
7. Zleceniobiorca zobowiązuje się do powiadamiania Zleceniodawcy drogą elektroniczną z 24-godzinnym wyprzedzeniem o konieczności dokonania niezbędnych prac konserwacyjnych platformy informując o czasie trwania prac i ich przedmiocie. Prace konserwacyjne przeprowadzane będą w godzinach między 22.00 a 6.00 w Dni Robocze oraz w dni niebędące Dniami Roboczymi.

§ 9.

ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. Zleceniobiorca zapewnia Zleceniodawcy całodobową obsługę serwisową. Zgłoszenia serwisowe mogą być dokonywane za pośrednictwem infolinii czynnej całodobowo 7 dni w tygodniu lub drogą mailową:
 - 1) infolinia:
 - 2) e-mail:
2. Zakres obsługi serwisowej obejmuje:
 - 1) możliwość uzyskania porad i wyjaśnień;
 - 2) pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z Usługą;
 - 3) przyjmowanie do realizacji zgłoszeń dotyczących problemów technicznych związanych z Usługą.
3. Zleceniobiorca upoważniony jest do zmiany numeru telefonu lub adresu e-mail, pod który należy dokonywać zgłoszeń serwisowych. Informację o zmianach Zleceniobiorca przekazuje z wyprzedzeniem w formie pisemnej lub elektronicznej, osobie wskazanej w § 18 ust. 1 niniejszej umowy.
4. Zakres obsługi serwisowej w ramach Usługi został wskazany w Regulaminie SLA, który stanowi załącznik nr 5 do niniejszej Umowy.

§ 10.

WYNAGRODZENIE

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Zleceniodawca zobowiązuje się zapłacić Zleceniobiorcy wynagrodzenie zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu. Wynagrodzenie nie może przekroczyć w łącznej kwoty brutto (słownie:.....); w tym należny podatek VAT według obowiązującej stawki (maksymalne wynagrodzenie).
2. Zleceniobiorca otrzyma wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, według następujących zasad:
 - 1) za aktywację Usług – PLN brutto (słownie:.....) opłaty jednorazowej;
 - 2) za świadczenie usług podstawowych -brutto miesięcznie (słownie:.....);
 - 3) za świadczenie usług dodatkowych nabytych w ramach prawa opcji, zgodnie z zasadami opisanymi w § 4, wynagrodzenie będzie stanowiło sumę kwot nabytych Usług ustalonych jako iloczyn ceny jednostkowej danej Usługi wg stawki określonej w ofercie oraz ilości nabytej Usługi.
3. Wszystkie opłaty za wykonane połączenia, w tym przekierowania, realizowane w ramach Usługi SIP Trunk do numerów wskazanych w załączniku nr 4 do Umowy są uwzględnione w miesięcznym wynagrodzeniu, o którym mowa w ust. 2 pkt 2. Zleceniobiorca nie będzie pobierał dodatkowej opłaty rozliczanej za minutę połączenia
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1, zostanie uwzględnione w pierwszej fakturze VAT wystawionej przez Zleceniobiorcę.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 2 niniejszego paragrafu, będzie płatne z dołu za każdy okres rozliczeniowy, licząc od Dnia Uruchomienia. Pierwsza faktura VAT wystawiona przez Zleceniobiorcę będzie obejmować opłaty za okres rozliczeniowy, w którym nastąpił Dzień Uruchomienia, proporcjonalnie do czasu świadczenia Usługi w tym okresie rozliczeniowym.
6. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 3 niniejszego paragrafu, będzie płatne wg zasad określonych w ust. 5 powyżej.
7. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku, w którym Dzień Uruchomienia albo rozwiązanie lub wygaśnięcie niniejszej Umowy przypada w trakcie miesiąca kalendarzowego, opłaty miesięczne pobierane są proporcjonalnie do okresu świadczenia Usług lub obowiązywania Umowy w tym okresie rozliczeniowym.
8. W terminie 5 dni roboczych po upływie każdego miesiąca wykonywania Usług, Zleceniobiorca sporządzi raport z wykonania Usług i, jeśli były świadczone, Usług dodatkowych, zwany dalej „Raportem Miesięcznym”. Raport Miesięczny stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT za realizowane Usługi. Raport Miesięczny powinien zawierać w zestawienie dostępności usług w skali miesiąca.
9. Raporty Miesięczne będą przesyłane na adres mailowy osób wskazanych w § 18 ust. 1 Umowy.
10. Zleceniodawca dokonuje oceny raportów akceptując je lub zgłaszając zastrzeżenia, przy czym akceptacja Raportów Miesięcznych następuje poprzez mailowe zatwierdzenie Raportów Miesięcznych w terminie 5 dni roboczych od otrzymania Raportu Miesięcznego przez Zleceniodawcę;

11. W przypadku zastrzeżeń Zleceniodawca zgłosi uwagi do Raportu Miesięcznego jeżeli stwierdzi, że Usługi wykonano w sposób niezgodny z warunkami umówionymi przez Strony.
 - 1) W przypadku niewykonania Usługi lub nienależytego wykonania Usługi ma zastosowanie § 14 Umowy;
12. Akceptacja lub zgłoszenie zastrzeżeń następuje w formie mailowej przesyłanej na adres osób wskazanych do kontaktu w § 18 ust. 1 oraz ust. 2 Umowy.
13. W razie zastrzeżeń, Zleceniobiorca usunie wady Usługi i przedłoży ponownie Raport Miesięczny lub obniży wynagrodzenie, aby odzwierciedlało rzeczywiste wykonanie Usługi.
14. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2 następować będzie przelewem na rachunek bankowy Zleceniobiorcy wskazany na fakturze VAT, w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Zleceniodawcę prawidłowo wystawionej przez Zleceniobiorcę faktury VAT.
15. Zleceniobiorca zobowiązany jest do umieszczenia na wystawianej fakturze VAT numeru niniejszej Umowy oraz datę jej zawarcia.
16. Przez prawidłowo wystawioną fakturę Strony rozumieją fakturę wystawioną zgodnie z obowiązującymi przepisami, postanowieniami Umowy oraz pozytywnie zweryfikowanym rachunkiem bankowym w wykazie podmiotów, o których mowa w art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług.
17. Podstawą zapłaty faktur VAT są Raporty Miesięczne sporządzone przez Zleceniobiorcę zgodnie z ust. 8-13. Fakturę należy doręczyć Zleceniodawcy w sposób wskazany w ust. 17 lub na adres: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Al. Ujazdowskie 1/3, 05-583 Warszawa.
18. KPRM wyraża zgodę na wystawienie i przesyłanie faktur VAT w formie elektronicznej na adres mailowy: efaktury@kprm.gov.pl. Faktury należy przysyłać w dni robocze do godziny 16:15. Jeżeli faktura wpłynie po godzinie 16:15, datą jej dostarczenia będzie następny dzień roboczy. Zleceniobiorca upoważnia Zleceniodawcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.
19. Zleceniobiorca jest zobowiązany do złożenia w dniu podpisania Umowy Oświadczenia podatkowego stanowiącego Załącznik nr 13 do Umowy.
20. W przypadku faktury VAT wystawionej niezgodnie z obowiązującymi przepisami lub postanowieniami Umowy, jej zapłata zostanie wstrzymana do czasu otrzymania przez Zleceniodawcę prawidłowo wystawionej faktury lub faktury korygującej.
21. Za dzień zapłaty uważa się dzień złożenia przez Zleceniodawcę dyspozycji przelewu na wskazany przez Zleceniobiorcę rachunek bankowy.
22. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 obejmuje całkowitą należność, jaką Zleceniodawca zobowiązany będzie zapłacić Zleceniobiorcy za wykonanie przedmiotu Umowy i uwzględnia wszystkie koszty związane z wykonaniem Usług.
23. Zleceniobiorca nie może dokonać cesji wierzytelności z tytułu niniejszej Umowy na rzecz osoby trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Zleceniodawcy.
24. Zleceniobiorcy nie przysługują żadne roszczenia z tytułu nieotrzymania wynagrodzenia maksymalnego w wysokości określonej w ust. 1.

25. Zleceniobiorca nie będzie naliczać żadnych innych należności, w tym opłat, z wyjątkiem określonych niniejszą Umową i przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

§ 11.

BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI

1. Strony zobowiązują się, że wszelkie informacje podlegające, co do których powzięty wiadomość w związku z wykonaniem bądź podpisaniem umowy, które nie są ujęte w rejestrach publicznych ani nie są powszechnie znane, a fakt ich publicznej znajomości nie jest następstwem naruszenia zasad poufności lub przepisów prawa, objęte są klauzulą poufności w czasie trwania umowy, jak również po jej ustaniu, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz ustawy o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko.
2. Strony zobowiązują się do nieograniczonego w czasie zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z wykonywaniem zadań oraz odpowiadają w tym zakresie za pracowników oraz współpracowników, którzy w ich imieniu wykonują zadania.
3. Zleceniobiorca zobligowany jest do niezwłocznego przekazania Zleceniodawcy podpisanych przez pracowników zaangażowanych w realizację Umowy Oświadczeń podmiotu zewnętrznego o zachowaniu poufności. Wzór Oświadczenia podmiotu zewnętrznego o zachowaniu poufności stanowi załącznik nr 14 do niniejszej Umowy.
4. Zleceniobiorca udostępnia informacje związane z wykonywaniem zadań na rzecz Zleceniodawcy, niezbędne do realizacji umowy, wyłącznie tym spośród pracowników i współpracowników Zleceniobiorcy, którym są one niezbędne do wykonywania powierzonych zadań. Zakres udostępnianych pracownikom oraz współpracownikom informacji uzależniony jest od zakresu powierzonych zadań.
5. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji żądanych przez uprawnione organy, w zakresie, w jakim te organy są uprawnione do ich żądania, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W takim przypadku Zleceniobiorca zobowiązuje się poinformować Zleceniodawcę o żądaniu takiego organu przed ujawnieniem informacji.
6. Udostępnianie, ujawnianie, przekazywanie, powielanie oraz kopiowanie przez Zleceniobiorcę dokumentów, zawierających informacje związane z realizacją Umowy, z wyjątkiem przypadków, w jakich jest to konieczne w celu jej realizacji, wymaga zgody Zleceniodawcy.
7. Ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie przez Zleceniobiorcę informacji, pozyskanych w wyniku realizacji umowy oraz uzyskanie referencji, wymaga pisemnej zgody Zleceniodawcy. Nie dotyczy to informacji, które znajdowały się w nieograniczonym posiadaniu Zleceniobiorcy przed ich otrzymaniem od Zleceniodawcy i są powszechnie znane.
8. Powielanie oraz kopiowanie przez Strony dokumentów, zawierających dane techniczne związane z systemami i sieciami teleinformatycznymi Stron, pozyskanych w związku

z wykonywaniem zadań na rzecz Stron w ramach realizacji umowy, wymaga uzyskania zgody osoby upoważnionej po stronie właściciela systemu lub sieci teleinformatycznej.

9. Zleceniobiorca jest zobowiązany, w uzgodnieniu z osobami wymienionymi w § 18 ust. 1 Umowy, do szyfrowania ogólnodostępnymi mechanizmami kryptograficznymi (np. GPG) korespondencji elektronicznej zawierającej informacje mogące mieć istotny wpływ na bezpieczeństwo lub poufność informacji Zleceniodawcy.
10. Na potrzeby postanowień Umowy dotyczących bezpieczeństwa informacji pod pojęciem pracownika rozumie się osoby wykonujące pracę na podstawie stosunku pracy oraz realizujące zadania dla Zleceniobiorcy na innej podstawie prawnej.
11. Zleceniobiorca jest zobowiązany do przedstawienia listy osób, które będą wykonywały prace, związane z realizacją przedmiotu Umowy, na rzecz Zleceniodawcy. Listę należy dostarczyć osobom, o których mowa w § 18 ust. 1 w terminie co najmniej 10 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem realizacji Umowy. Wzór listy osób wykonujących prace na rzecz Zleceniodawcy stanowi Załącznik nr 15 do Umowy.
12. Strony podczas wykonywania Umowy, zobowiązują się do przestrzegania zasad ochrony informacji obowiązujących w KPRM oraz Zleceniobiorcy, jak i przestrzegania zasad dotyczących wstępu i wjazdu na teren KPRM. Sposób zapoznania z ww. zasadami ustala się w trybie roboczym z osobą sprawującą nadzór nad realizacją umowy.
13. Wnoszenie na teren KPRM urządzeń służących przetwarzaniu informacji (np. laptop, sprzęt specjalistyczny), związanych z realizacją umowy wymaga uzyskania zgody osób wymienionych w § 18 ust. 1 Umowy.
14. Po wykonaniu umowy lub na każde wezwanie Zleceniodawcy, Zleceniobiorca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrócenia wszelkich informacji (uzyskanych i wytworzonych w trakcie realizacji Umowy, utrwalonych zarówno w formie pisemnej jak i elektronicznej) oraz ich kopii, a także trwałego usunięcia informacji przetwarzanych w formie elektronicznej, w szczególności zawierających dane osobowe. Zleceniobiorca może nie dokonać zniszczenia jedynie tych informacji, które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa muszą pozostać w jego posiadaniu. Zleceniobiorca zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania osobom wskazanym w § 18 ust. 1 Umowy, protokołu z ww. czynności.
15. Zleceniobiorca zobowiązuje się umożliwić KPRM przeprowadzenie audytu/kontroli w zakresie spełnienia zapisów bezpieczeństwa oraz audytu bezpieczeństwa wdrażanego rozwiązania.
16. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo do uczestnictwa w czynnościach usuwania informacji, określonych w ust. 14, a Zleceniobiorca jest zobowiązany do poinformowania osób wymienionych w § 18 ust. 1 Umowy o zamiarze usunięcia przedmiotowych informacji na co najmniej 7 dni przed planowaną datą wykonania przedmiotowej czynności.
17. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia operacji przetwarzania danych osobowych zgodnie z wymaganiami określonymi w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2018 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

18. Szczegółowe ustalenia w zakresie dotyczącym przetwarzania danych osobowych związanych z wykonywaniem Umowy zawarte zostały w Załączniku nr 8 do niniejszej Umowy stanowiącym Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.
19. Strony zobowiązują się do bezterminowego zachowania w poufności wszelkich danych i informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem Umowy na temat stanu, organizacji lub interesów drugiej strony. Dane i informacje nie zostaną bez zgody drugiej strony ujawnione, udostępnione lub upublicznione, ani w części, ani w całości, chyba, że będzie to wynikać z Umowy lub służyć jej realizacji albo wymagać tego będą bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 12.

PRAWA DO PLATFORMY

1. Wszelkie prawa do platformy przysługują Zleceniobiorcy.
2. Zakazane jest trwałe lub czasowe zwielokrotnianie platformy, jak i wszelkich aplikacji w ramach platformy, w całości lub w części, tłumaczenie, przystosowywanie, zmienianie układu lub dokonywanie w nich jakichkolwiek innych zmian, w tym w celu usunięcia błędów, a także rozpowszechnianie.
3. W sytuacji, w której do korzystania z danej funkcjonalności platformy konieczne będzie zainstalowanie oprogramowania Zleceniobiorcy lub określonego komponentu oprogramowania Zleceniobiorcy na serwerze lub innym sprzęcie Zleceniodawcy, Zleceniobiorca upoważnia w ramach wynagrodzenia brutto wskazanego w § 10 Zleceniodawcę, w niezbędnym zakresie, do zwielokrotniania oprogramowania lub jego komponentu wyłącznie w celu korzystania z Usług zgodnie z niniejszą Umową. Upoważnienie udzielane jest na okres korzystania z danej funkcjonalności, z którą wiąże się ww. konieczność instalacji.
4. Zleceniodawca potwierdza, że platforma, wraz z modyfikacjami, aktualizacjami zrealizowanymi przez Zleceniobiorcę oraz wszelką dokumentacją Zleceniobiorcy, stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa Zleceniobiorcy.
5. Wszelkie prawa do materiałów przekazanych Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę przysługują Zleceniodawcy.
6. Zleceniobiorca jest uprawniony – w uzgodnieniu z Zleceniodawcą – do wprowadzania modyfikacji w materiałach przekazanych mu przez Zleceniodawcę, jeżeli jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Usługi.

§ 13.

KARY UMOWNE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy lub jego części Zleceniodawca może żądać od Zleceniobiorcy zapłaty kary umownej w wysokości do 20 % wynagrodzenia brutto, określonego w § 10 ust. 1 Umowy.

2. Jeżeli Zleceniobiorca nie będzie świadczyć Usług, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 0,05% wynagrodzenia brutto, określonego w § 10 ust. 2 pkt 2 Umowy za każdą godzinę braku świadczenia Usług.
3. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi SIP Trunk z winy Zleceniobiorcy, trwającej dłużej niż 24 godziny Zleceniodawca może żądać od Zleceniobiorcy zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 łącznej wysokości miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 10 ust. 2 pkt 2 niniejszej Umowy za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy.
4. Warunki świadczenia usługi utrzymania i serwisu Usług uregulowano w załączniku nr 5 do Umowy - Regulamin SLA. W przypadku:
 - 1) niezagwarantowania dostępności od 99,5% do 100% (zgodnie z ofertą Wykonawcy) w skali miesiąca, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 10.000,00 zł za każdy miesiąc świadczenia Usług, w którym nie osiągnięto dostępności na poziomie od 99,5% do 100% (odpowiednio do deklaracji zawartej w ofercie);
 - 2) zwłoka w Czasie Reakcji, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki:
 - a) dla Zdarzeń Krytycznych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 2000,00 zł brutto,
 - b) dla Zdarzeń Istotnych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 1000,00 zł brutto,
 - c) dla Zdarzeń Pozostałych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 500,00 zł brutto;
 - 3) zwłoka w Czasie Naprawy lub Dostarczenia Obejścia, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki:
 - a) dla Zdarzeń Krytycznych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 500 zł brutto,
 - b) dla Zdarzeń Istotnych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 200 zł brutto,
 - c) dla Zdarzeń Pozostałych zdefiniowanych w załączniku nr 5 do Umowy – 100 zł brutto.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zleceniodawcę z przyczyn zależnych od Zleceniobiorcy, Zleceniodawca może żądać od Zleceniobiorcy zapłaty kary umownej w wysokości do 20 % wynagrodzenia brutto określonego w § 10 ust. 1 Umowy.
6. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) niedostępność świadczonych przez niego Usług spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z tych Usług, przez sprzęt lub oprogramowanie używane przez Zleceniodawcę, skutkujących niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi, a w szczególności brakiem spełnienia minimalnych wymagań opisanych w załączniku nr 6 do niniejszej Umowy;
 - 2) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na skutek wyłącznego działania Zleceniodawcy lub osoby, za którą Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności;
 - 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na skutek nieprawidłowego działania systemów i sieci telekomunikacyjnych innych niż sieć Zleceniobiorcy;

- 4) za jakiegokolwiek działania Zleceniodawcy lub osób trzecich związane z udostępnianiem lub nieuprawnionym pozyskaniem od Zleceniodawcy lub Użytkownika danych dostępowych do platformy.
7. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy z tytułu Umowy ogranicza się do równowartości wynagrodzenia brutto, określonego w § 10 ust. 1 Umowy.
8. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w ramach Umowy, w razie gdy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem siły wyższej. Przez okoliczności siły wyższej Strony rozumieją każde zdarzenie o charakterze zewnętrznym, które w chwili zawarcia Umowy nie było możliwe do przewidzenia przez Strony, któremu nie można było zapobiec, w szczególności klęski żywiołowe, stan wyjątkowy, stan wojenny, nowe akty prawne lub decyzje administracyjne mające wpływ na realizację przedmiotu Umowy i/lub inne zdarzenia o podobnym charakterze, których wystąpienie wyklucza realizację niniejszej Umowy.
9. ¹W przypadku naruszenia określonego w § 15² ust. 1 obowiązku skierowania do realizacji umowy osoby niepełnosprawnej albo osoby powyżej 55 roku życia, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 100 zł (słownie: sto zł) za każdą osobę, za każdy rozpoczęty dzień realizacji Umowy z naruszeniem tego obowiązku, jednakże wysokość kary umownej z tego tytułu nie może przekroczyć 50 000 zł, z zastrzeżeniem ust. 13.
10. W przypadku braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 PZP, Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy karę umowną w wysokości 50 % wartości zmiany wysokości wynagrodzenia ustalonej zgodnie z § 10 ust. 2 punkt 2 Umowy za każdy przypadek naruszenia.
11. Łączna wysokość zastrzeżonych kar umownych w Umowie nie może przekroczyć łącznie 30% wysokości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 10 ust. 1 Umowy.
12. Zleceniodawca może dochodzić odszkodowania przenoszącego zastrzeżone na jego rzecz kary umowne na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym.
13. Kary umowne są należne także w przypadku odstąpienia od Umowy, niezależnie od przyczyn odstąpienia.
14. Kary umowne są wymagalne w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o ich nałożeniu. Zleceniodawca może potrącić naliczone kary umowne z przysługującego Zleceniobiorcy wynagrodzenia, bez odrębnego oświadczenia, na co Zleceniobiorca wyraża zgodę.

§ 14

ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

1. Zleceniobiorca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, zgodnie z art. 450 ust. 1 pkt PZP, w formie w wysokości zł (słownie złotych:

¹ Jeżeli dotyczy – zgodnie z ofertą Zleceniobiorcy

² Jeżeli dotyczy – zgodnie z ofertą Zleceniobiorcy

.....), co stanowi 5% wynagrodzenia całkowitego brutto za wykonanie przedmiotu Umowy, określonego w § 10 ust. 1 Umowy („Zabezpieczenie”).

2. Zleceniobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Zleceniodawcy o faktycznych lub prawnych okolicznościach, które mają lub mogą mieć wpływ na moc wiążącą Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy oraz na możliwość i zakres wykonywania przez Zleceniodawcę praw wynikających z Zabezpieczenia.
3. Wniesione Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zabezpiecza roszczenia z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym usunięcia wad, w szczególności roszczenia Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy o zapłatę kar umownych.
4. W przypadku wystąpienia przez Zleceniobiorcę z żądaniem zmiany sposobu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy dotychczasowe zabezpieczenie zostanie wydane lub zwrócone Zleceniobiorcy w terminie 14 dni od ustanowienia oraz dostarczenia Zleceniodawcy nowego zabezpieczenia w formie zaakceptowanej uprzednio na piśmie przez Zleceniodawcę.
5. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie zwrócone Zleceniobiorcy pod warunkiem należytego wykonania Umowy.
6. Jeżeli w terminie 30 dni przed wygaśnięciem obowiązującego Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy wniesionego w innej formie niż pieniężna, Zleceniobiorca w przypadku konieczności jego przedłużenia, nie przedłuży lub nie wniesie nowego Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, to Zleceniodawca zmieni formę zabezpieczenia na zabezpieczenie w pieniądzu poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia. Wypłata, o której mowa w zdaniu poprzednim, następuje nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia. Zmiana formy zabezpieczenia następuje z zachowaniem ciągłości oraz wysokości zabezpieczenia.
7. W przypadku zabezpieczenia należytego wykonania Umowy o charakterze niepieniężnym, w tym w szczególności, gdy będzie nim gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa, powinno mieć ono charakter nieodwołalny, bezwarunkowy, płatny na pierwsze żądanie. Zleceniodawca wymaga, aby w przypadku Zleceniobiorców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa obejmowała swoją treścią zobowiązanie solidarne wszystkich Zleceniobiorców wspólnie ubiegających o udzielenie Zamówienia (zobowiązanych z tytułu gwarancji).
8. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów na gruncie gwarancji winien być sąd polski właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniodawcy. Gwarancja powinna być sporządzona w języku polskim, natomiast w przypadku gdy językiem gwarancji jest język obcy wówczas taka gwarancja winna być przedłożona wraz z tłumaczeniem przysięgłym. Jeśli gwarancja poza językiem polskim sporządzona będzie również w innym języku, w razie rozbieżności między wersjami językowymi, decydująca będzie wersja językowa polska. Gwarancja bankowa albo ubezpieczeniowa będzie sporządzona i interpretowana zgodnie z prawem obowiązującym w Polsce.
9. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy wnoszone w pieniądzu Zleceniobiorca wpłaci przelewem na rachunek bankowy Zleceniodawcy.

10. Jeżeli na skutek jakichkolwiek okoliczności, w szczególności ogłoszenia upadłości gwaranta lub innych zdarzeń zależnych lub niezależnych od Stron, Zleceniodawca utraci w trakcie realizacji Umowy Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, Zleceniobiorca niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 dni od takiego zdarzenia, ustanowi nowe Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości nie niższej niż wynikająca z Umowy. W razie braku ustanowienia przez Zleceniobiorcę Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zgodnie z postanowieniami Umowy Zleceniodawca może, aż do ustanowienia Zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, wstrzymać wszelkie płatności na rzecz Zleceniobiorcy. Wstrzymanie płatności nie zwalnia Zleceniobiorcy z jakichkolwiek obowiązków Zleceniobiorcy określonych Umowie

§ 15³.

SZCZEGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE PRACOWNIKÓW ZLECENIOBIORCY

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się skierować do realizacji Umowy co najmniej (zgodnie z ofertą) osobę niepełnosprawną⁴, w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 426 z późn. zm.) lub osobę powyżej 55 roku życia⁵, zatrudnioną na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej, w wymiarze co najmniej pół etatu i powierzenia tej osobie czynności związanych z realizacją Umowy na rzecz Zleceniodawcy.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się w terminie 7 dni kalendarzowych od podpisania Umowy do złożenia oświadczenia o skierowaniu do realizacji umowy osoby, o której mowa w ust. 1, według wzoru stanowiącego załącznik nr 11 do Umowy.
 - 1) Zleceniobiorca zobowiązuje się do przedstawienia do wglądu Zleceniodawcy, na każde żądanie Zleceniodawcy, w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia doręczenia żądania, kopii dokumentów potwierdzających skierowanie do wykonywania umowy osoby niepełnosprawnej, o której mowa w ust. 1, zgłoszenia do ZUS oraz dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność tej osoby. Kopie ww. dokumentów powinny zostać zanonimizowane w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, z zastrzeżeniem, że imię i nazwisko pracownika nie podlegają anonimizacji; informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy, wymiar etatu oraz czas trwania niepełnosprawności powinny być możliwe do zidentyfikowania;
 - 2) Zleceniobiorca zobowiązuje się do przedstawienia do wglądu Zleceniodawcy, na każde żądanie Zleceniodawcy, w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia doręczenia żądania, kopii dokumentów potwierdzających skierowanie do wykonywania umowy osoby powyżej 55 roku życia, o której mowa w ust. 1 oraz zgłoszenia do ZUS. Kopie ww. dokumentów powinny zostać zanonimizowane w sposób zapewniający ochronę

³ Jeżeli dotyczy – zgodnie z ofertą Zleceniobiorcy

⁴ ust. 1-5 dotyczą przypadku gdy Zleceniobiorca zadeklarował w ofercie zatrudnienie osoby niepełnosprawnej

⁵ ust. 1-5 - dotyczą przypadku gdy Zleceniobiorca zadeklarował w ofercie zatrudnienie osoby powyżej 55 roku życia

danych osobowych pracowników, z zastrzeżeniem, że imię i nazwisko pracownika nie podlegają anonimizacji; informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy oraz wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania.

3. Nieprzedstawienie przez Zleceniobiorcę oświadczenia jak również dokumentów w terminie wskazanym w ust. 2 traktowane będzie jako niezrealizowanie obowiązku określonego w ust. 1.
4. Zleceniobiorca skieruje osobę, o której mowa w ust. 1, na okres realizacji Umowy. W przypadku rozwiązania umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej przez osobę niepełnosprawną lub osobę powyżej 55 roku życia albo przez Zleceniobiorcę przed zakończeniem tego okresu - Zleceniobiorca zobowiązuje się do skierowania na to miejsce innej osoby niepełnosprawnej lub osoby powyżej 55 roku życia, na warunkach określonych w ust. 1. Postanowienia ust. 2 oraz ust. 3 stosuje się odpowiednio.

§ 16.

OBOWIĄZYWANIE, ODSTĄPIENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta z dniem jej podpisania przez obie Strony i obowiązuje przez okres **24 miesięcy od dnia jej zawarcia**, lub **do wyczerpania maksymalnego wynagrodzenia**, o którym mowa w § 10 ust. 1 Umowy. Ewentualne przedłużenie okresu obowiązywania Umowy i świadczenia Usług wymaga zmiany Umowy zgodnie z jej postanowieniami i jest możliwe jedynie w wypadku wystąpienia okoliczności wskazanych w § 17.
2. Zleceniodawca może odstąpić od całości Umowy lub też od jej niewykonanej części, jeżeli Zleceniobiorca opóźnia się z rozpoczęciem wykonania przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 Umowy tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał je przeprowadzić lub ukończyć w umówionym terminie. Prawo do odstąpienia przysługuje w terminie 30 dni od dnia upływu terminu o którym mowa w § 7 ust 1.
3. Zleceniodawca może odstąpić od całości Umowy lub też od jej niewykonanej części także w razie zaistnienia okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach, w formie przekazanego Zleceniobiorcy pisemnego oświadczenia wraz uzasadnieniem. W takim przypadku Zleceniobiorca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy.
4. Zleceniodawca jest uprawniony do odstąpienia od Umowy lub od jej niewykonanej części, gdy:
 - 1) zwłoka w rozpoczęciu świadczenia Usług przekracza 10 dni roboczych od daty określonej w § 7 ust. 1 - w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie;
 - 2) Zleceniobiorca realizuje Usługi w sposób wadliwy lub sprzeczny z prawem, postanowieniami Umowy lub dokonanymi uzgodnieniami, po uprzednim pisemnym

wezwanie Zleceniobiorcy do należytego wykonania przedmiotu umowy oraz upływie wyznaczonego terminu, nie krótszego niż 5 dni roboczych - w terminie 30 dni od dnia bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu.

5. Strony postanawiają, iż w przypadku wykonania przez Zleceniodawcę prawa odstąpienia, Zleceniobiorcy nie będzie przysługiwało prawo zwrotu naliczonych kar umownych.
6. Zleceniodawca upoważniony jest do rozwiązania Umowy, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego:
 - 1) jeżeli Zleceniobiorca realizuje przedmiot Umowy, o którym mowa w § 2 Umowy w sposób wadliwy lub sprzeczny z przepisami prawa lub postanowieniami Umowy;
 - 2) w przypadku niezastosowania się przez Zleceniobiorcę do wezwania przez Zleceniodawcę do zaniechania naruszania postanowień Umowy lub do zmiany sposobu wykonywania Umowy w wyznaczonym przez Zleceniodawcy terminie, odpowiednim do charakteru i wagi naruszeń.
7. Z zastrzeżeniem ust. 4, Strony upoważnione są do rozwiązania Umowy po Dniu Uruchomienia, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
8. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub odstąpieniu od Umowy wymaga zachowania formy pisemnej lub elektronicznej z podpisem kwalifikowanym pod rygorem nieważności.
9. W dniu rozwiązania Umowy dostęp Zleceniodawcy do platformy zostaje zablokowany.

§ 17.

ZMIANA UMOWY

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają dla swej ważności aneksu zawartego w formie pisemnej albo elektronicznej z podpisem kwalifikowanym.
2. Umowa może zostać zmieniona w sytuacji gdy:
 - 1) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy;
 - 2) wynikną rozbieżności lub niejasności w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana Umowy będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej postanowień przez Strony;
 - 3) zaistnieje konieczność wprowadzenia zmiany terminu realizacji Przedmiotu Umowy, w zakresie określonym w ust. 3 poniżej;
 - 4) zaistnieje działanie siły wyższej rozumianej jako nadzwyczajne okoliczności niezależne od Stron, których nie można było przewidzieć, jak m.in.: wojna, stany wyjątkowe, strajki generalne, blokady, embargo, działania sił przyrody o charakterze klęsk żywiołowych jak huragany, powodzie, trzęsienia ziemi, pożary, epidemie, pandemie itp., uniemożliwiającej realizację w części lub w całości przedmiotu Umowy;
 - 5) wystąpią uzasadnione zmiany w zakresie sposobu realizacji, w tym zmiana miejsca lub terminu realizacji Przedmiotu Umowy w zakresie określonym w ust. 4 poniżej;
 - 6) nastąpi konieczność zmiany warunków i terminów płatności, zgodnie z ust. 6.

3. Strony mają prawo do przedłużenia terminu zakończenia wykonywania przedmiotu Umowy o okres trwania przyczyn, z powodu których nie było możliwe świadczenie Usług, w następujących sytuacjach:
 - 1) jeżeli przyczyny, z powodu których nie było możliwe wykonanie Umowy są następstwem okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Zleceniodawca,
 - 2) wystąpią opóźnienia w dokonaniu określonych czynności lub ich zaniechanie przez właściwe organy administracji państwowej, które nie są następstwem okoliczności, za które Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność,
 - 3) gdy wystąpią opóźnienia w wydawaniu decyzji, zezwoleń, uzgodnień, itp., do wydania których właściwe organy są zobowiązane na mocy przepisów prawa, jeżeli opóźnienie przekroczy okres, przewidziany w przepisach prawa, w którym ww. decyzje powinny zostać wydane oraz nie są następstwem okoliczności, za które Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność,
 - 4) wystąpienia zdarzeń natury siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie przedmiotu Umowy z godnie z jej postanowieniami.
4. Strony są uprawnione do zmiany Umowy w zakresie materiałów, parametrów technicznych, technologii, sposobu i zakresu wykonania przedmiotu Umowy, bez zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy, w następujących sytuacjach:
 - 1) konieczności zrealizowania jakiegokolwiek części przedmiotu Umowy, przy zastosowaniu odmiennych rozwiązań technicznych lub technologicznych niż wskazane w opisie przedmiotu zamówienia, a wynikających ze stwierdzonych wad opisu przedmiotu zamówienia, zmiany stanu prawnego w oparciu, o który je przygotowano, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przedmiotu Umowy;
 - 2) konieczności zrealizowania przedmiotu Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych lub materiałowych ze względu na zmiany obowiązującego prawa;
 - 3) wystąpienia siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie przedmiotu Umowy zgodnie z jej postanowieniami;
 - 4) powstania możliwości zastosowania nowszych i korzystniejszych dla Zleceniodawcy rozwiązań technologicznych lub technicznych, niż te istniejące w chwili podpisania Umowy, nie powodujących zmiany Przedmiotu Umowy;
 - 5) w zakresie terminu realizacji Umowy, gdy producent wprowadza nowe wersje (charakteryzujące się wyższymi parametrami) posiadanego oprogramowania, co ma wpływ na realizację umowy lub zmieniają się warunki udzielenia licencji przez producenta.
6. Zleceniodawca dopuszcza zmianę postanowień Umowy w stosunku do treści Oferty w sytuacji, gdy nie była możliwa do przewidzenia na etapie zawarcia Umowy, a ponadto jej dokonanie podyktowane jest zmianą stanu prawnego w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy, tj. w szczególności:
 - 1) stawki podatku od towarów i usług;

- 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t. j. Dz.U. z 2018 r. poz. 2177);
 - 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz.U. z 2020 r. poz. 1342);
- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Zleceniobiorcę, każda ze Stron Umowy, w terminie 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian, może zwrócić się do drugiej Strony o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany wysokości wynagrodzenia, poczynwszy od pierwszego dnia obowiązywania zmiany przepisów.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 6 powyżej Strony wprowadzą zmianę wysokości wynagrodzenia Zleceniobiorcy odpowiednią do kwoty, o jaką, wskutek zmian, o których mowa w ust. 6 powyżej, zmianie ulegnie koszt wykonania Umowy. W celu wykazania wpływu powyżej wskazanych zmian na koszty wykonania Umowy, Zleceniobiorca przedstawi Zleceniodawcy szczegółową kalkulację kosztów według stanu sprzed danej zmiany oraz szczegółową kalkulację kosztów według stanu po wprowadzeniu zmiany oraz wskaże kwotę, o jaką wynagrodzenie powinno ulec zmianie. Zleceniodawca, w terminie 10 dni roboczych, ustosunkuje się do przedstawionych kalkulacji, w szczególności poprzez zaakceptowanie wskazanej przez Zleceniobiorcę kwoty lub poprzez zgłoszenie zastrzeżeń i żądanie wyjaśnień co do poszczególnych elementów kalkulacji.
 8. Strony ponadto dokonają w formie pisemnego aneksu zmiany wynagrodzenia zgodnie z art. 439 ust. 2 PZP. Ustalony wynagrodzenie będzie waloryzowane jednokrotnie o wartość wskaźnika cen towarów i usług, publikowanego w Komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego. Zwaloryzowana stawka wynagrodzenia znajduje zastosowanie poczynwszy od kolejnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym opublikowano stosowny Komunikat Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w roku 2022. Zleceniobiorca winien złożyć do Zleceniodawcy wniosek w powyższym zakresie do końca II kwartału 2023 roku, z tym że zmiana wynagrodzenia nastąpi poczynwszy od miesiąca, w którym został złożony ww. wniosek, przy czym:
 - 1) Zleceniobiorca nie będzie uprawniony do zmiany wynagrodzenia jeżeli wskaźnik wzrostu cen towarów i usług nie przekroczy 3%;
 - 2) Zleceniodawca wskazuje, że maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza w efekcie zastosowania postanowień o zasadach wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia, o których mowa wyżej, to 5% wartości wynagrodzenia brutto, o której mowa w § 3 ust. 1 Umowy.
 - 3) Zleceniobiorca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z postanowieniami powyżej, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy,

z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym powyższym zmianom dotyczącym zobowiązania Podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:

- a) przedmiotem umowy są usługi;
- b) okres obowiązywania umowy przekracza 12 miesięcy.

9. W razie wątpliwości, przyjmuje się, że nie stanowią zmiany Umowy następujące zmiany:
- 1) danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy,
 - 2) danych teleadresowych,
 - 3) danych rejestrowych,
 - 4) będących następstwem sukcesji uniwersalnej po jednej ze stron Umowy.
10. Warunkiem dokonania zmiany Umowy jest złożenie wniosku przez Stronę inicjującą zmianę, zawierającego w szczególności opis propozycji zmian, ich uzasadnienie, a w przypadku jeśli wniosek pochodzi od Zleceniobiorcy i wskazuje na potrzebę zmiany wysokości wynagrodzenia, także kalkulację uzasadniającą tę zmianę.
11. Zleceniobiorca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z ust. 1-8, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom dotyczącym zobowiązania Podwykonawcy.

§ 18.

DANE KONTAKTOWE

1. Osobą upoważnioną do wszelkich kontaktów ze strony Zleceniodawcy jest:
..... e-mail:.....; tel.:
2. Osobą upoważnioną do wszelkich kontaktów ze strony Zleceniobiorcy jest:
..... e-mail:.....; tel.:
3. Osobą uprawnioną ze strony Zleceniodawcy do kontaktów w sprawie płatności jest:
..... e-mail:.....; tel.:
4. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia jednej ze Stron, w tym reklamacje, mogą być składane w formie pisemnej lub elektronicznej, chyba że niniejsza Umowa lub przepisy prawa wymagają formy pisemnej lub innej formy szczególnej.
5. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia jednej ze Stron mogą być składane przez osoby kontaktowe, jak i osobom kontaktowym, wskazanym w ust. 1 i 2 powyżej. Zdanie poprzednie nie uchybia prawa składania i odbierania oświadczeń przez upoważnione organy lub innych przedstawicieli Stron.
6. Zmiana osób kontaktowych, danych osób kontaktowych lub adresu siedziby którejkolwiek ze Stron nie stanowi zmiany Umowy wymagającej zawarcia aneksu. Strony zobowiązują się do informowania się nawzajem o powyższych zmianach osób i danych kontaktowych oraz adresów. W przypadku zaniechania tego obowiązku, uważa się, że korespondencja wysłana pod ostatni adres została skutecznie doręczona.

§ 19.

WŁAŚCIWOŚĆ SĄDU

1. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy Strony rozstrzygać będą w sposób polubowny, biorąc pod uwagę zasady słuszności oraz jak najlepsze wywiązanie się z zawartej Umowy.
2. W przypadku braku porozumienia Stron, spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniodawcy.

§ 20.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku ewentualnych rozbieżności między postanowieniami Umowy oraz załącznikami a postanowieniami regulaminów stanowiących załączniki nr 4, nr 5 i nr 16 do niniejszej Umowy - rozstrzygające są postanowienia Umowy i pozostałych załączników. W przypadku rozbieżności między tekstem Umowy a załącznikami rozstrzygające są postanowienia Umowy.
2. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo zamówień publicznych.
4. Umowę sporządzono w formie elektronicznej zgodnie z art. 78¹ § 1 Kodeksu cywilnego i zawarto w dacie złożenia oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenia jej kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez ostatnią ze Stron.

Załączniki:

- 1) Opis przedmiotu zamówienia (OPZ);
- 2) Lista funkcjonalności Usług; (*dostarcza Zleceniobiorca*)
- 3) Zakres usługi SIP Trunk; (*dostarcza Zleceniobiorca*)
- 4) Regulamin świadczenia usługi SIP Trunk; (*dostarcza Zleceniobiorca*)
- 5) Regulamin SLA;
- 6) Minimalne wymagania techniczne; (*dostarcza Zleceniobiorca*)
- 7) Dane techniczne sprzętu Zleceniobiorcy; (*dostarcza Zleceniobiorca*)
- 8) Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;
- 9) Informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców Zleceniobiorcy; (*dostarcza Zleceniobiorca*)
- 10) Pełnomocnictwo / upoważnienie dla.....(do uzupełnienia na etapie podpisywania umowy)
- 11) Wzór oświadczenia Zleceniobiorcy o skierowaniu do realizacji umowy osoby niepełnosprawnej lub osoby powyżej 55 roku życia;
- 12) oferta Zleceniobiorcy; (*dostarcza Zleceniobiorca*)
- 13) Oświadczenie podatkowe Zleceniobiorcy;

- 14) Wzór Oświadczenia podmiotu zewnętrznego o zachowaniu poufności;
- 15) Wzór listy osób wykonujących prace na rzecz Zleceniodawcy;
- 16) Regulamin świadczenia usług; (*dostarcza Zleceniobiorca*)