

# WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy: 1400/DW00/ZT/KZ/2023/0000021269



## Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea

Zatwierdzam

podpis Kierownika Zamawiającego  
(osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 27 marca 2023 r.

## SPIS TREŚCI

<b>ROZDZIAŁ I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW .....</b>	<b>3</b>
1. INFORMACJE WSTĘPNE .....	3
2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA .....	4
3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA .....	4
4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA .....	5
5. WARUNKI GWARANCJI I WSPARCIA TECHNICZNEGO .....	5
6. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ BRAK PODSTAW WYKLUCZENIA UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU .....	5
7. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA .....	7
8. WADIUM .....	9
9. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY .....	9
10. OFERTY WSPÓLNE .....	11
11. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY .....	11
12. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT .....	12
13. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ .....	12
14. KRYTERIA OCENY OFERT .....	12
15. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA .....	12
16. ODRZUCENIE OFERTY .....	14
17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA .....	14
18. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY .....	15
19. ZAWARCIE UMOWY .....	15
<b>ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA .....</b>	<b>16</b>
<b>ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW .....</b>	<b>23</b>

**ROZDZIAŁ I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW****1. INFORMACJE WSTĘPNE**

1.1. Zamawiającym w niniejszym postępowaniu jest:

**ENEA Centrum sp. z o.o.**  
**Plac Władysława Andersa 7, 61-894 Poznań**  
**Regon: 630770227 NIP:777-00-02-843**  
**Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu**  
**VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego**  
**nr KRS 0000477231**  
**Kapitał zakładowy: 103 929 000 PLN**

1.2. Numer postępowania: Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:

**1400/DW00/ZT/KZ/2023/0000021269**

Wykonawcy we wszystkich kontaktach z Zamawiającym powinni powoływać się na ten znak.

1.3. Wszelkie informacje dotyczące postępowania Zamawiający udostępnia na swojej stronie internetowej [www.enea.pl/bip/zamowienia](http://www.enea.pl/bip/zamowienia), która jest główną stroną prowadzonego postępowania. Zamawiający informuje, iż Platforma Zakupowa Logintrade.NET dostępna na stronie internetowej GK ENEA pod adresem <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/zamowienia-logintrade> służy wyłącznie do składania ofert i zadawania pytań do treści Warunków Zamówienia.

1.4. Zamawiający informuje, że postępowanie, w tym otwarcie ofert jest niejawne i nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.

1.5. **W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują środki odwoławcze.**

1.6. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem oferty.

1.7. Żadne materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.

1.8. Wykonawca może zwrócić się pisemnie do Zamawiającego o wyjaśnienie dokumentacji postępowania. Zamawiający udzieli wyjaśnień nie później niż na 3 dni przed upływem terminu składania Ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści dokumentacji postępowania wpłynął do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Zakupowej Logintrade albo na adresy e-mail wskazane w pkt 1.16. **WZ (konieczne jest wysłanie na oba adresy e-mail)**, nie później, niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania Ofert.

1.9. Treść zapytań bez ujawniania źródła zapytania wraz z wyjaśnieniami Zamawiając udostępni na swojej stronie internetowej [www.enea.pl/bip/zamowienia](http://www.enea.pl/bip/zamowienia). W przypadku wpływu pytań ze strony Wykonawcy (również zadanych poprzez Platformę Zakupową Logintrade) po upływie terminu na składanie wniosku o wyjaśnienie treści dokumentacji postępowania określonego w pkt. 1.8 Warunków Zamówienia, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.

1.10. Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu składania Ofert, zmodyfikować treść Warunków Zamówienia. Zmiana może dotyczyć kryteriów oceny Ofert, a także warunków udziału w postępowaniu oraz sposobu oceny ich spełnienia.

1.11. Zamawiający może również przedłużyć termin składania Ofert – z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wprowadzenia w Ofertach zmian wynikających z modyfikacji treści Warunków Zamówienia. Przedłużenie terminu składania Ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosków o wyjaśnienie dokumentacji postępowania.

1.12. Postępowanie jest prowadzone **w języku polskim** w związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. muszą być składane w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski. Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia tłumaczenia zwykłego. W przypadku wątpliwości Zamawiający może zażądać uzupełnienia oferty o tłumaczenie sporządzone przez tłumacza przysięgłego.

1.13. W postępowaniu obowiązuje zasada pisemności, przy czym:

- a) oferty, wyjaśnienia/uzupełnienia treści oferty, załączniki do oferty, oświadczenie o przedłużeniu terminu związania ofertą, protokół z negocjacji oraz inna korespondencja składana jest za pośrednictwem środków **komunikacji elektronicznej**,
  - b) wszelkie informacje przekazane lub pozyskane w innej formie niż określonej w lit. a) powyżej pozostają bez wpływu na postępowanie,
  - c) jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują dokumenty, informacje, zawiadomienia za pomocą poczty elektronicznej, każda ze stron żąda niezwłocznego potwierdzenia drugiej stronie faktu ich otrzymania.
- 1.14. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, zapytanie oraz inne dokumenty i informacje uważa się za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść została zarejestrowana na Platformie Zakupowej Logintrade lub dotarła do adresata przed upływem terminu wyznaczonego przez Zamawiającego
- 1.15. Zamawiający przygotowuje i przeprowadza niniejsze postępowanie w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie Wykonawców. Czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem niniejszego postępowania wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 1.16. Osobami uprawnionymi do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami są:

**Pani Alicja Ciężak**

ENE Centrum Sp. z o.o., Departament Zakupów  
Plac Władysława Andersa 7, 61-894 Poznań  
e-mail: [alicja.ciezak@enea.pl](mailto:alicja.ciezak@enea.pl)

**Pani Anna Garczarek-Nowak**

ENE Centrum Sp. z o.o., Departament Zakupów  
Plac Władysława Andersa 7, 61-894 Poznań  
e-mail: [anna.garczarek-nowak@enea.pl](mailto:anna.garczarek-nowak@enea.pl)

**2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

- 2.1. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest zgodnie z wewnętrznymi regulacjami obowiązującymi u Zamawiającego oraz w oparciu o niniejsze Warunki Zamówienia.
- 2.2. **Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych.**
- 2.3. **Zamawiający informuje, iż w prowadzonym postępowaniu, Zamawiający najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełnienia warunków udziału w postępowaniu.**

**3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest:

**Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea**

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia zawarty jest w Rozdziale II Warunków Zamówienia „Opis Przedmiotu Zamówienia”.

- 3.2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Alternatywy zawarte w treści oferty spowodują jej odrzucenie.
- 3.3. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych ani wariantowych. Złożona oferta musi dokładnie odpowiadać Szczegółowemu Opisowi Przedmiotu Zamówienia zawartemu w Rozdziale II Warunków Zamówienia, zostać przedstawiona zgodnie z formularzem ofertowym stanowiącym **Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia i obejmować swoim zakresem całość zamówienia.**
- 3.4. Zamawiający nie dopuszcza możliwość wykonania zamówienia z udziałem podwykonawców,
- 3.5. Podane ilości w tabelach w Załączniku nr 1 do WZ oraz w Załączniku nr1a do WZ, mają charakter szacunkowy. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmian ilościowych zamawianych pozycji w stosunku do ilości oszacowanej w Warunkach Zamówienia, w ramach maksymalnej wartości wynagrodzenia Wykonawcy. Zamawiający będzie mógł zamówić u Wykonawcy dowolną ilość, zarówno większą, jak i mniejszą od oszacowanej w Warunkach Zamówienia, po cenie zaoferowanej przez Wykonawcę w złożonej ofercie. Dokładna ilość poszczególnych

pozycji, które zostaną dostarczone przez Wykonawcę w toku wykonywania Umowy będzie zależała od Zleceń jednostkowych składanych przez Zamawiającego.

#### **4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

4.1. Wykonawca będzie realizował przedmiot zamówienia w następujących terminach:

- a) Serwisy produkcyjne dla istniejącej instalacji systemu Genesys na okres: 01.05.2023 - 31.05.2025
- b) Serwisy produkcyjne dla licencji zakupionych w 2020 roku na okres: 01.05.2023 - 31.05.2025
- c) Serwisy produkcyjne dla licencji mail zakupionych w 2021 roku na okres: 09.03.2023 - 31.05.2025
- d) Serwisy produkcyjne dla licencji zakupionych w 2021 roku na okres: 26.07.2023 - 31.05.2025
- e) Serwisy produkcyjne dla systemu Eleveo na okres: 01.05.2023 - 30.05.2025
- f) Umowa serwisowa na 24 miesiące od daty odpisania umowy, nie wcześniej niż 27.05.2023 r. dla środowiska Genesys i ZOOM Eleveo
- g) Dostawa licencji i usług - 24 miesiące od daty odpisania umowy, ale nie wcześniej niż 27.05.2023 r.

#### **5. WARUNKI GWARANCJI I WSPARCIA TECHNICZNEGO**

5.1. Usługa gwarancji będzie świadczona zgodnie z warunkami określonymi w Projekcie Umowy stanowiącym załącznik nr 9 do WZ.

#### **6. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ BRAK PODSTAW WYKLUCZENIA UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

6.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełnią warunki udziału w postępowaniu dotyczące:

6.1.1. zdolności technicznej lub zawodowej;

Warunek ten zostanie uznany za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że:

- a. w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert zrealizował 3 (trzy) Usługi, których przedmiotem była dostawa licencji lub wsparcia technicznego dla systemów Contact Center Genesys o wartości łącznej co najmniej 3 000 000,00 zł netto;

*Wykazane przez Wykonawcę usługi muszą zostać potwierdzone dokumentami poświadczającymi należyte wykonanie usług (takimi jak: referencje, oświadczenie Klienta Wykonawcy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający nie dopuszcza przedstawienia referencji własnych przez Wykonawcę oraz faktur); dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usług powinny być sporządzone i oznaczone w taki sposób, aby nie było wątpliwości, których usług wykazanych przez Wykonawcę dotyczą.*

*W przypadku przedstawienia usług nadal realizowanych, dowód potwierdzający należyte wykonywanie usługi musi być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.*

**UWAGA! W przypadku usług realizowanych na rzecz Zamawiającego (ENEA Centrum Sp. z o.o.), zamiast dokumentu potwierdzającego należyte wykonanie dostawy, Zamawiający dopuszcza wskazanie nr umowy oraz Koordynatora Umowy ze Strony Zamawiającego.**

- b. posiada status certyfikowanego partnera Genesys Silver, Gold lub Platinum w technologii Pure Engage.

- 6.1.2 sytuacji ekonomicznej lub finansowej zapewniającej wykonanie Zamówienia;  
Warunek ten zostanie uznany za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności obejmującej co najmniej działalność związaną z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną nie mniejszą niż 3 000 000,00 zł.
- 6.2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z udziału w postępowaniu. Wykonawca podlega wykluczeniu z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia jeżeli:
- a) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert uniemożliwił lub odmówił zawarcia Umowy w sprawie Zamówienia po wyborze jego oferty przez Zamawiającego lub nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy;
  - b) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, nie wykonał przedmiotu Zamówienia na rzecz Zamawiającego lub wykonał go nienależycie, a w ramach działań naprawczych nie doprowadził przedmiotu Zamówienia stanu zgodności z Umową lub nie naprawił powstałej w ten sposób szkody, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
  - c) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert doprowadził do wypowiedzenia albo odstąpienia od Umowy w sprawie Zamówienia wykonywanego na rzecz Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
  - d) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert dopuścił się poważnych naruszeń Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA albo dopuścił się innych naruszeń postanowień Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA a w ramach działań naprawczych nie doprowadził do ich usunięcia;
  - e) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert w sposób inny niż wskazany w lit. a. - d. wyrządził Zamawiającemu szkodę w związku z realizacją Zamówienia, której to szkody nie naprawił w ramach podjętych działań naprawczych;
  - f) został wpisany do Rejestru Wykonawców Wykluczonych zgodnie z „Zasadami dokonywania oceny Wykonawców w Obszarze Zakupowym Zakupy Ogólne w Grupie ENEA”;
  - g) otwarto jego likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury;
  - h) doradzał lub w inny sposób był zaangażowany w przygotowanie Postępowania o udzielenie tego Zamówienia, a spowodowane tym zaangażowaniem zakłócenie konkurencji nie może być wyeliminowane w inny sposób niż przez wykluczenie Wykonawcy z udziału w tym Postępowaniu. Przed wykluczeniem Wykonawcy Zamawiający zapewnia temu Wykonawcy możliwość udowodnienia, że jego zaangażowanie w przygotowanie Postępowania o udzielenie Zamówienia nie zakłóci konkurencji;
  - i) Zamawiający może stwierdzić, na podstawie wiarygodnych przesłanek, że Wykonawca zawarł z innymi Wykonawcami porozumienie mające na celu zakłócenie konkurencji, w szczególności jeżeli należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne oferty, , chyba że wykażą, przygotowali te oferty niezależnie od siebie;
  - j) naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne chyba że Wykonawca przed upływem terminu składania Ofert dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
  - k) złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;
  - l) nie wykazał spełnienia warunków udziału w Postępowaniu;
  - m) został wpisany na listy sankcyjne<sup>1</sup>;

---

<sup>1</sup> Listy Sankcyjne

i. wykazy osób lub podmiotów określone w:

- n) jego beneficjentem rzeczywistym<sup>1</sup> :
- i. jest osoba wpisana na Listy Sankcyjne lub
  - ii. była od dnia 24 lutego 2022 r. osoba wpisana na Listy Sankcyjne
- o) jego jednostką dominującą<sup>2</sup>:
- i. jest osoba wpisana na Listy Sankcyjne lub
  - ii. była od dnia 24 lutego 2022 r. osoba wpisana na Listy Sankcyjne
- 6.3. Zamawiający informuje, iż Wykonawca podlegający wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, który w okresie tego wykluczenia ubiega się o udzielenie zamówienia, podlega karze pieniężnej na warunkach określonych w tej ustawie.
- 6.4. W celu potwierdzenia, iż Wykonawca spełnia warunki udziału w Postępowaniu oraz nie podlega wykluczeniu z Postępowania, Zamawiający żąda złożenia **wraz z ofertą Załącznika nr 2 do WZ – tj. Oświadczenia wstępnego o niepodleganiu wykluczeniu z postępowania oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu**. Dokument ten tymczasowo zastępuje dokumenty potwierdzające spełnienie warunków udziału w postępowaniu oraz potwierdzające brak podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu, wymienione w pkt 7.2 – 7.3 WZ, do złożenia których Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona. Zamawiający zastrzega możliwość wezwania do złożenia dokumentów wymienionych w pkt 7.2 – 7.3 WZ również pozostałych Wykonawców, których oferty są w rankingu ofert.
- 6.5. Zamawiający może na każdym etapie postępowania, wezwać Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych dokumentów potwierdzających brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu, aktualnych na dzień ich złożenia, jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie Zamówienia.
- 6.6. Wykonawca musi wykazać spełnianie warunków udziału w postępowaniu nie później niż na dzień składania ofert.
- 6.7. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu wskazanych w pkt 6.1 WZ oraz braku podstaw wykluczenia wskazanych w pkt 6.2. WZ, na zasadzie „spełnia – nie spełnia”, w oparciu o:
- a) informacje zawarte w Oświadczeniu, o którym mowa w pkt 6.4 WZ oraz
  - b) dokumenty i oświadczenia złożone przez Wykonawcę, którego oferta zostanie najwyżej oceniona, o których mowa w pkt 7.2-7.3 WZ.
- 6.8. Oferta Wykonawcy, który został wykluczony z postępowania podlega odrzuceniu.
- 6.9. Wykonawcę wykluczonego z postępowania Zamawiający niezwłocznie poinformuje o wykluczeniu wraz z podaniem uzasadnienia.
- 6.10. **Nie dopuszcza się posługiwania zasobami podmiotów trzecich w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.**

## 7. **WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA**

- 7.1. Wykonawca zobowiązany jest do złożenia oferty, na którą składają się następujące dokumenty:

- 
- rozporządzeniu Rady (WE) 765/2006 z dnia 18 maja 2006 r. dotyczącym środków ograniczających w związku z sytuacją na Białorusi i udziałem Białorusi w agresji Rosji wobec Ukrainy,
  - rozporządzeniu Rady (UE) 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 oraz
  - ii. lista osób lub podmiotów określona w ustawie z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego; prowadzona przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych, publikowana w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej ministra właściwego do spraw wewnętrznych, wobec których stosuje się sankcję wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych.

<sup>1</sup> w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,

<sup>2</sup> w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.

- a) formularz oferty obejmujący oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia (**Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**);
  - b) formularz cenowy (Załącznik nr 1a do Warunków Zamówienia);
  - c) klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych reprezentantów i pracowników Zamawiającego, o której mowa w pkt 3 lit. m) Formularza Oferty,
  - d) oświadczenie wstępne Wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu z postępowania oraz spełnianiu warunków udziału w Postępowaniu (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**),
  - e) podpisane upoważnienie do podpisania oferty i załączników do niej, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę (Zamawiający udostępnia wzór, który Wykonawca może wykorzystać - **Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia**),
  - f) oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**),
  - g) informacja o Administratorze Danych Osobowych (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**),
  - h) oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych (**Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**).
- 7.2. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych w pkt 6.1 WZ, Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów aktualnych na dzień ich złożenia:
- a) wykazu usług (**Załącznik nr 6 do Warunków Zamówienia**), wraz z dokumentami potwierdzającymi ich należyte wykonanie/wykonywanie takimi jak: referencje, oświadczenie Klienta Wykonawcy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający nie dopuszcza przedstawienia referencji własnych przez Wykonawcę; faktur); dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usług powinny być sporządzone i oznaczone w taki sposób, aby nie było wątpliwości, których usług wykazanych przez Wykonawcę dotyczą;
  - b) certyfikatu partnera Genesys Silver, Gold lub Platinum w technologii Pure Engage.
  - c) polisy lub innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w pkt 6.1.2 WZ wraz z dokumentem potwierdzającym opłacenie ubezpieczenia, w tym wymaganej raty składki ubezpieczenia;

**Zamawiający informuje, iż do złożenia dokumentów określonych w pkt 7.2 lit. a) – lit. c) WZ, Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona.**

- 7.3. W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu, określonych w pkt 6.2 WZ, Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów aktualnych na dzień ich złożenia:
- a) oświadczenie Wykonawcy o uczestnictwie w grupie kapitałowej (**Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**),
  - b) odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie pkt. 6.2. lit. g oraz w zakresie art. 7 ust. 1. pkt. 1) i pkt 3) ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego – 6.2. WZ, sporządzonych nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania Ofert, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji
    - w przypadku zaświadczenia o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej - Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej ([www.firma.gov.pl](http://www.firma.gov.pl));
    - w przypadku odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku pobranego ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości (<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>),



**Zamawiający informuje, iż do złożenia dokumentów określonych w pkt 7.3 lit. a) – lit. b) WZ, Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona.**

- 7.4. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zamiast odpisu albo informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, o których mowa w pkt. 7.3 lit. b – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że nie otwarto jego likwidacji, nie ogłoszono upadłości, jego aktywami nie zarządza likwidator lub sąd, nie zawarł układu z wierzycielami, jego działalność gospodarcza nie jest zawieszona ani nie znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury, dokument powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania Ofert;
- 7.5. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 7.4 WZ lub gdy dokumenty te nie odnoszą się do wymienionego tam zakresu, zastępuje się je w całości lub w części dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy.
- 7.6. Dokumenty i oświadczenia, o których mowa w pkt 7.1.-7.3. Warunków Zamówienia należy złożyć w formie elektronicznej. Przez formę elektroniczną Zamawiający rozumie dokumenty i oświadczenia, na których złożono podpis kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym ePUAP. Dokumenty i oświadczenia, o których mowa w pkt 7.1. Warunków Zamówienia należy złożyć za pośrednictwem Platformy Zakupowej Logintrade (z zastrzeżeniem zapisów pkt 9.5. WZ), w następujący sposób:  
**Ofertę wraz załącznikami należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym ePUAP przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy.**
- Dokumenty lub oświadczenia składa się w oryginale w postaci dokumentu elektronicznego, a w przypadku dokumentów lub oświadczeń, które nie zostały oryginalnie sporządzone w postaci dokumentu elektronicznego, w elektronicznej kopii dokumentu (skan) poświadczonej za zgodność z oryginałem (opatrzenie dokumentu podpisem elektronicznym jest jednoznaczne z jego potwierdzeniem za zgodność z oryginałem).
- Jeżeli umocowanie do reprezentowania Wykonawcy nie wynika z odpisu z właściwego rejestru lub CEIDG - należy wykazać dokumentami ciąg umocowania do tej reprezentacji.
- 7.7. Jeżeli termin składania ofert ulegnie przesunięciu, wówczas dokumenty, które do upływu nowego terminu tracą ważność, winny zostać uaktualnione przed upływem terminu składania ofert, zgodnie z formą wskazaną w pkt 9.4 Warunków Zamówienia.
- 7.8. **Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia Podmiotowych środków dowodowych, o których mowa w pkt 7.2 lub 7.3 WZ, które Zamawiający posiada (np. zostały one złożone w innym, wcześniej prowadzonym postępowaniu lub zawierają informacje, które dotyczą zamówień wcześniej realizowanych na rzecz tego Zamawiającego), jeżeli Wykonawca wskaże te środki oraz potwierdzi ich prawidłowość i aktualność.**

## **8. WADIUM**

- 8.1. Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium w postępowaniu.

## **9. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY**

- 9.1. **Wraz z ofertą Wykonawca składa dokumenty określone w pkt. 7.1. WZ. Dokumenty określone w pkt 7.2-7.3. WZ, składa wyłącznie Wykonawca, którego Zamawiający wezwał do ich złożenia zgodnie z pkt 15.2 WZ. Zamawiający wymaga złożenia dokumentów zgodnie z załączonymi wzorami dokumentów jeśli takie udostępniono (z wyjątkiem upoważnienia do podpisania oferty i załączników tj. **Załącznika nr 3 do Warunków Zamówienia**).**

- 9.2. Oferta oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne w ramach przedsiębiorstwa Zamawiającego; nie są natomiast dostępne publicznie, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
- 9.3. Oferta wraz z załącznikami i wszystkimi dokumentami musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.

**UWAGA! Dokument pełnomocnictwa, winien być bezwzględnie złożony w oryginale (tj. kwalifikowany podpis elektroniczny albo profil zaufany ePUAP Mocodawcy) lub kopii notarialnie poświadczonej za zgodność z oryginałem (tj. kwalifikowany podpis elektroniczny albo profil zaufany ePUAP notariusza). Dokument pełnomocnictwa winien być w takiej sytuacji złożony jako odrębny od oferty plik elektroniczny.**

**W przypadku wniesienia wadium w formie niepieniężnej, gwarancja winna być bezwzględnie złożona w oryginale jako odrębny od oferty plik elektroniczny.**

- 9.4. Wykonawca składa ofertę wraz z załącznikami w formie elektronicznej, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, tj. poprzez elektroniczną platformę zakupową <https://grupaenea.logintrade.net><sup>1</sup>. Przez elektroniczną formę Oferty Zamawiający rozumie Ofertę przygotowaną zgodnie z Warunkami Zamówienia i podpisaną kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym ePUAP przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy; Zamawiający wymaga złożenia oferty Wykonawcy jako dokument elektroniczny **w formie nieedytowalnej**. Dokument taki musi zostać stworzony w formacie PDF, JPG, zip. Maksymalny rozmiar pojedynczego pliku przesyłanego do platformy zakupowej to 20 MB. Rozmiar dokumentu podpisanego profilem zaufanym nie może przekroczyć 10 MB.
- 9.5. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:
- w przypadku wycofania Oferty, Wykonawca składa oświadczenie o wycofaniu swojej oferty (zgodnie z formą określoną w pkt. 9.4. WZ) oraz przesyła je na adresy email wskazane w pkt. 1.16 WZ;
  - w przypadku zmiany Oferty złożonej za pośrednictwem platformy zakupowej należy:
    - zalogować się na Platformę Zakupową <https://grupaenea.logintrade.net>;
    - wejść w zakładkę „Twoje aukcje i zapytania”, a następnie wybrać „Twoje oferty”;
    - następnie należy wejść w szczegóły oferty, która ma zostać zmieniona;
    - na samym dole szczegółów oferty znajduje się przycisk „Aktualizuj ofertę”;
    - po kliknięciu w „Aktualizuj ofertę” zostanie uruchomiony „Kreator oferty”, który pozwoli na zmianę wcześniej wysłanej oferty;
    - po wprowadzeniu wszystkich zmian należy kliknąć w „Wyślij ofertę.
  - w przypadku podjęcia decyzji o ponownym złożeniu oferty po jej wycofaniu, zgodnie z lit. a), Wykonawca przesyła nową ofertę na adresy wskazane w pkt.1.16. WZ. **UWAGA!** Powyższa sytuacja dotyczy wyłącznie ponownego złożenia oferty po dokonaniu jej wycofania. W przypadku zmiany oferty należy dokonać tego zgodnie z lit. b). Zamawiający nie dopuszcza zmiany oferty za pośrednictwem poczty elektronicznej.
  - Oferta, która zostanie złożona w przypadku opisanym w lit. c):
    - musi zostać zaszyfrowana, tzn. opatrzona hasłem dostępowym uniemożliwiającym otwarcie plików bez jego posiadania. W tym celu wykonawca może posłużyć się narzędziami oferowanymi przez oprogramowanie, w którym przygotowuje dokument.
    - Hasło dostępu do pliku (plików) ze złożoną Ofertą, Wykonawca przesyła Zamawiającemu na adresy email osób do kontaktu podanych w pkt. 1.16. WZ (konieczne jest wysłanie korespondencji na oba wymienione wyżej adresy) **PO TERMINIE SKŁADANIA OFERT WSKAZANYM W PKT 12.1. WZ, JEDNAK**

<sup>1</sup> W celu złożenia Oferty poprzez Platformę Zakupową Logintrade niezbędna jest rejestracja w bazie dostawców, poprzez formularz rejestracyjny znajdujący się pod adresem <https://www.enea.pl/bip/zamowienia/zamowienia-logintrade>.

**NIE PÓŹNIEJ NIŻ W CIĄGU 2 GODZIN OD UPŁYWU TEGO TERMINU.** Wiadomość, o której mowa w zdaniu poprzednim może zawierać, również inne informacje niezbędne dla prawidłowego dostępu do dokumentu, w szczególności informacje o wykorzystanym programie szyfrującym lub procedurze odszyfrowania danych.

**UWAGA! PRZESŁANIE HASŁA DOSTĘPU W TERMINIE INNYM NIŻ WSKAZANY POWYŻEJ, SPOWODUJE ODRZUCENIE OFERTY JAKO NIEODPOWIADAJĄCEJ WYMAGANIOM OKREŚLONYM W WARUNKACH ZAMÓWIENIA.**

- iii. W treści wiadomości z przesłaną ofertą oraz hasłem do oferty należy wskazać oznaczenie i nazwę postępowania, którego powyższe dotyczą oraz nazwę Wykonawcy albo dowolne oznaczenie pozwalające na prawidłową identyfikację Wykonawcy oraz postępowania.
  - iv. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych w jednej wiadomości email to 20 MB. Zamawiający dopuszcza przesłanie oferty w kilku wiadomościach email, co powinno być wyraźnie zaznaczone przez Wykonawcę w treści tych wiadomości.
- 9.6. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do składania ofert.
- 9.7. Zamawiający informuje, że w przypadku wystąpienia w ofercie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz.U. z 2022 r., poz. 1233), Zamawiający nie jest upoważniony do ich ujawnienia, jeżeli Wykonawca nie później niż w terminie składania ofert zastrzegł, że nie mogą być one udostępnione oraz wykazał, że stanowią one tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje, które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z oznaczeniem „Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa”, a następnie wraz z plikami stanowiącymi jawną część skompresowane do jednego pliku w formacie zip – zgodnie z pkt 9.4. Warunków Zamówienia lub w przypadku opisanym w pkt. 9.5. lit. c) Warunków Zamówienia – skompresowane do jednego pliku i opatrzone hasłem. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone i złożone w wymagany sposób. Brak stosownego zastrzeżenia będzie traktowany jako jednoznaczny ze zgodą na ujawnienie całości przekazanych informacji. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone i złożone w wymagany sposób.
- 9.8. Oferta nie może zawierać poprawek czy elementów charakterystycznych dla trybu śledzenia zmian, tj. komentarzy poprawek, przekreśleń, powtórzeń i innych. Wszelkie niezaakceptowane przez Wykonawcę zmiany nie będą uwzględniane.

## **10. OFERTY WSPÓLNE**

- 10.1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wspólnych. Nie dotyczy to przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą zarejestrowaną w CEIDG w formie spółek cywilnych, które traktowane są przez Zamawiającego jako jeden podmiot.

## **11. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY**

- 11.1. Cena podana w ofercie powinna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, o którym mowa w Rozdziale II Warunków Zamówienia, w tym koszty dostaw.
- 11.2. Cena powinna być skonstruowana w sposób podany w formularzu oferty. Podana cena jest obowiązująca w całym okresie ważności oferty i w trakcie realizacji umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.
- UWAGA: W celu poprawnej kalkulacji ceny/cen i jej/ich składowych przez Wykonawców, Zamawiający wymaga złożenia Formularza cenowego, który stanowi Załącznik 1a do Warunków Zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest do zaoferowania ceny jednostkowej dla każdej pozycji wskazanej w Formularzu cenowym.**
- 11.3. Cena oferty oraz ceny jednostkowe muszą być podane w złotych polskich, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- 11.4. Rozliczenie między Zamawiającym a Wykonawcą będzie prowadzone w walucie złoty polski.

**12. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT**

- 12.1. Ofertę należy złożyć w formie elektronicznej, za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, tj. poprzez elektroniczną platformę zakupową <https://grupaenea.logintrade.net>  
W przypadku opisanym w pkt 9.5. lit. c) Warunków Zamówienia, Ofertę należy przestać na adresy email wskazane w pkt 1.16. Warunków Zamówienia

**Ofertę złożyć należy w terminie do dnia 12.04.2023 r. do godz. 09:00.**

- 12.2. Za termin złożenia Oferty uważa się termin jej zamieszczenia na Platformie Zakupowej.  
Za termin wycofania oferty lub ponownego złożeniu oferty po jej wycofaniu uważa się moment dostarczenia wiadomości zawierającej wycofanie / ponownie składaną ofertę na serwer pocztowy Zamawiającego.
- 12.3. Utrzymywanie dobrej reputacji serwerów pocztowych wykorzystywanych przez Wykonawcę do przesyłania korespondencji elektronicznej z Zamawiającym, leży po stronie usługodawcy poczty elektronicznej / działu IT Wykonawcy. Zamawiający weryfikuje kondycję serwerów pocztowych poprzez portal <https://mxtoolbox.com/emailhealth>.  
Zamawiający informuje, że jeżeli serwer pocztowy Wykonawcy nie zostanie pozytywnie zweryfikowany, korespondencja nie dotrze do Zamawiającego.
- 12.4. Oferty złożone po terminie zostaną odrzucone.

**13. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA**

- 13.1. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 13.2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres **90 dni** od upływu terminu składania ofert.
- 13.3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z zastrzeżeniem zdania następnego. Zamawiający może jednokrotnie, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do wykonawców o wyrażenie zgody na wydłużenie terminu o oznaczony okres. Przedłużenie terminu związania Ofertą jest dopuszczalne z jednoczesnym przedłużeniem okresu ważności wadium.

**14. KRYTERIA OCENY OFERT**

- 14.1. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej dla Zamówienia na podstawie poniższych kryteriów oceny ofert:

	Kryterium	Waga kryterium
1.	Łączna cena netto oferty	100%

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona wg poniższego wzoru:

**Łączna cena netto oferty najtańszej**

\_\_\_\_\_ x 100% x 100 pkt

**Łączna cena netto oferty badanej**

- 14.2. Za Ofertę najkorzystniejszą będzie uznana Oferta, która uzyska największą liczbę punktów w ww. kryterium oceny ofert.
- 14.3. Punktacja będzie liczona z dokładnością do drugiego miejsca po przecinku.
- 14.4. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru najkorzystniejszej Oferty z uwagi na to, że złożono dwie oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te Oferty do złożenia dodatkowych Ofert cenowych w wyznaczonym terminie. Wykonawcy składając Oferty dodatkowe nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych Ofertach.

**15. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA**

- 15.1. Po otwarciu ofert Zamawiający dokonuje weryfikacji i oceny ofert złożonych przez Wykonawców, w wyznaczonym terminie wzywa Wykonawców do:
- uzupełnienia lub wyjaśnienia, dokumentów, oświadczeń (w tym oświadczenia, o którym mowa w pkt. 6.4 WZ) lub pełnomocnictw wymaganych przez Zamawiającego w dokumentacji postępowania dotyczących spełnienia warunków udziału w postępowaniu oraz niepodlegania wykluczeniu z postępowania (chyba, że mimo ich uzupełnienia lub wyjaśnienia, oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu lub postępowanie podlega unieważnieniu);
  - wyjaśnienia treści oferty oraz dokumentów dotyczących przedmiotu Zamówienia wpływających na ocenę oferty;
- 15.2. Zamawiający wzywa Wykonawcę, którego Oferta została najwyżej oceniona do złożenia dokumentów określonych przez Zamawiającego dotyczących spełnienia warunków udziału w postępowaniu oraz potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia z postępowania w wyznaczonym terminie.
- 15.3. Dokumenty uzupełnione na wezwanie o którym mowa w pkt 15.1. WZ, powinny potwierdzać stan faktyczny, aktualny na dzień składania Ofert. Wykonawca, na wezwanie o którym mowa w pkt 15.2 WZ, składa podmiotowe środki dowodowe aktualne na dzień ich złożenia.
- 15.4. Zamawiający poprawia w Ofercie:
- oczywiste omyłki pisarskie,
  - oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
  - inne omyłki polegające na niezgodności Oferty z Warunkami Zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści Oferty.
- 15.5. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, którego Oferta została poprawiona, o tym fakcie.
- 15.6. Jeżeli cena wskazana w ofercie wydaje się Zamawiającemu **rażąco niska** w stosunku do przedmiotu zamówienia, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
- 15.7. Zamawiający przeprowadzi negocjacje z Wykonawcami, których oferty przed negocjacjami zostały najwyżej ocenione.
- 15.8. Przedmiotem negocjacji będzie cena.
- 15.8.1. W ramach negocjacji, o których mowa w punkcie 15.7 Zamawiający może przeprowadzić:
- aukcję elektroniczną z zastosowaniem kryteriów oceny ofert określonych w pkt 14.1. Warunków Zamówienia,
  - negocjacje indywidualne (tj. odrębnie z każdym Wykonawcą) w formie telekonferencji zgodnie z terminem złożenia Ofert – począwszy od najwcześniejszej złożonej, decyduje data zamieszczenia oferty na platformie zakupowej lub wpływu na serwer pocztowy Zamawiającego (wyłącznie w sytuacji opisanej w pkt. 9.5. lit c) WZ.
- 15.8.2. Wymagania techniczne platformy, za pośrednictwem której przeprowadzona zostanie aukcja (aukcja bez podpisów elektronicznych), są udostępnione na stronie:  
<https://grupaenea.logintrade.net/PlatformaZakupowa,wymaganiatechniczne.html>
- 15.8.3. Zamawiający zastrzega, iż przed przeprowadzeniem aukcji elektronicznej poinformuje Wykonawców:
- o danych, które zostaną udostępnione Wykonawcom podczas aukcji elektronicznej,
  - o minimalnym postąpieniu aukcji elektronicznej,
  - o przebiegu procedury aukcji elektronicznej.
- 15.8.4. Zamawiający może po przeprowadzeniu aukcji elektronicznej przeprowadzić dalsze negocjacje w formie określonej w pkt 15.8.1, w 1 rundzie negocjacyjnej, z **4 Wykonawcami**, którzy złożyli najwyżej ocenione oferty w toku aukcji elektronicznej.
- 15.8.5. Zamawiający może po przeprowadzeniu negocjacji indywidualnych, przeprowadzić dalsze negocjacje w formie określonej w pkt 15.8.1, w 1 rundzie negocjacyjnej, z **4 Wykonawcami**, którzy złożyli najwyżej ocenione oferty w toku negocjacji.
- 15.8.6. Ustalenia zawarte w raporcie (raportach) z aukcji / protokole (protokołach) z negocjacji są wiążące dla Wykonawców.
- 15.9. Zakończenie aukcji / negocjacji nie jest równoznaczne z wyborem oferty Wykonawcy ani z przyjęciem oferty złożonej przez Wykonawcę.

- 15.10. Treść Umowy, której projekt stanowi **Załączniki nr 9 do Warunków Zamówienia**, nie podlega negocjacji. Treść Umowy, której projekt stanowi **Załączniki nr 9 do Warunków Zamówienia** może ulec zmianie po upływie terminu składania ofert jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, za które uznaje się wprowadzenie zapisów techniczno-organizacyjnych zapewniających sprawne wykonywanie umów. Powyższe nie dotyczy postanowień Umowy, w których pozostawiono miejsce do uzupełnienia.

**Jednocześnie Zamawiający przypomina o możliwości składania propozycji modyfikacji projektów Warunków Zamówienia, w tym Projektu Umowy, zgodnie z pkt. 1.8. Warunków Zamówienia.**

- 15.11. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.  
15.12. Niezwłocznie po rozstrzygnięciu postępowania Zamawiający zawiadamia wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty, o wyniku postępowania.

## **16. ODRZUCENIE OFERTY**

- 16.1. Oferta podlega odrzuceniu, w przypadkach gdy:
- a) nie odpowiada wymaganiom określonym w Warunkach Zamówienia lub Zapytaniu Ofertowym;
  - b) Wykonawca, pomimo wezwania nie złożył w przewidzianym terminie oświadczenia, o którym mowa w 7.1. lit. d) WZ lub dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu lub brak podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu lub innych dokumentów lub oświadczeń;
  - c) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
  - d) zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia a Wykonawca nie przedstawił w wyznaczonym terminie wyjaśnień potwierdzających, że Oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny;
  - e) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w postępowaniu lub w trybie innym niż otwarty, została złożona przez Wykonawcę niezaproszonego do składania Ofert;
  - f) narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
  - g) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów;
  - h) Wykonawca w terminie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie omyłki, o której mowa pkt 15.4. lit. c WZ;
  - i) Wykonawca nie wyraził pisemnej zgody na przedłużenie terminu związania Ofertą po otrzymaniu wniosku Zamawiającego o przedłużenie tego terminu;
  - j) Wykonawca nie wyraził pisemnej zgody na wybór jego Oferty po upływie terminu związania Ofertą
- 16.2. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, którego Oferta została odrzucona w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia, o odrzuceniu Oferty wraz z podaniem uzasadnienia.

## **17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA**

- 17.1. Postępowanie unieważnia się, w przypadku gdy:
- a. nie złożono żadnej Oferty lub nie złożono żadnej Oferty niepodlegającej odrzuceniu;
  - b. cena najkorzystniejszej Oferty, pomimo przeprowadzenia negocjacji lub aukcji elektronicznej, przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na finansowanie Zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej Oferty;
  - c. Kierownik Zamawiającego nie zatwierdził przedstawionej mu rekomendacji wyboru najkorzystniejszej Oferty;
  - d. wystąpiły inne istotne okoliczności powodujące, że prowadzenie postępowania lub realizacja zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego;
  - e. w trakcie postępowania nastąpiło istotne naruszenie przepisów Regulaminu, które miało wpływ na wynik Postępowania;
  - f. Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia lub nie przedłożył dokumentów wymaganych do zawarcia umowy (w tym nie wniosł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy), a Zamawiający nie dokonał wyboru najkorzystniejszej oferty spośród ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców.
  - g. wystąpiły inne uzasadnione przyczyny

- 17.2. O unieważnieniu postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający zawiadomi wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty w postępowaniu.
- 17.3. Zamawiający dopuszcza możliwość rozstrzygnięcia postępowania również w przypadku złożenia jednej ważnej oferty.

**18. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

- 18.1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy **nie jest wymagane.**

**19. ZAWARCIE UMOWY**

- 19.1. Z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta Umowa w formie pisemnej, w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć umowę po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekty Umowy stanowi **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia.**
- 19.2. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana:
- a) będzie uchylał się od zawarcia Umowy
  - b) przedstawił nieprawdziwe dane
- Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.
- 19.3. Jeżeli w związku z zaistnieniem przesłanek, o których mowa w pkt 19.2. WZ, Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z kolejnym Wykonawcą, stosuje się w tym względzie odpowiednio zapisy o zawarciu Umowy z Wykonawcą, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą.

**ROZDZIAŁ II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA****1. SPECYFIKACJA SERWISÓW PRODUCENCKICH DLA ISTNIEJĄCEJ INSTALACJI SYSTEMÓW (LICENCJE STAŁE):**1.1. Serwisy producenckie dla istniejącej instalacji systemu Genesys na okres: **01.05.2023 - 31.05.2025**

Nazwa licencji	Ilość
Nuance Vocalizer TTS v6	55
v8.1 - Genesys CIM Platform	190
v8.1 - Genesys CPD/ASM	35
v8.1 - Genesys Outbound Voice	35
v8.1 - Genesys SIP Interaction	190
v8.1 - Recording Connector (incl Active)	190
v8.5 - AIModule for TTS	55
v8.5 - Business Edition Premise Base Pack	190
v8.5 - Genesys Chat	15
v8.5 - Genesys E-mail	65
v8.5 - Genesys Info Mart	190
Genesys Customer Experience Insights	190
v8.5 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability)	55
v8.5 - SIP Qualification & Parking	190
v8.5 - Workspace	190
v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD	40

1.2. Serwisy producenckie dla licencji zakupionych w 2020 roku na okres: **01.05.2023 - 31.05.2025**

Nazwa licencji	Ilość
v8.5 - Genesys SoftPhone	40

1.3. Serwisy producenckie dla licencji mail zakupionych w 2021 roku na okres: **09.03.2023 - 31.05.2025**

Nazwa licencji	Ilość
v8.5 - Genesys E-mail	34

1.4. Serwisy producenckie dla licencji zakupionych w 2021 roku na okres: **26.07.2023 - 31.05.2025**



Nazwa licencji	Ilość
v8.5 - Genesys SoftPhone	140
v8.1 - Proactive Contact - E-mail/SMS	3
v8.5 - Chat	10

1.5. Serwisy produkcyjne dla systemu Eleveo na okres: **01.05.2023 - 30.05.2025**

Nazwa licencji	Ilość
Eleveo High Availability for Call Recording	185
ZOOM ScreenREC HA	30
Eleveo ADVANCED Quality Management Bundle - Includes: Call Recording, Quality Management, Screen Capture, E-learning, Voice of the Customer, Live Monitoring of Calls, Live Monitoring of Screens, Automatic Pause and Resume, Speech Analytics, Eleveo Performance Analytics Core.	195

**2. Wsparcie integratora**2.1. Umowa serwisowa na 24 miesiące **od daty odpisania umowy, nie wcześniej niż 27.05.2023 r.** dla środowiska Genesys i ZOOM Eleveo obejmująca:

- wszelkie czynności, które będą niezbędne do zapewnienia sprawnego działania Platformy Contact Center,
- przyjmowania i obsługi incydentów 24h/7 dni w tygodniu,
- samodzielnego rozwiązywania zgłoszonych przez Zamawiającego incydentów w tym:
  - do reagowania na każdy zgłoszony incydent w czasie nie dłuższym niż:
    - 2h dla problemu krytycznego,
    - 4h dla problemu poważnego,
    - 4h dla problemu drobnego,
  - do rozwiązywania każdego zgłoszenia incydentu w czasie nie dłuższym niż:
    - 4h dla problemu krytycznego,
    - 1 dzień kalendarzowy dla problemu poważnego,
    - 3 dni kalendarzowe dla problemu drobnego.
- dostosowywanie Platformy Contact Center do zmian przepisów prawa nie później niż w dniu wejścia w życie nowych przepisów prawa, w przypadku wejścia w życie przepisów w dniu ich ogłoszenia w terminie maksymalnie 20 dni roboczych od daty ogłoszenia,
- informowania Zamawiającego na bieżąco o dostępnych aktualizacjach oraz poprawkach oprogramowania, ich dostarczania i przeprowadzenia samodzielnie ich instalacji na prośbę Zamawiającego.

2.2. Zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę z wykorzystaniem syntezy głosu (np. Amazon Polly lub podobnego) posiadającego możliwość wyboru głosu męskiego i żeńskiego w języku polskim, w celach komercyjnych przez okres 24 miesięcy **od daty odpisania umowy, nie wcześniej niż 27.05.2023 r.** Możliwość generowania 4000 znaków miesięcznie w formacie MP3**3. Specyfikacja urządzeń, licencji oraz usług.**

**UWAGA:** podane ilości w tabelach mają charakter szacunkowy. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmian ilościowych zamawianych pozycji w stosunku do ilości oszacowanej w Warunkach Zamówienia, w ramach maksymalnej wartości wynagrodzenia Wykonawcy. Zamawiający będzie mógł zamówić u Wykonawcy dowolną ilość, zarówno większą, jak i mniejszą od oszacowanej w Warunkach Zamówienia, po cenie zaoferowanej przez

Wykonawcę w złożonej ofercie. Dokładna ilość poszczególnych pozycji, które zostaną dostarczone przez Wykonawcę w toku wykonywania Umowy będzie zależała od Zleceń jednostkowych składanych przez Zamawiającego.

Tabela 1 – Licencje w formie 12 miesięcznej subskrypcji.

Lp	Nazwa	Ilość
1.	Nuance Vocalizer TTS v6	1
2.	v8.1 - Genesys CIM Platform	40
3.	v8.1 - Genesys SIP Interaction	40
4.	v8.1 - Recording Connector (incl Active)	40
5.	v8.5 - Business Edition Premise Base Pack	40
6.	v8.5 - Genesys Info Mart	40
7.	v8.5 - Genesys Customer Experience Insights	40
8.	v8.5 - Workspace	40
9.	v8.5 - Genesys SoftPhone	60
10.	v8.5 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability)	1
11.	v8.1 - Genesys CPD/ASM	1
12.	v8.1 - Genesys Outbound Voice	1
13.	v8.5 - AIModule for TTS	1
14.	v8.5 - SIP Qualification & Parking	1
15.	v8.5 - Genesys Chat	70
16.	v8.5 - Genesys E-mail	110
17.	Eleveo High Availability for Call Recording	40
19.	Eleveo ADVANCED Quality Management Bundle - Includes: Call Recording, Quality Management, Screen Capture, E-learning, Voice of the Customer, Live Monitoring of Calls, Live Monitoring of Screens, Automatic Pause and Resume, Speech Analytics, Eleveo Performance Analytics Core.	40
20.	v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD	1
21.	v8.1 - Proactive Contact - E-mail/SMS	1
22.	2700000 requestów chat	3
23.	Workforce Management – Concurrent User	240
24.	Genesys Web Callback	1

Tabela 2. Usługi.

Lp.	Usługa	Ilość
1.	1 dzień (8 godzin) pracy inżyniera	230
2.	1 dzień (8 godzin) pracy konsultanta	60
3.	dotatkowe prace integratora do wykorzystania – 1 godzina	450
4.	Rekonfiguracja i uruchomienie platformy testowej z uwzględnieniem wersji komponentów nie niższej niż w środowisku produkcyjnym	1
5.	Upgrade do najnowszej wspieranej przez Genesys wersji widgeta czatu działającego na stronie enea.pl wraz z dostosowaniem do standardu Enea (wygląd, funkcjonalności)	1
6.	W związku z zakończeniem wspierania przez producenta komponentów CCPulse+ oraz Interactive Insights – migracja dotychczasowych rozwiązań do	1

	Genesys Customer Experience Insights (GCXI) z zachowaniem obecnie wykorzystywanych funkcjonalności	
--	--	--

#### 4. Warunki gwarancji i serwisu

Usługa gwarancji na dostarczane licencje będzie świadczona w oparciu o standardową gwarancję producenta, nie krócej niż 12 miesięcy od momentu podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego dla danego zlecenia jednostkowego.

## Definicje

- 1) Platforma Contact Center w Enea – środowisko Genesys umożliwiające obsługę klientów spółek z GK ENEA za pomocą wielu kanałów kontaktu wraz z systemem nagrywającym ZOOM, funkcjonujące w Grupie Kapitałowej ENEA. Opis systemu Contact Center znajduje się w załączniku nr 2 – Opis systemu Contact Center w Enea
- 2) Problem Krytyczny - Rodzaj Incydentu oznaczający sytuację, w której nie działa jedna lub więcej z kluczowych funkcjonalności Platformy Contact Center lub działają w sposób zagrażający spójności i integralności danych albo powodują naruszenie wymagań bezpieczeństwa. Problem Krytyczny może dotyczyć dowolnego komponentu Platformy Contact Center.
- 3) Problem Poważny - Rodzaj Incydentu oznaczający istotną wadę działania Platformy Contact Center polegającą na nieprawidłowym funkcjonowaniu dowolnego komponentu (nieprawidłowe działanie funkcji lub grupy funkcji) nie będącego kluczowym procesem realizowanym przez Platformę Contact Center.
- 4) Problem Drobny - Rodzaj Incydentu oznaczający drobną nieprawidłowość w działaniu Platformy Contact Center, nie stanowiący Problemu Krytycznego ani Problemu Poważnego. Problem Drobny nie wyłącza bezpiecznej i stabilnej pracy Platformy Contact Center.

Załącznik 2 Opis systemu Contact Center w Enea

Na Platformę Contact Center Enea składają się wszystkie elementy hardwarowe i softwarowe tworzące jako całość system do zdalnej obsługi klientów Enea na kanałach: głos, mail, chat i fax.

Platforma Contact Center jest zintegrowana z CRM Enea oraz Szybną danych.

Platforma Contact Center posiada środowisko produkcyjne oraz testowe (nie skonfigurowane do pracy).

W warstwie softwarowej Platforma Contact Center składa się z systemu Contact Center Genesys (wraz z modułami do raportowania), zintegrowanego z nim systemu nagrywania Eleveo Zoom CallREC (wraz z modułem Quality Management) oraz oprogramowania dedykowanego dla użytkowników Platformy Contact Center (WDE, CCPulse, ScreenRecording, Strategie Routingu...).

W warstwie hardwarowej Platforma Contact Center posiada sześć bram głosowych Audiocodes Mediant 1000 oraz 185 telefonów IP (lub softphone). Bramy głosowe realizują ruch telefoniczny od/do operatorów telekomunikacyjnych w technologii ISDN i są połączone logicznie z Contact Center Genesys za pomocą SIP-Trunków.

Platforma Contact Center jest zainstalowana na infrastrukturze Enea. Na infrastrukturę składają się maszyny wirtualne z systemami Linux i Windows Serwer oraz bazy danych. Za infrastrukturę odpowiada IT Enea Centrum. Zestawienie maszyn wirtualnych wykorzystywanych dla platformy Contact Center zawiera tabela poniżej

Dodatkowo trwają prace związane z integracją Platformy Contact Center Genesys z platformą do obsługi voice i chat botów.

Call Center w Enea - Infrastruktura wirtualna								
Nazwa DNS	NIC01 - DATA	NIC02 - VOICE	Partycjonowanie	RAM	vCPU	Macierz	Typ	System operacyjny
reccc1	10.110.10 5.X		/ 4GB /boot 100MB /home 4GB /tmp 1GB	32	8	EMC Unity	Produkcja	CentOS Linux 7.9
reccc2	10.110.10 5.X		/opt ~1TB	16	8	EMC Unity	Produkcja	CentOS Linux 7.9
reccc3	10.110.10 5.X		swap 2GB	16	8	EMC Unity	Produkcja	CentOS Linux 7.9
ccgen1	10.110.10 5.X		C:\ 80	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen2	10.110.10 5.X		D:\ 100	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen3	10.110.10 5.X		L:\ 220	12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter

ccgen4	10.110.10 5.X			12	6	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccgen5	10.110.10 5.X			8	4	EMC Unity	Produkcja	Windows 2012 R2 Datacenter
ccdb01	10.110.10 5.X		Standard ECN	16	4	EMC Unity	Produkcja	Oracle Linux Server 8.5
ccgms	DMZ		Standard ECN	16	4	EMC Unity	Produkcja	RedHat 7.3
test- ccrec1	10.110.10 6.X		jak w prod - 300GB całość	8	2	EMC Unity	Test	RedHat 6.8
test- ccgen1	10.110.10 6.X		jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter
test- ccgen2	10.110.10 6.X		jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter
test- ccgen3	10.110.10 6.X		jak w prod - 400GB całość	12	2	EMC Unity	Test	Windows 2012 R2 Datacenter
test- ccdb01	10.110.10 6.X		Standard ECN	16	4	EMC Unity	Test	RedHat 6.6 + Oracle 12C

**ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW**

1. ZAŁĄCZNIK NR 1 - FORMULARZ OFERTY
2. ZAŁĄCZNIK NR 1a - FORMULARZ CENOWY
3. ZAŁĄCZNIK NR 2 - OŚWIADCZENIE WSTĘPNE WYKONAWCY O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU
4. ZAŁĄCZNIK NR 3 - UPOWAŻNIENIE UDZIELONE PRZEZ WYKONAWCĘ – WZÓR
5. ZAŁĄCZNIK NR 4- OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI.
6. ZAŁĄCZNIK NR 5 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY W ZAKRESIE WYPEŁNIANIA OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH PRZEWIDZIANYCH W ART. 13 LUB ART. 14 RODO
7. ZAŁĄCZNIK NR 6 – WYKAZ USŁUG
8. ZAŁĄCZNIK NR 7 - OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ
9. ZAŁĄCZNIK NT 8 - OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU MINIMALNYCH WYMAGAŃ W ZAKRESIE STOSOWANYCH ZABEZPIECZEŃ TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH DOTYCZĄCYCH OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH OSÓB FIZYCZNYCH
10. ZAŁĄCZNIK NR 9 – PROJEKT UMOWY

**ZAŁĄCZNIK NR 1 – FORMULARZ OFERTY**(nazwa Wykonawcy)**Oferta w postępowaniu**

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

działając w imieniu i na rzecz:Składam(y) ofertę na wykonanie zamówienia, którego przedmiotem jest:

Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea

1. Oferujemy wykonanie zamówienia w sposób i na warunkach określonych w Warunkach Zamówienia, zgodnie z Opiszem Przedmiotu Zamówienia (Rozdział II Warunków Zamówienia), i na zasadach określonych w umowie za cenę (PLN):

**ŁĄCZNA CENA NETTO OFERTY**

CENA NETTO: ..... zł

CENA NETTO SŁOWNIE: .....zł

**Obliczona zgodnie z Formularzem cenowym stanowiącym Załącznik nr 1a do WZ**

**UWAGA! Ilości, które zostały wskazane w Załączniku nr 1a do WZ są ilościami poglądowymi, niezbędnymi Zamawiającemu do porównania ofert Wykonawców i wyboru oferty najkorzystniejszej.**

2. Wykonamy przedmiot zamówienia zgodnie z terminami wskazanymi w rozdz. I pkt 4 WZ.
3. Oświadczam(y), że:
- a) jestem(śmy) związany(i) niniejszą ofertą przez okres **90 dni** od upływu terminu składania ofert,
  - b) zamówienie wykonam(y) **samodzielnie**,
  - c) otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
  - d) wyrażamy zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego,
  - e) akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania Umowy, zgodnej z projektem stanowiącym **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia**,
  - f) wszelkie informacje zawarte w formularzu oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym,
  - g) nie posiadam (my) powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do braku niezależności lub konfliktu interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot przedmiotu zamówienia,
  - h) zapoznałem(liśmy) się z postanowieniami kodeksu postępowania dla dostawców i partnerów biznesowych Grupy ENEA dostępnymi pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/compliance/kodeks-kontrahentow> oraz zobowiązuję(emy) się do ich przestrzegania,
  - i) w terminie 3 dni od zawarcia umowy, prześlemy Koordynatorowi umowy kod(y) PKWiU, który(e) dotyczą przedmiotu umowy i będą następnie wskazywane na wystawionej przez nas fakturze VAT,
  - j) jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:  
 tak /  nie
  - k) osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:



Pan(i) ..... , tel.: ..... e-mail: .....

l) informacje o aukcji elektronicznej należy przesłać na adres e-mail: .....

p) Dane osobowe osób reprezentujących, pracowników Zamawiającego, które zostały przekazane Wykonawcy w ramach niniejszego postępowania, przetwarzane będą zgodnie z klauzulą informacyjną, której treść:

dostępna jest na stronach internetowych Wykonawcy - link do klauzuli; <http://www. ....> **(uzupełnić - jeśli dotyczy)**

przekazana została jako załącznik do Oferty.

4. W przypadku wybrania naszej oferty jako najkorzystniejszej podajemy dane, niezbędne do zawarcia Umowy:

[należy uzupełnić, o ile dane są znane na etapie składania oferty]

a) W moim(naszym) imieniu umowę zawrze Pan(i)..... Pełniący(a) funkcję.....

b) W celu realizacji przedmiotu Umowy, wyznaczam(y) osobę odpowiedzialną za prawidłową realizację Umowy – Koordynatorów Umowy:

Imię i nazwisko:

e-mail – .....

nr tel. ....

c) Zgłoszenia wad i usterek sprzętów w ramach gwarancji należy dokonywać na następujący adres e-mail:

.....

**Podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy**

**Załącznik NR 1A – FORMULARZ CENOWY****Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea**

Załącznik nr 1a do Warunków Zamówienia - Formularz cenowy - oznaczenie sprawy: 1400/DW00/ZT/KZ/2023/0000021269

Lp	Nazwa urządzenia/licencji/usługi	Jednostka	ilość sztuk razem	Cena jednostkowa netto PLN	Razem
<b>1. Serwisy produkcyjne dla istniejącej instalacji systemów</b>					
1.1	Serwisy produkcyjne dla podstawowej instalacji systemu Genesys	01.05.2023 - 31.05.2025	1	- zł	- zł
1.2	Serwisy produkcyjne dla licencji zakupionych w 2020 (40xSoftPhone)	01.05.2023 - 31.05.2025	1	- zł	- zł
1.3	Serwisy produkcyjne dla licencji mail (34xE-mail)	09.03.2023 - 31.05.2025	1	- zł	- zł
1.4	Serwisy produkcyjne dla licencji zakupionych w 2021 (SoftPhone, SMS, Chat)	26.07.2023 - 31.05.2025	1	- zł	- zł
1.5	Serwisy produkcyjne dla istniejącej instalacji systemu Eleveo	01.05.2023 - 31.05.2025	1	- zł	- zł
<b>2. Wsparcie Integratora</b>					
2.1	Umowa wsparcia	24 miesiące	1	- zł	- zł
2.2	Zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę	24 miesiące	1	- zł	- zł
2.3.1	Uruchomienie platformy testowej	1	1	- zł	- zł
2.3.2	Upgrade widget czat	1	1	- zł	- zł
2.3.2	Migracja raportów do GCXI	1	1	- zł	- zł
2.3.3	Pula godzin do wykorzystania	1 godzina	450	- zł	- zł
<b>3.1. Licencje</b>					
3.1.1	Nuance Vocalizer TTS v6	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
3.1.2	v8.1 - Genesys CIM Platform	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.3	v8.1 - Genesys SIP Interaction	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.4	v8.1 - Recording Connector (incl Active)	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.5	v8.5 - Business Edition Premise Base Pack	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.6	v8.5 - Genesys Info Mart	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.7	v8.5 - Genesys Customer Experience Insights	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.8	v8.5 - Workspace	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.9	v8.5 - Genesys SoftPhone	1 licencja na okres 12 miesięcy	60	- zł	- zł
3.1.10	v8.5 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability)	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
3.1.11	v8.1 - Genesys CPD/ASM	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
3.1.12	v8.1 - Genesys Outbound Voice	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
3.1.13	v8.5 - AIModule for TTS	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
3.1.14	v8.5 - SIP Qualification & Parking	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
3.1.15	v8.5 - Genesys Chat	1 licencja na okres 12 miesięcy	70	- zł	- zł
3.1.16	v8.5 - Genesys E-mail	1 licencja na okres 12 miesięcy	110	- zł	- zł
3.1.17	Eleveo High Availability for Call Recording	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.19	Eleveo ADVANCED Quality Management Bundle - Includes: Call Recording, Quality Management, Screen Capture, E-learning, Voice of the Customer, Live Monitoring of Calls, Live Monitoring of Screens, Automatic Pause and Resume, Speech Analytics, Eleveo Performance Analytics Core.	1 licencja na okres 12 miesięcy	40	- zł	- zł
3.1.20	v8.1 - Proactive Contact-Voice w/Gen.CPD	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
3.1.21	v8.1 - Proactive Contact - E-mail/SMS	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
3.1.22	2700000 requestów chat	1 licencja na okres 12 miesięcy	3	- zł	- zł
3.1.23	WFM concurrent user	1 licencja na okres 12 miesięcy	240	- zł	- zł
3.1.24	Genesys Web Callback	1 licencja na okres 12 miesięcy	1	- zł	- zł
<b>3.2. Usługi</b>					
3.2.1	1 dzień (8 godzin) pracy inżyniera	1 MD	230	- zł	- zł
3.2.2	1 dzień (8 godzin) pracy konsultanta	1 MD	60	- zł	- zł
					<b>- zł</b>

podpis Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 2 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA ORAZ SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU (SKŁADANE WRAZ Z OFERTA)**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

**Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea**

<b>I. Informacja dotycząca podstaw wykluczenia z postępowania:</b>	
1. Wykonawca w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert uniemożliwił lub odmówił zawarcia Umowy w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego lub nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
2. Wykonawca w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert, nie wykonał przedmiotu Zamówienia na rzecz Zamawiającego lub wykonał go nienależycie, a w ramach działań naprawczych nie doprowadził przedmiotu Zamówienia do stanu zgodności z Umową lub nie naprawił powstałej w ten sposób szkody, , chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
3. Wykonawca w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy doprowadził do wypowiedzenia albo odstąpienia od Umowy w sprawie Zamówienia wykonywanego na rzecz Zamawiającego;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
4. Wykonawca w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert dopuścił się poważnych naruszeń Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA albo dopuścił się innych naruszeń postanowień Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA, a w ramach działań naprawczych nie doprowadził do ich usunięcia;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
5. Wykonawca w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert w sposób inny niż wskazany w pkt.1-4 wyrządził Zamawiającemu szkodę w związku z realizacją Zamówienia, której to szkody nie naprawił w ramach podjętych działań naprawczych	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
6. Wykonawca został wpisany do Rejestru Wykonawców Wykluczonych zgodnie z „Zasadami dokonywania oceny Wykonawców w Obszarze Zakupowym Zakupy Ogólne w Grupie ENEA”	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
7. Otwarto likwidację Wykonawcy, ogłoszono jego upadłość, jego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, jego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
8. Wykonawca doradzał lub w inny sposób był zaangażowany w przygotowanie Postępowania o udzielenie tego Zamówienia, a spowodowane tym zaangażowaniem zakłócenie konkurencji nie może	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie

być wyeliminowane w inny sposób niż przez wykluczenie Wykonawcy z udziału w tym Postępowaniu;	
Jeżeli „tak” Wykonawca ma możliwość udowodnienia, że jego zaangażowanie w przygotowanie Postępowania o udzielenie zamówienia nie zakłóci konkurencji	...
9. Wykonawca zawarł z innymi Wykonawcami porozumienie mające na celu zakłócenie konkurencji, w szczególności jeżeli należąc do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne Oferty, chyba że wykażą, że przygotowali te Oferty niezależnie od siebie;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
10. Wykonawca naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, chyba że Wykonawca przed upływem terminu składania Ofert dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
11. Wykonawca złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
12. Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków udziału w Postępowaniu;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
13. Wykonawca został wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 <sup>1</sup> lub rozporządzeniu 269/2014 <sup>2</sup> albo na Liście Sankcyjnej <sup>3</sup> jako podmiot podlegający wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
14. Beneficjentem rzeczywistym <sup>4</sup> Wykonawcy jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 lub rozporządzeniu 269/2014 albo na Liście Sankcyjnej jako podmiot podlegający wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
15. Jednostką dominującą <sup>5</sup> Wykonawcy jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 lub rozporządzeniu 269/2014 albo na Liście Sankcyjnej jako podmiot podlegający wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
16. Wykonawca na podstawie ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, jest zobowiązany do zgłaszania informacji o beneficjentach rzeczywistych do Centralnego Rejestru Beneficjentów Rzeczywistych	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie

<sup>1</sup> rozporządzenie Rady (WE) 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,

<sup>2</sup> rozporządzenie Rady (UE) 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,

<sup>3</sup> **Lista Sankcyjna** - lista osób i podmiotów, na które zostały nałożone sankcje w związku z agresją Federacji Rosyjskiej na Ukrainę. Lista wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego w szczególności z ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

<sup>4</sup> w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,

<sup>5</sup> w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości.

Jeżeli „nie” Wykonawca wskazuje podstawę prawną braku ww. obowiązku .....	
17. Wykonawca w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z 29 września 1994 r. o rachunkowości jest jednostką zależną, nad którą kontrolę sprawuje jednostka dominująca ..... (wskazać jednostkę dominującą jeżeli istnieje)	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
<b>II. Informacja dotycząca warunków udziału w postępowaniu</b>	
<b>1. Wykonawca spełnia określone w WZ warunki udziału w postępowaniu dotyczące posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia oraz dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia i posiada wymagane zgodnie z WZ dokumenty:</b>	
a. wykaz usług wykonanych w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane – zgodnie z pkt 6.1.1 lit a) WZ;	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
b. dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usług	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
c. certyfikowany partner Genesys Silver, Gold lub Platinum w technologii Pure Engage.	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie
<b>2. Wykonawca spełnia określone w WZ warunki udziału w postępowaniu dotyczące sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie Zamówienia i posiada wymagane zgodnie z WZ dokumenty:</b>	
a. posiadanie przez Wykonawcę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, obejmującej - co najmniej - działalność związaną z przedmiotem Zamówienia na sumę gwarancyjną określoną w pkt 6.1.2 WZ	<input type="checkbox"/> tak / <input type="checkbox"/> nie

**Oświadczenie:**

Niżej podpisany(-a)(-i) oficjalnie oświadcza(-ją), że informacje podane powyżej w częściach I–II są dokładne i prawdziwe oraz że zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji poważnego wprowadzenia w błąd.

**Podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy**

**ZAŁĄCZNIK NR 3 – UPOWAŻNIENIE UDZIELONE PRZEZ WYKONAWCĘ (SKŁADANE WRAZ Z OFERTĄ – JEŻELI DOTYCZY)**

(nazwa Wykonawcy)

**Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea****Upoważnienie udzielone przez Wykonawcę do podpisania oferty i załączników oraz składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu**

W imieniu .....

upoważniam Pana/Panią ..... urodzonego/ą dnia  
..... w ..... legitymującego się dowodem osobistym numer:  
..... seria: ....., PESEL: ..... do:

- a) podpisania oferty,
- b) podpisania wszystkich załączników do Warunków Zamówienia stanowiących integralną część oferty,
- c) składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu,
- d) zawarcia umowy w przedmiotowym postępowaniu.

**Podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy**

**ZAŁĄCZNIK NR 4 – OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI (SKŁADANE WRAZ Z OFERTĄ)**

(nazwa Wykonawcy)

**Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea**

Niniejszym oświadczam(-y) że, zobowiązuję (-emy) się wszelkie informacje handlowe, przekazane lub udostępnione przez Zamawiającego w ramach prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia, wykorzystywać jedynie do celów uczestniczenia w niniejszym postępowaniu, nie udostępniać osobom trzecim, nie publikować w jakiegokolwiek formie w całości ani w części, lecz je zabezpieczać i chronić przed ujawnieniem. Ponadto zobowiązujemy się je zniszczyć, wraz z koniecznością trwałego usunięcia z systemów informatycznych, natychmiast po zakończeniu niniejszego postępowania, chyba, że nasza oferta zostanie wybrana i Zamawiający pisemnie zwolni nas z tego obowiązku.

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

**Podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy**

**ZAŁĄCZNIK NR 5 – INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH (SKŁADANA WRAZ Z OFERTA)**

(nazwa Wykonawcy)

**Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea****INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH**

Oświadczam, że dopełniłem poniższego obowiązku informacyjnego wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia w postępowaniu nr **1400/DW00/ZT/KZ/2023/0000021269**

1. **[dane administratora danych]** Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, pl. Władysława Andersa 7; 61-894 Poznań, NIP 777-000-28-43, REGON 630770227 (dalej: **Administrator**). Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: [ecn.iod@enea.pl](mailto:ecn.iod@enea.pl)
2. **[cele i podstawy przetwarzania danych]** Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu uczestniczenia w postępowaniu nr **1400/DW00/ZT/KZ/2023/0000021269** oraz po jego zakończeniu w celu realizacji usługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. tzw. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, dalej: **RODO**).
3. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w postępowaniu oraz realizacji usługi.
4. **[odbiorcy danych]** Administrator może ujawnić Pana/Pani dane osobowe podmiotom z grupy kapitałowej ENEA. Administrator może również powierzyć przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych dostawcom usług lub produktów działającym na jego rzecz, w szczególności podmiotom świadczącym Administratorowi usługi IT, serwisowe. Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Administrator wymaga od tych dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, wysokiego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa Pana/Pani danych osobowych przetwarzanych przez nich w imieniu Administratora.
5. **[okres przechowywania danych]** Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wyboru wykonawcy w postępowaniu nr **1400/DW00/ZT/KZ/2023/0000021269**. Po zakończeniu postępowania przez czas trwania umowy oraz czas niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. **[Pana/Pani prawa]** Posiada Pan/Pani prawo żądania:
  - a) dostępu do treści swoich danych - w granicach art. 15 RODO,
  - b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
  - c) ich usunięcia - w granicach art. 17 RODO,
  - d) ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO,
  - e) przenoszenia danych - w granicach art. 20 RODO,
  - f) prawo wniesienia sprzeciwu (w przypadku przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w granicach art. 21 RODO,
7. Realizacja praw, o których mowa powyżej może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłane Inspektorowi Ochrony Danych na adres e-mail: [ecn.iod@enea.pl](mailto:ecn.iod@enea.pl).
8. Przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.  
Potwierdzam zapoznanie się zamieszczoną powyżej informacją Enei Centrum, dotyczącą przetwarzania danych osobowych.

**Podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy**



**ZAŁĄCZNIK NR 6 – WYKAZ USŁUG (SKŁADANY NA WEZWANIE PRZEZ WYKONAWCĘ KTÓREGO OFERTA ZOSTANIE NAJWYŻEJ OCENIONA)**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

**Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea**

Lp.	Nazwa podmiotu, dla którego wykonywano usługę	Przedmiot usługi	Wartość usługi (PLN netto)	Termin realizacji usługi (w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert ) (dd-mm-rrrr – dd-mm-rrrr)	Dowód należytego wykonania usługi  (nazwa i oznaczenie dokumentu)
1					
2					
..					

**Załącznikiem do niniejszego formularza, muszą być dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usług**

**DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE NALEŻYTE WYKONANIE PROJEKTÓW POWINNY BYĆ SPORZĄDZONE I OZNACZONE W TAKI SPOSÓB, ABY NIE BYŁO WĄTPLIWOŚCI, KTÓRYCH USŁUG WYKAZANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ DOTYCZA.** Przykład: „Referencje do usługi nr 1”

*W przypadku usług świadczonych na rzecz Zmawiającego brak jest konieczności załączania do Oferty dokumentów potwierdzających wykonanie projektu ze względu na fakt, iż Zamawiający jest w ich posiadaniu oraz ma możliwość ich weryfikacji wewnątrz organizacji.*

*W celu umożliwienia weryfikacji wykonania usługi konieczne jest podanie niniejszych danych: nr umowy, data zawarcia umowy oraz dane koordynatora umowy.*

--

**Podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy**

**ZAŁĄCZNIK NR 7 – OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ (SKŁADANE NA WEZWANIE PRZEZ WYKONAWCĘ KTÓREGO OFERTA ZOSTANIE NAJWYŻEJ OCENIONA)**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

**Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea**

Działając w imieniu i na rzecz (nazwa/firma/adres Wykonawcy)

.....

.....

1. **\*\*oświadczam, że przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów z wymienionymi poniżej Podmiotami:**

lp	Nazwa podmiotu	Adres
1		
2		

miejsowość i data	Podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

2. **\* oświadczam, że nie przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.**

miejsowość i data	Podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**\* niepotrzebne skreślić**

**\*\*wypełnić w przypadku, gdy Wykonawca należy do grupy kapitałowej**

**ZAŁĄCZNIK NR 8 – OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU MINIMALNYCH WYMAGAŃ W ZAKRESIE STOSOWANYCH ZABEZPIECZEŃ TECHNICZNYCH I ORGANIZACYJNYCH DOTYCZĄCYCH OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH OSÓB FIZYCZNYCH (SKŁADANE WRAZ Z OFERTA)**

(nazwa Wykonawcy)
-------------------

**Utrzymanie i rozwój platformy Contact Center Genesys w GK Enea**

Niniejszym oświadczam(y), że reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot spełnia następujące minimalne wymagania w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych:

X - oznacza wymagania konieczne do wystartowania w postępowaniu

Pole puste w kolumnie *minimalne wymagania, które Wykonawca zobowiązany jest spełnić* oznacza wymagania których spełnienie jest mile widziane ale ich brak nie dyskwalifikuje z udziału w postępowaniu

Obszary wymagań		Rodzaje zabezpieczeń	Minimalne wymagania, które Wykonawca zobowiązany jest spełnić <sup>10</sup>	W przypadku spełnienia warunków proszę wpisać V
środki organizacyjne	zabezpieczenia proceduralne i osobowe	polityki, procedury, instrukcje,	x	
		stosuje się do ogólnych zasad przetwarzania określonych w art. 5 RODO,	x	
		zapewnia, aby dane przetwarzane były zgodnie z prawem – art. 6 – 11 RODO,	x	
		zapewnia, aby przestrzegane były prawa osób, których dane są przetwarzane – art. 12-23 RODO	x	
		zapewnia wypełnianie ogólnych obowiązków w zakresie przetwarzania danych ciążących na administratorze i podmiocie przetwarzającym – art. 24 – 31 RODO,	x	
		zapewnia bezpieczeństwo przetwarzania danych uwzględniając charakter zakres, kontekst i cele przetwarzania danych – art. 32- 36 RODO,	x	
		zapewnia kontrolę nad przetwarzaniem danych w postaci monitorowania przestrzegania przepisów i przyjętych procedur przetwarzania przez Inspektora Ochrony Danych lub podmioty certyfikujące, czy monitorujące przestrzeganie przyjętych kodeksów postępowania – art. 27- 43 RODO,	x	

<sup>10</sup> Minimalne wymagania, które jest zobowiązany spełnić Wykonawca zostały oznaczone w następujący sposób: X

		certyfikacja RODO		
		oświadczenia o zachowaniu bezpieczeństwa ,		
		procedury dotyczące zgłaszanie naruszeń ochrony danych do organu nadzorczego (UODO) – art. 33 ust 3 RODO;	x	
		procedury dotyczące prowadzenia wewnętrznego rejestru naruszeń ochrony danych, o którym mowa w art. 33 ust 5 RODO;		
		wyznaczono IOD zgodnie z art. 37RODO		
		raporty dokumentujące wyniki przeprowadzonych ocen skutków dla ochrony danych – art. 35 ust. 7.		
		kodeksy branżowe/ stowarzyszenia branżowe		
		upoważnienia do przetwarzania danych osobowych oraz ewidencja upoważnień	x	
		umowy powierzenia z podwykonawcami oraz ewidencja umów powierzenia przetwarzania	x	
		zarządzanie aktywami (przetwarzanymi zbiorami danych),	x	
		w ciągu ostatnich 24 miesięcy działalność podmiotu została skontrolowana przez właściwe, ze względu na przedmiot działalności danego podmiotu, instytucje zewnętrzne, np. inspekcja pracy, UODO		
		wdrożono zalecenia z w/w kontroli w całości		
		wdrożono zalecenia z w/w kontroli częściowo		
		nie wdrożono zalecenia z w/w kontroli		
		zaimplementowano klasyfikację informacji.		
		zaimplementowano postępowanie z informacją.		
		zaimplementowano obsługę incydentów dot. ochrony danych osobowych.		
		zarządzanie ryzykiem przetwarzania danych osobowych	x	
środki techniczne	zabezpieczenia teleinformatyczne	systemy antywirusowe, antyspamowe, antymalwareowe	x	
		licencje na legalność oprogramowania,		
		autoryzacja i autentykacja,	x	
		kontrole dostępu (rejestrwanie i wyrejestrowywanie użytkowników, zarządzanie hasłami, użycie uprzywilejowanych programów narzędziowych)	x	
		szyfrowanie,		
		bezpieczne łącza,	x	
		pseudonimizacja,		
		zabezpieczenie logów systemów,	x	
		środki ochrony kryptograficznej (polityka stosowania zabezpieczeń, zarządzanie kluczami)		
		segmentacja i separacja sieci,	x	

		nie będą wykorzystywane chmury publiczne (np. AWS, GCP, Azure) i publiczne zasoby plikowe (np. DropBox, Google Drive, OneDrive) do wykonywania zadań powierzonych przez Zamawiającego (dla informacji wrażliwych, np. danych osobowych, logów, plików konfiguracyjnych), jedynie za zgodą strony biznesowej Zamawiającego	x	
		Dostawca zapewnia, że zdalny dostęp jest możliwy tylko przez bezpieczne połączenia	x	
		nie podłączanie niedozwolonych urządzeń (bez zgody Zamawiającego) do sieci LAN Zamawiającego (za wyjątkiem dostępu jako gość)	x	
		Wykonawca stosuje w swoich sieciach bezprzewodowych (np. wifi) standard 802.1X (gdy nie korzysta z VPN Zamawiającego).	x	
		Systemy operacyjne i kluczowe aplikacje na wykorzystywanych przez dostawcę urządzeniach posiadają ważne wsparcie producenta przynajmniej w okresie świadczenia usługi dla Zamawiającego	x	
zabezpieczenia fizyczne		monitoring wizyjny,		
		monitoring wizyjny w trybie ciągłym		
		monitoring wizyjny w trybie okresowym		
		bezpieczeństwo fizyczne i środowiskowe oraz bezpieczeństwo eksploatacji (zarządzanie zmianami, zarządzanie pojemnością, zapewnienie ciągłości działania, rejestrowanie zdarzeń i monitorowanie		
		monitoring elektroniczny kontrola dostępu,		
		ochrona fizyczna obiektów,		
		systemy antywłamaniowe,		
		działanie grup interwencyjnych,		

podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

**ZAŁĄCZNIK NR 9 – PROJEKT UMOWY**

UMOWA nr CRU/U/1400/90000...../2023

zawarta w Poznaniu, dnia ..... 2023 r., pomiędzy:

**ENEA Centrum Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, Plac Władysława Andersa 7, 61-894 Poznań wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000477231, NIP 7770002843, REGON 630770227, kapitał zakładowy: 103.929.000,00 zł, zwaną dalej „**Zamawiającym**”, reprezentowaną przez:

1. ....
2. ....

a

..., ...-... ..., ul. ...REGON: ..., NIP: ...zarejestrowaną w Sądzie ... w ..... Wydział Gospodarczy KRS: ... Kapitał zakładowy: ... zł Kapitał wpłacony: ... zł albo

... prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą ... .., w ... .. ul. ... , NIP ..., REGON ... zwanym dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowanym przez:

1. ....
2. ....

Zamawiający i Wykonawca są w dalszej części Umowy zwani łącznie **Stronami** a każdy z osobna **Stroną**.

o następującej treści:

**§ 1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

1. Niniejsza Umowa poprzedzona została przeprowadzonym przez Zamawiającego postępowaniem przetargowym, w toku którego Wykonawca złożył Zamawiającemu Ofertę na wykonanie przedmiotu niniejszej Umowy.
2. ENEA Centrum wchodzi w skład Grupy Kapitałowej na czele której stoi ENEA S.A. funkcjonującej jako przedsiębiorstwo zintegrowane pionowo w rozumieniu art. 3 pkt 12a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne ENEA Centrum jest spółką dedykowaną do świadczenia na rzecz spółek Grupy Kapitałowej ENEA funkcji wsparcia w obszarze m.in. IT, obsługi klientów, rozliczeń klientów. Użytkownikami biznesowymi rozwiązania pn. Platforma Contact Center (dalej jako System) będą spółki Grupy Kapitałowej ENEA oraz partnerzy realizujący cele biznesowe ENEA.
3. Ilekroć w Umowie znajduje się odwołanie do pojęcia Grupa Kapitałowa ENEA będzie ono rozumiane zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości, i będzie oznaczać ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu oraz podmioty, wobec których jest ona jednostką dominującą (zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 37 Ustawy o Rachunkowości. Określone postanowieniami Umowy obowiązki i uprawnienia Stron odnoszą się zarówno do podmiotów należących do Grupy Kapitałowej ENEA w chwili zawarcia Umowy jak i podmiotów, które uzyskają taki status w okresie jej obowiązywania.
4. Zamawiający przewiduje, że w celu usprawnienia i zmniejszenia kosztów wykonywanie niektórych swoich uprawnień wynikających z niniejszej Umowy może powierzyć współpracującym z nim podmiotom zewnętrznym. Tym samym Strony zgodnie oświadczają, że podmioty takie na mocy Umowy zawartej przez nie z Zamawiającym mogą w toku wykonywania niniejszej Umowy wstąpić w niektóre jego prawa wynikające z niniejszej Umowy, o czym Zamawiający zobowiązany jest poinformować Wykonawcę.

## § 2. DEFINICJE

1. **Okres Obowiązania Umowy** – Okres od zawarcia Umowy do końca Okresu Serwisowego.
2. **Okres Serwisowy** – 12-miesięczny okres świadczenia przez Wykonawcę Usług Serwisowych w stosunku do Przedmiotu Umowy.
3. **Oprogramowanie Systemowe** – Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań dla Platformy Contact Center, m.in. systemy operacyjne, bazy danych, środowisko wirtualne dostarczone przez Zamawiającego.
4. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – Element infrastruktury IT stanowiące część dodatkowych rozwiązań Platformy Contact Center (moduły/komponenty) dostarczone przez Wykonawcę.
5. **System** – Platforma Contact Center.
6. **Platforma Contact Center** – System contact center Genesys wraz z systemem nagrywającym ZOOM Eleveo funkcjonująca w Grupie Kapitałowej ENEA na dzień zawarcia Umowy.
7. **Usługi Modyfikacji i Rozwoju** – Prace realizowane przez Wykonawcę i zlecone przez Zamawiającego, mające na celu usprawnienie działania Platformy Contact Center.
8. **Użytkownik** – Osoba, która została uprawniona przez Zamawiającego do korzystania z Platformy Contact Center.
9. **Środowisko Produkcyjne** – Kompletnie rozwiązanie sprzętowe i programowe wykorzystywane do realizacji całości procesów.
10. **Interfejs** – Oprogramowanie służące do wymiany określonych danych pomiędzy systemami informatycznymi Zamawiającego a Platformą Contact Center oraz między modułami/komponentami Platformy Contact Center, umożliwiające spójną obsługę procesów biznesowych Zamawiającego.
11. **Produkt** – Wynik wykonanych prac i dostaw w ramach realizacji zamówienia.
12. **Dokumentacja** – Dokumentacja dotycząca Platformy Contact Center, obejmująca Dokumentację Administratorów Platformy Contact Center, Dokumentację powykonawczą, pozostałe Dokumenty i Opracowania.
13. **Dokumenty i Opracowania** – Utwory w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych stworzone w ramach Projektu lub w celu wykonania Umowy, tj.: Instrukcja Użytkownika Systemu, Dokumentacja powykonawcza, Dokumentacja Administratora Systemu, prezentacje, notatki, opisy, wyjaśnienia.
14. **Incydent** – Każde zdarzenie w funkcjonowaniu Platformy Contact Center, które powoduje przerwę, nieprawidłowe działanie lub obniżenie jakości działania dowolnego komponentu lub całości w dowolnej warstwie (sprzętu, oprogramowania, obsługi). Źródłem Incydentów są wady tkwiące w Platformie Contact Center lub nieprawidłowa eksploatacja.
15. **Problem Krytyczny** – Rodzaj Incydentu oznaczający sytuację, w której nie działa jeden lub więcej z kluczowych funkcjonalności Platformy Contact Center lub działają w sposób zagrażający spójności i integralności danych albo powodują naruszenie wymagań bezpieczeństwa. W razie Problemu Problem Krytyczny może dotyczyć dowolnego komponentu Platformy Contact Center.
16. **Problem Poważny** – Rodzaj Incydentu oznaczający istotną wadę działania Platformy Contact Center polegającą na nieprawidłowym funkcjonowaniu dowolnego komponentu (nieprawidłowe działanie funkcji lub grupy funkcji) nie będącego kluczowym procesem realizowanym przez Platformę Contact Center.
17. **Problem Drobny** – Rodzaj Incydentu oznaczający drobną nieprawidłowość w działaniu Platformy Contact Center, nie stanowiący Problemu Krytycznego ani Problemu Poważnego. Problem Drobny nie wyłącza bezpiecznej i stabilnej pracy Platformy Contact Center.
18. **Wada** – Każda niezgodność Przedmiotu Umowy z jej treścią w tym Wada Fizyczna i wada prawna.
19. **Dzień Roboczy** – Każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
20. **Umowa** – Niniejsza Umowa wraz z załącznikami.

21. **Wada Fizyczna** – Przez Wadę Fizyczną rozumie się w szczególności niezgodność urządzeń z ich przeznaczeniem określonym w Umowie, na skutek której wartość lub użyteczność tych urządzeń, przez pryzmat celu oznaczonego w Umowie, została zmniejszona.

### § 3. PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest zakup serwisów producenta, wsparcia technicznego, dodatkowych prac integratora w postaci roboczogodzin do wykorzystania oraz licencji dla Platformy Contact Center wdrożonej u Zamawiającego w konfiguracji On-Premise.
2. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Przedmiot Umowy zgodnie z treścią złożonej oferty z dnia ..... r. stanowiącej Załącznik nr 1 do Umowy wraz z protokołem z negocjacji/formularzem oferty po aukcji z dnia ..... r., stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Przedmiot Umowy w zakresie i na warunkach opisanych w niniejszej Umowie oraz Warunkach Zamówienia z dnia ..... r., stanowiących Załącznik nr 3 do Umowy (dalej: Warunki Zamówienia), w których szczegółowy zakres Przedmiotu Umowy, zawiera Rozdział II – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.
4. Wykonawca zapewnia, że Przedmiot Umowy jest zgodny z wszelkimi dotyczącymi go normami i przepisami prawa.
5. Wykonawca oświadcza, że przez wykonanie Umowy nie narusza żadnych praw własności intelektualnej innych podmiotów, ani żadnych przepisów prawa obowiązującego w tym zakresie.
6. Niniejsza **Umowa ma charakter ramowy** co oznacza, że na jej podstawie i w okresie jej obowiązywania lub do czasu wyczerpania maksymalnej wartości wynagrodzenia (w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej) Zamawiający będzie uprawniony, a nie zobowiązany do składania zamówień wykonawczych (dalej: Zlecenia jednostkowe). Wzór Zlecenia jednostkowego stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. Zawarcie Umowy nie kreuje po stronie Wykonawcy roszczenia o zawarcie Zleceń jednostkowych, ani roszczeń odszkodowawczych w przypadku gdy wartość wynagrodzenia z tytułu wykonanych Zleceń jednostkowych w okresie obowiązywania Umowy nie osiągnie maksymalnej wartości wynagrodzenia.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmian ilościowych zamawianych pozycji wskazanych w Warunkach Zamówienia w stosunku do ilości oszacowanej w Warunkach Zamówienia, w ramach maksymalnej wartości wynagrodzenia Wykonawcy. Zamawiający będzie mógł zamówić u Wykonawcy dowolną ilość, zarówno większą, jak i mniejszą od oszacowanej w Warunkach Zamówienia, po cenie zaoferowanej przez Wykonawcę w złożonej ofercie. Dokładna ilość poszczególnych pozycji, które zostaną dostarczone przez Wykonawcę w toku wykonywania Umowy będzie zależała od Zleceń jednostkowych składanych przez uprawnione przez Zamawiającego osoby wskazane w § 18 ust. 1.
8. Wykonawca zrealizuje Przedmiot Umowy z uwzględnieniem postanowień § 3 pkt. 9 oraz z zachowaniem następujących warunków:
  - a) Uprawnione przez Zamawiającego osoby, wskazane w § 18 ust. 1 Umowy, będą składać Zlecenia jednostkowe obejmujące dane pozycje drogą elektroniczną na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail,
  - b) Wykonawca zobowiązuje się do realizacji złożonych przez Zamawiającego Zleceń jednostkowych w czasie nie dłuższym niż 60 dni kalendarzowych.  
Termin realizacji Zlecenia jednostkowego liczony jest od chwili otrzymania przez Wykonawcę danego Zlecenia jednostkowego do czasu dostarczenia lub realizacji przedmiotu zamówienia Zlecenia jednostkowego
  - c) Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o przekazanie zestawień określających zakres zrealizowanych dostaw na podstawie udzielonych Zleceń jednostkowych wraz z wykazem dostarczonych urządzeń i wystawionych faktur w dowolnym momencie w trakcie obowiązywania Umowy lub najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych po jej zrealizowaniu,
  - d) Zestawienie, o którym mowa powyżej Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu na adresy e-mail podane w § 18 ust. 1 w terminie nie przekraczającym 2 dni roboczych od zgłoszenia.
9. Realizacja dostaw oraz udzielenie gwarancji, zostaną potwierdzone odpowiednimi protokołami zdawczo – odbiorczymi, podpisanymi przez osoby wskazane na danym Zleceniu jednostkowym jako „prowadzące sprawę”.



10. Zgodnie z sukcesywnie składanymi przez Zamawiającego Zleceniami jednostkowymi, Wykonawca zrealizuje Przedmiot Umowy na własny koszt i ryzyko oraz przy użyciu posiadanych przez siebie materiałów i urządzeń.
11. Wykonawca nie może przenieść wierzytelności wobec Zamawiającego z tytułu niniejszej Umowy na osoby trzecie bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
12. Zamawiający może wykorzystać dostarczone licencje do świadczenia usług podmiotom, którym świadczy i będzie świadczył usługi oraz może przenieść prawo własności na inną spółkę z GK ENEA.
13. Wykonawca zobowiązuje się udzielić Zamawiającemu gwarancji na dostarczone licencje.
14. W ramach Wynagrodzenia przewidzianego niniejszą Umową, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawa majątkowe do zakupionych licencji, na następujących polach eksploatacji:
  - a) korzystania z oprogramowania na wszystkich polach funkcjonalności,
  - b) przechowywania w pamięciach komputerów na dyskach twardych lub przenośnych,
  - c) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia i odtwarzania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
  - d) udostępniania za pośrednictwem sieci komputerowych,
  - e) tworzenia i modyfikowania dokumentów oraz danych wytworzonych przy pomocy oprogramowania,
  - f) rozpowszechniania w tym udostępnianie podmiotom z Grupy Kapitałowej, którym Zamawiający świadczy usługi.

#### **§ 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WYKONAWCY**

1. Wykonawca oświadcza, iż brak jest przeszkód faktycznych oraz prawnych do należytego wykonania Umowy.
2. Wykonawca ponosi względem Zamawiającego odpowiedzialność za działania i zaniechania wszystkich osób, którymi posługuje się przy wykonywaniu Umowy jak za własne działania i zaniechania, niezależnie od stosunku prawnego, który łączy go z taką osobą.
3. Wykonawca oświadcza, iż, wszelkie oprogramowanie, dokumentacja i inne materiały wykorzystywane przez Wykonawcę do realizacji Umowy, nie będą naruszać jakichkolwiek praw osób trzecich, w tym w szczególności mogących wynikać z przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych, wynalazczości, znakach towarowych oraz nieuczciwej konkurencji.

#### **§ 5. OBOWIĄZKI WYKONAWCY**

1. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania Umowy z najwyższą starannością, zgodnie ze złożoną Ofertą, zasadami najnowszej wiedzy technicznej oraz projektowania systemów komputerowych, zgodnie z obowiązującymi w dacie zawarcia Umowy przepisami prawa - tak, aby efektem było osiągnięcie pełnej funkcjonalności i zakładanych parametrów Systemu.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i terminowość wykonania Umowy, jak również za zarządzanie i koordynację całości prac związanych z jej realizacją. O ile prawidłowe wykonanie Umowy doznaje przeszkody z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest zawiadomić go o tym na piśmie lub mailowo, wymieniając szczegółowo nieprawidłowości w postępowaniu Zamawiającego, ze wskazaniem ich ewentualnych skutków, wskazując jednocześnie i jednoznacznie, jakie działania Zamawiający winien podjąć, aby Umowa mogła być dalej wykonywana w sposób prawidłowy i terminowy. Brak takiego zawiadomienia wyłącza podnoszenie w przyszłości przez Wykonawcę zarzutów nieprawidłowego wykonywania przez Zamawiającego Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania zamówienia bez udziału podwykonawców.

#### **§ 6. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO**

1. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w zakresie umożliwiającym Wykonawcy należyte wykonanie Umowy oraz zapewnia, że znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej umożliwiającej zapłatę Wykonawcy należnego mu wynagrodzenia.

2. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia udziału w pracach zespołu osób, posiadających kwalifikacje, wiedzę i doświadczenie, wspierających pozyskanie przez Wykonawcę wszelkich, posiadanych przez Zamawiającego informacji, potrzebnych do realizacji Umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia z tytułu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, w wysokości i na warunkach określonych w dalszej części Umowy.

#### **§ 7. WSPÓŁPRACA POMIĘDZY STRONAMI**

1. Komunikacja pomiędzy osobami zaangażowanymi w wykonywanie Umowy odbywać się będzie w języku polskim. W przypadku zaangażowania w wykonywanie Umowy przez Wykonawcę osób niewładających tym językiem, Wykonawca zapewni im na własny koszt i odpowiednio do potrzeb pomoc tłumacza.
2. W celu umożliwienia realizacji Przedmiotu Umowy Zamawiający zapewni wystarczające dla tego celu środowisko IT.
3. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia udostępnionej Infrastruktury Sprzętowej i oprogramowania Zamawiającego ponosi Wykonawca od dnia ich udostępnienia przez Zamawiającego.

#### **§ 8. INFRASTRUKTURA SPRZĘTOWA, OPROGRAMOWANIE**

1. Wykonawca oświadcza, że przed podpisaniem niniejszej Umowy, w toku postępowania przetargowego zapoznał się z infrastrukturą sprzętową i oprogramowaniem, jakim dysponuje Zamawiający i jakie jest przeznaczone na potrzeby Platformy Contact Center i oświadcza, że po uzupełnieniu go o elementy Przedmiotu Umowy, które Wykonawca dostarczy, będą one wystarczające do zapewnienia sprawnego działania Platformy Contact Center i zachowania jej wymaganych parametrów.
2. Na dostarczone oprogramowanie Wykonawca zobowiązany jest przenieść na Zamawiającego lub odpowiednio udzielić Zamawiającemu stosownej licencji.
3. Wykonawca oświadcza i zapewnia, że dołoży wszelkich starań, aby dostarczone przez niego na podstawie Umowy Oprogramowanie Aplikacyjne nie spowodowało u Zamawiającego szkody, ani nie utrudniło mu – w szczególności z powodu braku kompatybilności, lub nieodpowiednich właściwości – korzystania z pozostałego nie związanego z Platformą Contact Center sprzętu i oprogramowania, które Zamawiający wykorzystuje na potrzeby swojego przedsiębiorstwa. Wykonawca jest obowiązany do działania z najwyższą możliwą starannością i profesjonalizmem w celu osiągnięcia założonych wyżej celów. Za ewentualne szkody z tego tytułu Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność.

#### **§ 9. GWARANCJA**

1. Wykonawca gwarantuje, że wszystkie dostarczone przez Wykonawcę Produkty w ramach realizacji przedmiotu Umowy będą wolne od wszelkich Wad i spełniały będą przez cały Okres Serwisowy parametry szczegółowo określone w Umowie.
2. Wszelkie zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższych zapewnień Wykonawcy będą załatwiane przez Wykonawcę w trakcie Okresu Gwarancyjnego.
3. Ochrona gwarancyjna jest nieograniczona terytorialnie.
4. Powyższe postanowienia nie wyłączają uprawnień Zamawiającego określonych w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za Wady.
5. Gwarancja nie obejmuje Incydentów powstałych z przyczyn spowodowanych przez Zamawiającego, osoby trzecie niezależne od Wykonawcy lub działania siły wyższej lub powstałych z powodu używania Systemu niezgodnie z przeznaczeniem lub przekazaną dokumentacją lub w przypadku, gdy Incydent powstanie z przyczyn dotyczących Oprogramowania Systemowego, które dostarczył lub zapewnił Zamawiający lub w przypadku uszkodzenia mechanicznego, termicznego, chemicznego, itp. lub cyberataku lub w przypadku bezprawnej ingerencji w System lub jego elementy.

#### **§ 10. WYNAGRODZENIE**

1. Maksymalne łączne wynagrodzenie z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy nie może przekroczyć:

kwota netto: ..... PLN

kwota netto słownie: ..... PLN

Kwota, o której mowa powyżej obejmuje łącznie wynagrodzenie Wykonawcy oraz wszelkie inne koszty i wydatki ponoszone przez Wykonawcę.

2. Zamawiający nie zobowiązuje się wobec Wykonawcy do korzystania ze wszystkich świadczeń objętych Umową, ani nie deklaruje przewidywanej wartości świadczeń w okresie obowiązywania Umowy. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania maksymalnej kwoty łącznego wynagrodzenia o której mowa powyżej.
3. Do powyższej kwoty zostanie doliczony podatek od towarów i usług VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. W przypadku zmiany stawki podatku VAT, faktura zostanie wystawiona zgodnie z obowiązującymi w dniu wystawienia faktury przepisami.
5. Kwota wynagrodzenia obejmuje wszelkie koszty ponoszone przez Wykonawcę z tytułu realizacji Umowy, i Wykonawca nie jest uprawniony domagać się od Zamawiającego z jakichkolwiek bądź tytułów jakichkolwiek kwot ponad te wskazane wyżej. W szczególności wynagrodzenie obejmuje takie koszty jak:
  - a) koszty pracy osób, którymi Wykonawca posługuje się przy realizacji Umowy,
  - b) koszty pozyskania informacji i danych niezbędnych do realizacji Umowy,
  - c) koszty przeniesienia autorskich praw majątkowych, praw zależnych oraz prawa wykonywania autorskich praw osobistych przez Zamawiającego i udzielenia licencji.
6. Zamawiający, oprócz zapłaty wynagrodzenia zgodnie z tytułu wykonania Umowy nie jest zobowiązany do zwrotu Wykonawcy jakichkolwiek wydatków, kosztów związanych z wykonywaniem niniejszej Umowy, bądź zapłaty jakiegokolwiek dodatkowego lub uzupełniającego wynagrodzenia. Wynagrodzenie zostało skalkulowane biorąc pod uwagę, iż Wykonawca zobowiązany jest zrealizować przedmiot Umowy w sposób kompletny, co oznacza, że wszystkie koszty wynikające z realizacji Umowy są pokrywane przez Wykonawcę i zawarte zostały w wynagrodzeniu, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.

#### § 11. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury jest zatwierdzony przez Strony umowy protokół zdawczo – odbiorczy będący obustronnie podpisanym Zleceniem jednostkowym.
2. Faktura będzie wystawiona zbiorczo dla wszystkich pozycji wyszczególnionych w danym Zleceniu jednostkowym.
3. Podstawą zapłaty faktury przez Zamawiającego jest zatwierdzony przez Strony umowy protokół zdawczo – odbiorczy będący obustronnie podpisanym Zleceniem jednostkowym.
4. Termin płatności wynagrodzenia należnego Wykonawcy zostanie dochowany, gdy w ostatnim dniu tego terminu nastąpi obciążenie rachunku bankowego Zamawiającego kwotą wynagrodzenia należnego Wykonawcy zgodnie z treścią niniejszej Umowy. W przypadku opóźnienia w płatności Wykonawca jest uprawniony do naliczenia odsetek za opóźnienie od transakcji handlowych na podstawie obowiązujących przepisów.
5. W przypadku gdy termin płatności przypada w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, płatność uznaje się za dokonaną, jeśli nastąpi w pierwszy dzień roboczy przypadający po tych dniach.
6. Za prawidłowo wystawioną fakturę Strony uznają dokument wystawiony zgodnie z zapisami zawartymi w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Faktura/ rachunek/ nota winna zawierać dodatkowe oznaczenia, w szczególności:
  - 6.1. numer umowy - CRU/U/1400/.../....,
  - 6.2. numer zbiorczego zamówienia SAP,
  - 6.3. numer PSP w przypadku jego przekazania przez Zamawiającego,
  - 6.4. nazwa komórki zamawiającej – **Biuro Telekomunikacji**,
  - 6.5. imię i nazwisko koordynatora Zamawiającego.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wystawienia Zamawiającemu faktury w formie elektronicznej w formacie nieedytowalnym, np. pdf, (celem zapewnienia autentyczności pochodzenia i integralności treści faktury) oraz

- przesłania jej na adres: [faktury.elektroniczne@enea.pl](mailto:faktury.elektroniczne@enea.pl). Wykonawca nie przysyła w takim przypadku wersji papierowej dokumentu.
8. W sytuacji braku możliwości wystawienia faktury w formie elektronicznej Zamawiający dopuszcza dostarczenie faktury w wersji papierowej oraz przesłanie jej na adres:  
**Grupa Enea**  
**Centrum Zarządzania Dokumentami**  
**ul. Zacisze 28**  
**Zielona Góra**
  9. Każda faktura powinna być zapisana, jako odrębny plik – nie może być przesłany jeden zbiorczy plik (np. pdf) kilku faktur.
  10. Faktury, które posiadają załącznik w formie odrębnego pliku (pdf) należy wysyłać, jako pojedyncze wiadomości e-mail (faktura + załącznik).
  11. Każda ze Stron pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszt instytucji ją kredytujących i transferujących środki na jej zlecenie w związku z realizacją Umowy.
  12. Wykonawca oświadcza, że jest zarejestrowanym podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP: ..... a faktury dokumentujące sprzedaż zostaną zaewidencjonowane w rejestrze sprzedaży dla potrzeb podatku VAT i zostaną ujęte w deklaracji VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
  13. ENEA Centrum Sp. z o.o. oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP: 777-000-28-43.
  14. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy Wykonawcy, służący do rozliczenia Przedmiotu Umowy spełnia wymogi na potrzeby mechanizmu podzielonej płatności (*split payment*), tzn. że do ww. rachunku bankowego jest przypisany rachunek VAT, a faktura spełniać będzie warunki określone w powszechnie obowiązujących przepisach w tym zakresie.
  15. Zamawiający oświadcza, że płatności za wszystkie faktury realizuje z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności (*split payment*).
  16. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności w systemie podzielonej płatności (*split payment*).
  17. Płatność za prawidłową realizację Przedmiotu Umowy będzie dokonana przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę na fakturze w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury.
  18. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy wskazany na fakturze został wskazany w zgłoszeniu identyfikacyjnym lub zgłoszeniu aktualizacyjnym złożonym przez Wykonawcę do naczelnika właściwego urzędu skarbowego i znajduje się na tzw. „białej liście podatników VAT”, o której mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
  19. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę na fakturze nie znajduje się na tzw. „białej liście podatników VAT” lub rachunek wskazany przez Wykonawcę nie spełnia wymogów określonych w ust. 14, Zamawiający dokona zapłaty oraz złoży do właściwego Naczelnika Urzędu Skarbowego zawiadomienie o zapłacie należności na rachunek inny niż zawarty na dzień zlecenia przelewu w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
  20. Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
  21. W terminie 3 dni od zawarcia Umowy, Wykonawca przekaże Zamawiającemu na adres mailowy koordynatora umowy wskazanego w § 18 ust.1, kody PKWiU, które dotyczą Przedmiotu Umowy.

## § 12. Odstąpienie od umowy/rozwiązanie umowy

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy/rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia z winy Wykonawcy w każdym przypadku naruszenia przez Wykonawcę swoich zobowiązań, a w szczególności w przypadku:

- a) opóźnienia Wykonawcy o ponad 30 dni w dotrzymaniu któregokolwiek z terminów określonych w niniejszej Umowie lub w Załącznikach do niej,
  - b) stwierdzenia nieprawdziwości któregokolwiek z zapewnień Wykonawcy zawartych w § 9 niniejszej Umowy,
  - c) stwierdzenia naruszenia przez Wykonawcę nakazu zachowania poufności lub naruszenia obowiązków związanych z ochroną danych osobowych,
  - d) złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości Wykonawcy lub wydania przez właściwy sąd postanowienia o wykreśleniu Wykonawcy z właściwego rejestru,
2. Rozwiązanie ze skutkiem natychmiastowym wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
  3. Wykonawcy przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy/rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (w zależności od stopnia zaawansowania realizacji Umowy) wyłącznie w przypadku, gdy Zamawiający pozostaje w zwłoce z zapłatą należnych Wykonawcy płatności o 60 dni, pod warunkiem uprzedniego pisemnego wezwania Zamawiającego do zapłaty zaległości w terminie 30 dni.
  4. W przypadku rozwiązania Umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu wszelkie prawa, tytuły, gwarancje, dokumentację techniczną i inne dokumenty przygotowane przez Wykonawcę związane z realizacją Umowy aktualne na dzień rozwiązania.
  5. W przypadku rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem Wykonawca otrzyma zapłatę za zrealizowaną (zgodnie z Umową) do dnia rozwiązania Umowy część Przedmiotu Umowy.
  6. Wykonawca nie jest uprawniony do dochodzenia od Zamawiającego w związku z odstąpieniem od Umowy/rozwiązaniem wynagrodzenia przewyższającego wynagrodzenie ustalone w oparciu o zapisy niniejszego paragrafu.

### § 13. KARY UMOWNE

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kar umownych w każdym z niżej wymienionych przypadków:
  - a) odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy/rozwiązania Umowy z winy Wykonawcy w wysokości 20% (dwudziestu procent) łącznej wysokości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy zgodnie z Umową,
  - b) opóźnienia polegającego na: niezrealizowaniu któregokolwiek z Zamówień Jednostkowych w terminie – w wysokości 0,1% łącznej wysokości wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy zgodnie z Umową za każdy dzień opóźnienia
  - c) naruszenia przez Wykonawcę obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w § 15 niniejszej Umowy w wysokości 100.000,00 zł (sto tysięcy złotych) - za każdy przypadek naruszenia,
  - d) stwierdzenia, że którykolwiek z Produktów dostarczonych przez Wykonawcę Zamawiającemu na podstawie niniejszej Umowy dotknięty jest Wadą prawną – w wysokości 20% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy za Etap, w którym Produkt ten zgłoszony został do odbioru,
  - e) niewykonania przez Wykonawcę innego obowiązku o charakterze niepieniężnym wynikającego z niniejszej Umowy, pod warunkiem uprzedniego wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do wykonania tego obowiązku w terminie 5 dni pod rygorem zapłaty niniejszej kary umownej w wysokości 10.000,00 zł, a nadto – w przypadku niewykonania wezwania 2.000,00 zł za każdy dzień opóźnienia w jego wykonaniu, licząc od 6 dnia po doręczeniu wezwania.
2. Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonych powyżej kar umownych – na zasadach ogólnych (do wysokości faktycznie poniesionej przez Zamawiającego rzeczywistej szkody, z zastrzeżeniem dalszych zasad odpowiedzialności Wykonawcy określonych Umowie), a odstąpienie od Umowy nie sprzeciwia się obowiązkowi zapłaty tych kar lub odszkodowania przenoszącego ich wysokość. Jedno zdarzenie może skutkować obowiązkiem zapłaty wielu kar umownych o ile spełnia ono ku temu opisane w powyższym katalogu przesłanki, a kary umowne z tych tytułów się kumulują.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w terminie 14 dni od otrzymania wezwania do jej zapłaty. Wezwanie do zapłaty kary umownej Zamawiający uprawniony jest wystosować bezpośrednio po zaistnieniu ku temu przesłanek, jak również nawet po upływie Okresu Obowiązywania Umowy.

4. Jeśli Wykonawca wezwany do zapłaty kary umownej, kary tej w terminie nie zapłaci, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia naliczonej kary umownej z części wynagrodzenia Wykonawcy.
5. Wykonawcy nie przysługują wobec Zamawiającego jakiegokolwiek roszczenia odszkodowawcze z tytułu zamówionej i dostarczonej mniejszej ilości towarów, niż wynikające z szacunków określonych w Warunkach Zamówienia, w przypadku gdy wartość wynagrodzenia z tytułu wykonanych Zleceń jednostkowych w okresie obowiązywania Umowy nie osiągnie maksymalnej wartości wynagrodzenia.

#### § 14. ZAKAZ PRZENOSZENIA PRAW Z UMOWY

Wykonawca nie może przenieść praw, w tym wierzytelności wobec Zamawiającego lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na osoby trzecie bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

#### § 15. KLAUZULA POUFNOŚCI

1. Zamawiający oświadcza, że wszelkie informacje uzyskane przez Wykonawcę w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, albo przy okazji tych zdarzeń, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego w rozumieniu art. 11 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, chyba że informacje te są lub staną się informacjami dostępnymi publicznie na skutek zdarzeń zgodnych z prawem (Informacje Poufne Zamawiającego). Za tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego uznaje w szczególności informacje dotyczące działalności gospodarczej Zamawiającego, informacje organizacyjne, finansowe, prawne, handlowe, marketingowe, produkcyjne, operacyjne, techniczne oraz technologiczne.
2. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że uzyskane przez Wykonawcę w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy albo przy okazji tych zdarzeń, mogą stanowić ponadto Informacje Poufne ENEA S.A. w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylające dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (rozporządzenie MAR), wobec czego wykorzystanie lub ujawnienie informacji poufnej, jak też udzielenie rekomendacji lub nakłonienie innej osoby na podstawie informacji poufnej do nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, których dotyczy ta informacja, wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Wykonawca oświadcza, że zapewni zachowanie poufności tych informacji oraz zobowiązuje się przestrzegać obowiązku zachowania poufności.
3. W pozostałym zakresie, nieokreślonym w ust. 1 i 2 Informacje Poufne Zamawiającego definiowane są jako wszelkie informacje, dane lub dokumenty, które Wykonawca otrzyma lub wytworzy w związku z realizacją Przedmiotu Umowy, z wyjątkiem informacji, które:
  - a) są lub staną się ogólnie dostępne w inny sposób niż na skutek złamania zobowiązań określonych w niniejszej klauzuli poufności, lub
  - b) będą znane Wykonawcy przed rozpoczęciem realizacji Przedmiotu Umowy, a nie zostały otrzymane od Zamawiającego jako poufne w ramach innego zlecenia, lub
  - c) zostaną otrzymane od osoby trzeciej, która, zgodnie z wiedzą Wykonawcy, nie jest zobowiązana do zachowania poufności w odniesieniu do tych informacji.
4. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony informacji określonych w ust. 1, ust. 2 i ust. 3 powyżej, w tym w szczególności:
  - a) zachować informacje w poufności,
  - b) zapewnić w pełnym zakresie ochronę przed ujawnieniem informacji, z zachowaniem staranności wymagane w stosunkach danego rodzaju,
  - c) wykorzystywać informacje wyłącznie w celu wykonania Umowy,
  - d) przekazywać informacje wyłącznie podmiotom uprawnionym z mocy ustawy do uzyskania tych informacji, w niezbędnym wymaganym zakresie; o każdym przypadku przekazania informacji Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego na piśmie, chyba że powiadomienie jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami,

- e) niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego na piśmie o każdym przypadku nieuprawnionego dostępu do informacji,
  - f) po wykonaniu Umowy usunąć wszystkie informacje, chyba że Zamawiający zażąda na piśmie innego sposobu wykonania tego obowiązku, w szczególności zwrotu nośników, na których przechowywane są informacje.
5. Wykonawca jest zobowiązany do ochrony informacji określonych w ust. 1, ust. 2 i ust. 3 powyżej przez okres od uzyskania pierwszego dostępu do informacji do upływu pięciu lat od dnia zakończenia wykonywania Umowy.
  6. Niezależnie od obowiązków związanych z ochroną informacji określonych w ust. 1, ust. 2 i ust. 3 powyżej, Wykonawca zobowiązuje się zachować w poufności wszelkie informacje, które uzyskał w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, jeżeli ich ujawnienie mogłoby w jakikolwiek sposób naruszać renomę Zamawiającego. Powyższy obowiązek ma charakter bezterminowy.
  7. W trakcie obowiązywania Umowy oraz przez okres 5 lat od dnia zakończenia jej wykonywania Zamawiający jest uprawniony zwrócić się z wnioskiem o złożenie przez Wykonawcę oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony Informacji Poufnych. Wykonawca jest zobowiązany złożyć oświadczenie w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni kalendarzowych. Klauzula poufności obowiązuje również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.

#### § 16. DANE OSOBOWE

1. Każda ze Stron oświadcza, że osoby ją reprezentujące, pracownicy, współpracownicy oraz inne osoby, których dane osobowe zostały lub zostaną przekazane drugiej Stronie w celu zawarcia, realizacji i monitorowania wykonywania Umowy, odpowiednio zostały lub zostaną poinformowane, że druga Strona jest administratorem ich danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE, oraz że odpowiednio zapoznali lub zapoznają się z informacją o zasadach ich przetwarzania, zamieszczonych odpowiednio na stronie internetowej Zamawiającego: <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/enea-centrum/obowiazek-informacyjny> oraz na stronie internetowej Wykonawcy lub dostarczonej przez Wykonawcę jako załącznik do umowy przed jej podpisaniem. \_\_\_\_\_
2. Wzajemne prawa i obowiązki Stron w zakresie realizacji wzajemnej współpracy w odniesieniu do powierzenia lub podpowierzenia danych określa Umowa o podpowierzenie przetwarzania danych osobowych (Umowa DPA), która stanowi Załącznik nr 6 do niniejszej Umowy.
3. W trakcie obowiązywania Umowy oraz przez okres 5 lat od dnia zakończenia jej wykonywania Zamawiający jest uprawniony zwrócić się z wnioskiem o złożenie przez Wykonawcę oświadczenia dotyczącego wypełniania obowiązku ochrony danych osobowych. Wykonawca jest zobowiązany złożyć oświadczenie w terminie 21 dni.
4. Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco szkolić osoby, przy pomocy których wykonuje Umowę, w zakresie ochrony informacji Zamawiającego oraz ochrony danych osobowych.

#### § 17. SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane siłą wyższą tj. zdarzeniem nagłym, zewnętrznym, nieprzewidywalnym i niezależnym od woli Stron powstałym po zawarciu Umowy, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności Stron. Przejawami siły wyższej są w szczególności:
  - a) klęski żywiołowe, w tym pożar, powódź, susza, trzęsienie ziemi, huragan;
  - b) długotrwałe awarie zasilania, których usunięcie nie zależy od żadnej ze Stron Umowy;
  - c) akty władzy państwowej, w tym stan wojenny, stan wyjątkowy, embarga, blokady itp.;
  - d) działania wojenne, akty sabotażu, akty terroru;
  - e) strajki powszechne, nie obejmujące personelu Stron.
2. Strona, która nie jest w stanie wykonać swoich zobowiązań z przyczyn stanowiących okoliczność siły wyższej niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę o takiej okoliczności i jej ustaniu.

3. Jeżeli okoliczność siły wyższej lub jej następstwa trwają dłużej niż 30 dni roboczych, każda ze Stron może w terminie 14 dni od daty upływu wskazanego 30-dniowego terminu od Umowy odstąpić bez zachowania okresu wypowiedzenia i ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności odszkodowawczej.

#### § 18. KONTAKT/OSOBY ODPOWIEDZIALNE

1. Obowiązki koordynującego sprawę związane z realizacją Umowy ze strony Zamawiającego (koordynator umowy ze strony Zamawiającego) pełnić będzie:  
Pan ....., tel.: ....., e-mail: .....
2. Obowiązki koordynującego sprawę związane z realizacją niniejszej Umowy ze strony Wykonawcy (koordynator umowy ze strony Zamawiającego) pełnić będzie:  
Pan ....., tel.: ....., e-mail: .....
3. Zmiana koordynatorów Umowy, jak również osób upoważnionych po stronie Zamawiającego do przesyłania Zleceń jednostkowych, jak i zmiana środków komunikacji wskazanych w Umowie (nr telefonów, adresy email) nie stanowią zmiany Umowy i nie wymagają zawierania dodatkowych aneksów. Zmiany w powyższym zakresie Strony każdorazowo dokonują poprzez powiadomienie w formie pisemnej lub drogą elektroniczną.
4. Wymienione wyżej osoby nie są jednak upoważnione do wprowadzania jakichkolwiek zmian w treści Umowy, a w szczególności nie są uprawnione do jej rozwiązania.
5. Z zastrzeżeniem dalszych postanowień niniejszego paragrafu, wszelkie oświadczenia woli i wiedzy stron dokonywane w ramach Umowy mogą być przekazywane w formie elektronicznej, o ile przepisy prawa albo Umowa nie wymagają zachowania innej formy oświadczeń.
6. Forma elektroniczna oznacza komunikację przy pomocy poczty elektronicznej.
7. Korespondencja pisemna powinna być wysyłana na adres określony w komparycji Umowy, zaś korespondencja elektroniczna na adresy poczty elektronicznej określone w ust. 1 i 2.
8. Każda ze Stron jest zobowiązana do niezwłocznego zawiadomienia na piśmie drugiej Strony o zmianie adresu dla doręczeń. Skutki niedokonania powiadomienia obciążają Stronę, która go nie dokonała. Zawiadomienie wysłane na adres wskazany w Umowie jest skuteczne, chyba, że Strona wykaże, iż dokonała prawidłowo powiadomienia o zmianie adresu dla doręczeń.
9. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną, każda ze Stron na żądanie drugiej Strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
10. Korespondencję elektroniczną uważa się za doręczoną z chwilą jej wysłania, chyba, że nadawca otrzyma informację o niedostarczeniu wiadomości, lub odbiorca wykaże, że wysłana korespondencja elektroniczna nie dotarła skutecznie do odbiorcy lub dotarła do odbiorcy z opóźnieniem, w szczególności poprzez przekazanie logów potwierdzających ten fakt
11. Korespondencję pisemną uważa się za doręczoną z chwilą kiedy doszło do adresata w taki sposób, iż adresat mógł się z nią zapoznać o, jednak w przypadku, gdy korespondencja wróci do nadawcy w związku z jej niepodjęciem przez drugą stronę z przyczyn leżących po jej stronie, korespondencję taką uważa się za doręczoną z dniem jej wysłania przez nadawcę.

#### § 19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim winna być interpretowana. W sprawach nieuregulowanych w Umowie będą miały zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Ewentualne spory mogące wynikać z realizacji niniejszej Umowy Strony będą starały się rozwiązać polubownie.
3. W razie sporu związanego z zawarciem lub wykonaniem Umowy Strony podejmą negocjacje zmierzające do jego ugodowego zakończenia, przy czym w razie niemożności osiągnięcia porozumienia w terminie 30 dni od dnia rozpoczęcia negocjacji lub bezskutecznego upływu terminu wynikającego z wezwania do ich rozpoczęcia, każdej ze Stron przysługuje prawo wniesienia sprawy do sądu powszechnego. Sądem właściwym jest sąd miejsca siedziby Zamawiającego.



4. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z postanowieniami „Kodeksu Kontrahentów Grupy ENEA” dostępnego pod adresem <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/compliance/kodeks-kontrahentow>, akceptuje je oraz zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w nim zasad.
5. Gdyby któreś z postanowień niniejszej Umowy były lub stały się bezskutecznymi, Strony dążyć będą do ich zastąpienia takimi postanowieniami, które będą skuteczne i możliwie najpełniej zrealizują cel postanowień bezskutecznych. To samo obowiązuje w przypadku luki w Umowie.
6. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają zachowania formy aneksu sporządzonego w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, o której mowa w art. 78(1) Kodeksu cywilnego, pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej. W celu uniknięcia wątpliwości Strony oświadczają, że ilekroć w niniejszej umowie zastrzeżono złożenie oświadczenia w formie pisemnej, to oznacza to Strony w tych przypadkach dopuszczają również zachowanie formy elektronicznej, o której mowa w zdaniu poprzednim.
7. Zmiany adresu Stron, numeru rachunku bankowego, danych kontaktowych nie stanowią zmiany Umowy i nie wymagają zawierania dodatkowych aneksów. O powyższych zmianach Strony powiadamiają się wzajemnie w formie pisemnej, ze skutkiem od chwili doręczenia.
8. Treść Umowy stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego i nie może być ujawniona stronie trzeciej bez pisemnej zgody Zamawiającego.
9. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron. chyba, że którakolwiek ze Stron podpisze umowę kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Wówczas druga Strona otrzyma egzemplarz Umowy podpisanej elektronicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej.
10. Załączniki stanowią integralną część Umowy. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Umowy i Załącznikami, postanowienia Umowy mają pierwszeństwo.

Załączniki do Umowy:

1. *Oferta Wykonawcy z dnia .....r.*
2. *Protokół z negocjacji/formularz oferty po aukcji elektronicznej z dnia ..... r.*
3. *Warunki Zamówienia*
4. *Wzór zlecenia jednostkowego*
5. *Wzór Protokołu Zdawczo – Odbiorczego*
6. *Umowa o podpowierzenie przetwarzania danych osobowych („Umowa DPA”)*

**ZA ZAMAWIAJĄCEGO:**

**ZA WYKONAWCĘ:**



**ZAŁĄCZNIK NR 4 DO UMOWY NR ..... – WZÓR ZLECENIA JEDNOSTKOWEGO**

UWAGA: podpisane Zlecenie jednostkowe przez upoważnione osoby stanowi jednocześnie protokół zdawczo-odbiorczy dla tego zlecenia.

<b>Zlecenie Jednostkowe Nr:</b>		
Data Zlecenia:		
Nr Umowy CRU: .....		
<b>Zamawiający:</b>	<b>Wykonawca:</b>	
<b>Koszt całkowity (netto):</b>	<b>Termin realizacji (dni):</b>	<b>Warunki płatności:</b>
Doliczenie podatku VAT na fakturze nastąpi zgodnie z obowiązującymi w dniu wystawienia faktury przepisami	Przelew 30 dni od daty dostarczenia do Enea Centrum prawidłowo wystawionej faktury. Za datę zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.	
<b>Adres dostawy:</b>	<b>Adres dostarczenia faktury:</b>	
	Uwaga: Na fakturze należy wskazać: numer zlecenia, numer(y) zamówienia SAP, nr rachunku bankowego Wykonawcy, jednostkę organizacyjną Zamawiającego.	
<b>Zakres zlecenia jednostkowego:</b>		
<b>Nazwa</b>	<b>Ilość</b>	
1. ....	1. ....	
2. ....	2. ....	
3. ....	3. ....	
4. ....	4. ....	
5. ....	5. ....	
6. ....	6. ....	
7. ....	7. ....	
<b>UWAGI:</b>		
1. ...		
..... Imię i nazwisko osoby prowadzącej sprawę - telefon	..... Podpis upoważnionego pracownika Enea Centrum	..... Podpis upoważnionej Osoby ze strony Wykonawcy



## Załącznik nr 5 do Umowy: Wzór Protokołu Zdawczo – Odbiorczego

<b>PROTOKÓŁ</b>	<b>ZDAWCZO-ODBIORCZY</b>	<b>DOSTAWY</b>
dotyczy Umowy nr .....		
<b>DATA SPORZĄDZENIA</b>	Poznań, dnia XX. XX. 202X godz. XX:00	
<b>PRZEKAZUJĄCY</b>	...	
<b>ODBIERAJĄCY</b>	...	
<b>PRZEDMIOT DOSTAWY</b>	<b>Dostawę i wdrożenie licencji zrealizowano w dniu: .....</b>	
	<b>Rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych/gwarancji w dniu: .....</b>	
	<input type="checkbox"/> Bez uwag	
	<input type="checkbox"/>	Z uwagami: ..... .....

## Szczegółowa specyfikacja dostarczonego sprzętu i usług

Nazwa licencji	Ilość
Genesys ..... – licencje stałe/czasowe wraz z serwisem producenta od ..... do .....	XX

WYKONAWCA

.....  
.....

ZAMAWIAJĄCY

.....  
.....

ZAŁĄCZNIK NR 6**UMOWA****O PODPOWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH („UMOWA DPA”)**

zawarta w dniu ..... pomiędzy:

<b>ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, pl. Władysława Andersa 7 , 61-894 Poznań</b>	..... z siedzibą w .....
wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy – Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 477231, NIP 7770002843, REGON 630770227, wysokość kapitału zakładowego: 103.929.000,00 zł;	wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w ..... pod numerem KRS ....., NIP ....., REGON ....., wysokość kapitału zakładowego: .....zł,
zwana dalej „Przetwarzającym Dane”	zwana dalej „Podprzetwarzającym Dane”
reprezentowana przez: ..... ..... .....	reprezentowana przez: ..... ..... .....

zwane dalej łącznie „Stronami” a każda z osobna „Stroną”

## Preambuła

- a. EC przetwarza dane osobowe powierzone jej przez Spółki Grupy Kapitałowej ENEA tj. ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ENEA Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu ENEA Oświetlenie Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, ENEA Wytwarzanie S.A. z siedziba w Świerżach Górnych, , ENEA Logistyka Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ENEA Serwis Sp. z o.o. z siedzibą w Gronówku, ENEA Połaniec S.A. z siedzibą w Połańcu, ENEA Bioenergia Sp. z o.o. z siedzibą w Połańcu, na podstawie Umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych z dnia 04.06.2018 r. zawartej między Spółkami Grupy Kapitałowej ENEA jako Administratorami Danych a Enea Centrum Sp. z o.o. jako Przetwarzającym Dane. Na podstawie tej umowy EC może podpowierzyć przetwarzanie tych danych.
- b. Jednocześnie EC jest również samodzielnym Administratorem Danych.
- c. Strony oświadczają, że Podprzetwarzający Dane świadczy na rzecz EC usługi, w ramach których ma miejsce przetwarzanie danych osobowych.
- d. Strony oświadczają, że Podprzetwarzający Dane świadczy na rzecz Przetwarzającego Dane usługi, w ramach których ma miejsce przetwarzanie danych osobowych.
- e. Strony mają świadomość spoczywających na nich obowiązków wynikających z obowiązującego prawa dotyczącego ochrony danych.
- f. Najważniejszym celem niniejszej Umowy DPA jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz ustalenie wysokiego standardu ochrony danych jak również środków osobowych, technicznych i organizacyjnych służących temu celowi.

- g. *Niniejsza Umowa DPA określa wzajemne prawa i obowiązki Stron w zakresie realizacji wzajemnej współpracy w odniesieniu do podpowierzenia przetwarzania danych.*

### §1. Przedmiot Umowy DPA

1. Strony łączy Umowa nr CRU/U/1400/90000...../2023 („Umowa Główna”).
2. Wykonywanie Umowy Główniej wiąże się z czynnościami Przetwarzania Danych Osobowych.
3. Podprzetwarzający Dane zobowiązuje się, że będzie przetwarzał Dane Osobowe na podstawie niniejszej Umowy DPA zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE z 4.05.2016, nr L 119/1) („RODO”), prawa krajowego dotyczącego ochrony danych osobowych oraz jakichkolwiek innych obowiązujących przepisów prawa regulujących ochronę danych osobowych.
4. Terminy używane w niniejszej Umowie DPA, które nie zostały konkretnie zdefiniowane w jej treści mają znaczenie nadane im przez RODO.

### §2. Definicje

Dla celów niniejszej Umowy DPA, w tym Preambuły, stosuje się następujące definicje:

<b>Podmiot Danych</b>	każda osoba fizyczna, której dotyczą Dane Osobowe;
<b>Umowa Główna</b>	umowa regulująca współpracę pomiędzy Stronami, o której mowa w § 1 niniejszej Umowy DPA;
<b>Dane Osobowe</b>	wszelkie informacje odnoszące się do zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej (Podmiotu Danych), które stanowią przedmiot niniejszej Umowy DPA;
<b>Naruszenie Ochrony Danych Osobowych</b>	każde naruszenie bezpieczeństwa mające miejsce u Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane, które prowadzi do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia, nieuprawnionego dostępu do Danych Osobowych EC lub Spółek wymienionych w Preambule;
<b>Przetwarzanie Danych Osobowych</b>	operacja lub zestaw operacji wykonywanych na Danych Osobowych lub zestawach Danych Osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, jaką jest zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesyłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie;
<b>Prawo Ochrony Danych Osobowych</b>	RODO oraz inne znajdujące zastosowanie akty i regulacje Unii Europejskiej lub prawa krajowego;
<b>Administrator Danych</b>	ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, ENEA Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 58, 60-479 Poznań, których Dane Osobowe są podpowierzane Podprzetwarzającemu Dane przez Przetwarzającego Dane.

Pojęcia zdefiniowane powyżej zachowują nadane im niniejszą Umową DPA znaczenie niezależnie od tego, czy występują w liczbie pojedynczej czy liczbie mnogiej.

### **§3. Postanowienia dotyczące Przetwarzania Danych Osobowych**

1. Przetwarzający Dane powierza Dane Osobowe Administratora Danych do dalszego przetwarzania Podprzetwarzającemu Dane na czas i w celu wykonania Umowy Głównej.
2. Dla celów realizacji przedmiotu niniejszej Umowy DPA określonego powyżej, Podprzetwarzający Dane przetwarza Dane Osobowe powierzone mu przez Przetwarzającego Dane w zakresie określonym w Załączniku II pkt 1 do niniejszej Umowy DPA.
3. Dane Osobowe będą przetwarzane w sposób określony w Załączniku II pkt 2 do niniejszej Umowy DPA.

### **§4. Cel przetwarzania**

Przetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe, zgodnie z § 1 niniejszej Umowy DPA wyłącznie dla celów określonych w Załączniku I pkt 4 do niniejszej Umowy DPA.

### **§5. Prawa i obowiązki Przetwarzającego Dane**

1. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy zajdzie konieczność przekazania Podprzetwarzającemu Dane dodatkowych informacji o prawnych, technicznych lub organizacyjnych wymogach, które Podprzetwarzający Dane powinien znać, aby Przetwarzanie Danych odbywało się zgodnie z obowiązującym prawem, Przetwarzający Dane przekaże te informacje niezwłocznie.
2. Przetwarzający Dane może wydawać polecenia co do rodzaju, zakresu i sposobu Przetwarzania Danych Osobowych. Polecenia te mogą być wydawane pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Przetwarzający Dane może kontrolować przestrzeganie niniejszej Umowy DPA oraz Prawa Ochrony Danych Osobowych. Przetwarzający Dane jest uprawniony do przeprowadzania kontroli w miejscu przetwarzania jak również w lokalach Podprzetwarzającego Dane mających na celu uzyskanie potrzebnych informacji lub wglądu w przechowywane Dane Osobowe, a także kontroli programów służących przetwarzaniu Danych Osobowych, po uprzednim powiadomieniu o jej terminie z 5 dniowym wyprzedzeniem. W tym celu Podprzetwarzający Dane udostępni wskazane powyżej miejsca osobom kontaktowym lub, w zależności od konkretnego przypadku, innej osobie trzeciej upoważnionej przez Przetwarzającego Dane do przeprowadzenia czynności kontrolnych. Kontrole mogą być przeprowadzane w trakcie normalnych godzin pracy u Podprzetwarzającego Dane. Przetwarzający Dane może dokumentować wyniki kontroli. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do udzielania Przetwarzającemu Dane pomocy, również w przypadku kontroli ochrony danych osobowych prowadzonych przez właściwe organy nadzorcze, w zakresie w jakim dotyczą one Przetwarzania Danych Osobowych wynikającego z niniejszej Umowy DPA. Podprzetwarzający Dane zobowiązany jest do niezwłocznego wdrożenia wymogów wskazanych przez organ nadzorczy w porozumieniu z Przetwarzającym Dane.
4. Prawa Przetwarzającego Dane określone w niniejszym paragrafie przysługują również Administratorowi Danych, który może je wykonywać samodzielnie lub w porozumieniu z Przetwarzającym Dane.

### **§6. Prawa i obowiązki Podprzetwarzającego Dane**

1. Podprzetwarzający Dane ma obowiązek Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie na podstawie postanowień niniejszej Umowy DPA oraz udokumentowanych poleceń Przetwarzającego Dane, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podprzetwarzający informuje Przetwarzającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo nie zabrania udzielenia takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
2. Podprzetwarzający Dane nie może wykorzystywać Danych Osobowych dla innych celów niż wskazane w niniejszej Umowie DPA, w szczególności Podprzetwarzający Dane nie może bez zgody Przetwarzającego Dane udzielonej na piśmie przekazać Danych Osobowych osobom trzecim. Bez uprzedniej zgody Przetwarzającego Dane Podprzetwarzający Dane nie może tworzyć kopii i duplikatów Danych Osobowych, z tym że zastrzeżenie powyższe nie obejmuje tworzenia kopii zapasowych w celu zapewnienia właściwego Przetwarzania Danych Osobowych.



3. Podprzetwarzający Dane zapewni, aby osoby upoważnione przez niego do Przetwarzania Danych Osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy oraz przestrzegania właściwych sposobów zabezpieczenia Danych Osobowych lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy. Podprzetwarzający Dane zapewni, aby osoby upoważnione przez niego do Przetwarzania Danych Osobowych uczestniczyły w odpowiednich szkoleniach z zakresu ochrony danych osobowych. Podprzetwarzający Dane zobowiązuje się dostarczyć każdorazowo, na żądanie Przetwarzającego Dane i w terminie przez niego wyznaczonym, aktualną listę osób zaangażowanych w przetwarzanie danych osobowych w związku z niniejszą Umową DPA. Podprzetwarzający Dane ogranicza dostęp do powierzonych Danych Osobowych wyłącznie dla osób, dla których dostęp jest niezbędny w celu realizacji Umowy Głównej lub niniejszej Umowy DPA.
4. Podprzetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe na podstawie niniejszej Umowy DPA jedynie w kraju i siedzibie, wskazanych w Załączniku I pkt 2 do niniejszej Umowy DPA. O wszystkich innych miejscach wykonywania czynności przetwarzania lub wszelkich zmianach dotychczasowych miejsc przetwarzania w tym samym kraju Podprzetwarzający Dane uprzednio informuje Przetwarzającego Dane. W takim przypadku Przetwarzającemu Dane przysługuje prawo do sprzeciwu. Jeżeli Przetwarzający Dane nie wniesie sprzeciwu w terminie jednego miesiąca od otrzymania powyższych informacji od Podprzetwarzającego Dane, uznaje się, że wyraził zgodę na inne miejsca lub zmianę miejsc przetwarzania w tym samym kraju w zakresie wskazanym w informacji otrzymanej od Podprzetwarzającego Dane.
5. Wszelkie przekazywanie danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej przez podmiot Podprzetwarzający odbywa się wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą lub w celu spełnienia szczególnego wymogu na mocy prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego, któremu podlega podmiot podprzetwarzający i odbywa się zgodnie z rozdziałem V rozporządzenia (UE) 2016/679 lub rozporządzenia (UE) 2018/1725. Zaangażowanie dalszych Podprzetwarzających Dane oraz miejsca przetwarzania przez nich Danych Osobowych podlegają paragrafowi 8 niniejszej Umowy.
6. Podprzetwarzający Dane ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Przetwarzającego Dane, najpóźniej w ciągu 24 godzin od uzyskania informacji o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych, o wszelkich przypadkach poważnego zakłócenia operacji przetwarzania, jakimkolwiek podejrzeniu naruszenia ochrony danych, nieprzestrzegania Prawa Ochrony Danych Osobowych, które dotyczy Danych Osobowych lub innych zauważonych przez niego nieprawidłowościach przy Przetwarzaniu Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane, pracowników Podprzetwarzającego Dane lub dalszych Podprzetwarzających Dane. Informacja taka powinna zostać przekazana na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik III. Podprzetwarzający Dane powinien dostarczyć wraz z informacją, o której mowa powyżej, wszystkie informacje wymagane przez Przetwarzającego Dane niezbędne do zgłoszenia Naruszenia Ochrony Danych Osobowych. Jeżeli określonych informacji, o których mowa w Załączniku III Podprzetwarzający Dane nie jest w stanie przedstawić w terminie wskazanym powyżej, zobowiązany jest je udzielać sukcesywnie bez zbędnej zwłoki, jednakże w żadnym wypadku nie później niż w ciągu 24 godzin od powzięcia danych informacji, wraz z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia. W każdym ze wskazanych powyżej przypadków Podprzetwarzający Dane bezzwłocznie podejmie wszystkie niezbędne kroki w celu zapewnienia należytej ochrony Danych Osobowych, a następnie postąpi zgodnie z poleceniami przekazanymi mu przez Przetwarzającego Dane. Podprzetwarzający Dane umożliwi Przetwarzającemu Dane uczestnictwo w czynnościach wyjaśniających prowadzonych w związku z wymienionymi zdarzeniami. W przypadku jakiegokolwiek naruszenia Ochrony Danych Osobowych w związku z Przetwarzaniem Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane, Podprzetwarzający Dane ma obowiązek wspierania Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych w powiadamianiu Podmiotów Danych dotkniętych naruszeniem oraz organu nadzorczego, jeżeli zostanie o to poproszony.
7. Jeżeli Podprzetwarzający Dane otrzyma jakąkolwiek skargę, powiadomienie lub zgłoszenie, które odnosi się do Przetwarzania Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane lub zgodności z Prawem Ochrony Danych Osobowych przez którąkolwiek ze Stron, Podprzetwarzający Dane niezwłocznie powiadomi o tym Przetwarzającego Dane, w zakresie dozwolonym przepisami prawa, oraz będzie w niezbędnym zakresie współpracował i pomagał Przetwarzającemu Dane w odniesieniu do takiej skargi, powiadomienia lub zgłoszenia. Dalszy Podprzetwarzający nie

odpowiada na taki wniosek samodzielnie, chyba że Przetwarzający wyraził na to zgodę. W takim przypadku EC niezwłocznie poinformuje Podprzetwarzającego Dane o udzielonej zgodzie.

8. Podprzetwarzający Dane gwarantuje i zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Przetwarzającego Dane o każdej:
  - 1) skardze Podmiotu Danych w zakresie jej Danych Osobowych lub jakiegokolwiek prośbie otrzymanej od Podmiotu Danych o dostęp do jej Danych Osobowych lub o każdym innym zgłoszeniu odnoszącym się bezpośrednio lub pośrednio do Przetwarzania Danych Osobowych w związku z niniejszą Umową DPA; Podprzetwarzający Dane dostarczy Przetwarzającemu Dane wszystkich zażądanych informacji dotyczących takiej skargi, prośby lub zgłoszenia,
  - 2) korespondencji lub żądaniu jakiegokolwiek organu nadzoru ochrony Danych Osobowych mających związek z Przetwarzaniem Danych Osobowych, powierzonych Umową DPA,  
  
- a także niezwłocznie podejmie współpracę z Przetwarzającym Dane w związku z taką skargą, prośbą, zgłoszeniem, żądaniem lub komunikacją, co obejmuje między innymi odpowiedź na skargę, prośbę, zgłoszenie, żądanie lub komunikację.
9. Jeżeli Podmiot Danych będzie wykonywać swoje prawo do sprostowania, zmiany, uaktualnienia, usunięcia, wykreślenia, tymczasowego lub stałego zawieszenia, zablokowania lub ograniczenia przetwarzania Danych Osobowych względem Przetwarzającego, Przetwarzający Dane poinformuje Podprzetwarzającego Dane, który będzie zobowiązany do wykonania żądania Podmiotu Danych zgodnie z poleceniami Przetwarzającego Dane. Jeżeli Podmiot Danych przekaże tego rodzaju żądanie bezpośrednio do Podprzetwarzającego Dane, Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym Przetwarzającego Dane i działania zgodnie z poleceniami Przetwarzającego Dane.
10. Podprzetwarzający bezzwłocznie powiadamia Przetwarzającego, jeżeli w jego opinii wydane polecenie narusza Rozporządzenie (UE) 2016/679 lub Rozporządzenie (UE) 2018/1725 lub obowiązujące przepisy Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych.
11. Podprzetwarzający Dane po zakończeniu współpracy wynikającej z niniejszej Umowy DPA bądź na wskazanie EC zobowiązany jest do usunięcia powierzonych Danych Osobowych i wszelkich istniejących ich kopii najpóźniej w terminie:
  - a. do 14 dni od dnia zakończenia świadczenia usług na rzecz EC związanych z przetwarzaniem danych, albo po tym okresie
  - b. po upływie terminu na przechowanie kopii zapasowych, wynikającego z polityki prowadzenia kopii zapasowych, chyba że przepisy obowiązującego prawa nakładają na Podprzetwarzającego Dane obowiązek przechowywania Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane. Wszystkie działania związane z niszczeniem danych powinny być przeprowadzone w sposób, który jest zgodny z najnowszą technologią w zakresie środków zapewnienia poufności danych, chyba że EC wyraźnie wymaga innej procedury. Na życzenie EC Podprzetwarzający dane przedłoży pisemne potwierdzenie usunięcia Danych Osobowych.
12. Podprzetwarzający Dane wykonuje prawa i obowiązki określone w niniejszym paragrafie odpowiednio w stosunku do Administratora Danych. Administrator, w przypadkach w których taka możliwość jest przewidziana w niniejszym paragrafie dla Przetwarzającego Dane, może wykonywać czynności oraz żądać bezpośrednio od Podprzetwarzającego Dane realizacji obowiązków.

### **§7. Środki techniczne i administracyjne**

1. Podprzetwarzający Dane zobowiązuje się zapewnić adekwatne środki organizacyjne i techniczne lub personel, które zapewnią ochronę Danych Osobowych na poziomie nie niższym niż opisany, w celu zapewnienia właściwego standardu bezpieczeństwa Danych Osobowych odpowiadającego ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych.
2. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do poinformowania Przetwarzającego Dane o wszelkich istotnych decyzjach związanych z bezpieczeństwem, a dotyczących organizacji Przetwarzania Danych Osobowych oraz zastosowanych procedur, jeżeli zmiany te mogłyby obniżyć przyjęty poziom bezpieczeństwa obowiązujący w dniu podpisania Umowy DPA.

3. Na życzenie Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych, Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do dostarczenia Przetwarzającemu Dane wyczerpującej, aktualnej informacji na temat ochrony danych i bezpieczeństwa dla zleconego Przetwarzania Danych Osobowych na podstawie niniejszej Umowy DPA.

### **§8. Dalszy Podprzetwarzający Dane**

1. Podprzetwarzający Dane nie będzie powierzał żadnych czynności wynikających z niniejszej Umowy DPA jakimkolwiek osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Przetwarzającego Dane. Przetwarzający Dane zezwala Podprzetwarzającemu Dane na zaangażowanie dalszych Podprzetwarzających wyłącznie na zasadach wynikających z niniejszej Umowy DPA w zakresie, w jakim mogą i powinny mieć zastosowanie do dalszego Podprzetwarzającego Dane. Podprzetwarzający Dane odpowiedzialny jest za działania i zaniechania dalszych Podprzetwarzających Dane jak za swoje własne działania lub zaniechania. Lista podmiotów, którym Podprzetwarzający Dane powierzył dalej przetwarzanie Danych Osobowych znajduje się w Załączniku .... EC niniejszym wyraża zgodę na dalsze powierzenie Danych Osobowych do tych podmiotów. Zmiana Załącznika nr ... następuje na podstawie akceptacji przez EC wniosku o wyrażenie zgody na zaangażowanie nowego podmiotu Podprzetwarzającego Dane. Zgoda EC jest udzielana w formie pisemnej pod rygorem nieważności i nie wymaga zawierania aneksu do Umowy DPA. Wykreślenie podmiotu Podprzetwarzającego Dane z Załącznika nr ... następuje na podstawie informacji Przetwarzającego Dane przekazanej w formie pisemnej na adres EC.
2. Na wniosek Administratora lub Przetwarzającego Podprzetwarzający przekazuje Wnioskodawcy kopię umowy DPA, jaką zawarł z dalszym Podprzetwarzającym, a w razie wprowadzenia zmian przekazuje Wnioskodawcy jej zaktualizowaną wersję. W zakresie niezbędnym do ochrony tajemnicy handlowej lub innych informacji poufnych, w tym danych osobowych, Podprzetwarzający może utajnić tekst umowy przed jej udostępnieniem.
3. Podprzetwarzający Dane podejmie odpowiednie kroki w celu zapewnienia, że dalszy Podprzetwarzający Dane będzie zobowiązany wobec Podprzetwarzającego Dane w taki sam sposób, w jaki Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany względem Przetwarzającego Dane oraz Administratora na podstawie niniejszej Umowy DPA. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do przeprowadzania kontroli dalszego Podprzetwarzającego Dane w celu weryfikacji, czy dalszy Podprzetwarzający Dane prawidłowo wykonuje spoczywające na nim zobowiązania w związku z powierzeniem mu przez Podprzetwarzającego Dane Danych Osobowych do przetwarzania. W szczególności Podprzetwarzający Dane powinien sprawdzić, czy środki stosowane przez dalszego Podprzetwarzającego Dane są zgodne z ustalonymi między Podprzetwarzającym Dane a dalszym Podprzetwarzającym Dane środkami technicznymi i organizacyjnymi przed rozpoczęciem Przetwarzania Danych Osobowych i później - w regularnych odstępach czasu. Wyniki tych kontroli muszą być dokumentowane i przekazywane przez Podprzetwarzającego Dane Przetwarzającemu Dane oraz Administratorowi na ich życzenie.
4. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do zagwarantowania, aby Przetwarzający Dane lub Administrator Danych mógł przeprowadzać audyty względem dalszego Podprzetwarzającego Dane na co najmniej takich samych zasadach o których mowa w art. 28 ust. 3 lit. h). Podprzetwarzający Dane ma obowiązek zawarcia odpowiednich postanowień umownych zabezpieczających prawo Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych do audytu w umowie między nim a dalszym Podprzetwarzającym Dane. Powyższy obowiązek obejmuje uprawnienia do audytu, jakie Przetwarzający Dane lub Administrator Danych uzyskuje względem Podprzetwarzającego Dane na mocy niniejszej Umowy DPA.
5. Podejmując decyzję w sprawie przeglądu lub audytu, Przetwarzający Dane lub Administrator Danych może wziąć pod uwagę odpowiednie certyfikaty, jakie ma podmiot Podprzetwarzający.
6. Na wniosek właściwego(-ych) organu(-ów) nadzorczego(-ych) strony udostępniają mu wyniki wszelkich audytów.

### **§9. Odpowiedzialność. Kary umowne.**

1. Podprzetwarzający Dane ponosi pełną odpowiedzialność względem Przetwarzającego Dane za wszelkie naruszenia niniejszej Umowy DPA poprzez zapłatę kar umownych lub odszkodowania aż do granicy siły wyższej. Wszelkie ograniczenia odpowiedzialności uzgodnione gdzie indziej nie znajdują zastosowania do niniejszej Umowy DPA.
2. W przypadku naruszenia przez Podprzetwarzającego Dane niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane przysługuje uprawnienie do naliczania kar umownych w wysokości 100 000, 00 PLN (słownie: sto tysięcy złotych zero groszy) w przypadku każdego naruszenia odrębnie. Uprawnienie to przysługuje Przetwarzającemu Dane z tytułu naruszenia niniejszej Umowy DPA niezależnie od tego, czy naruszenie jest zawinione czy niezawinione. Przetwarzającemu Dane nie przysługuje uprawnienie do naliczenia kar umownych wyłącznie w przypadku, gdy naruszenie jest konsekwencją działania siły wyższej.
3. Naliczenie zastrzeżonych Umową kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Przetwarzającego Dane odszkodowania na zasadach ogólnych wynikających z przepisów kodeksu cywilnego do pełnej wysokości szkody (jeżeli wystąpiła) poniesionej przez Przetwarzającego Dane w związku ze zdarzeniem, które jest podstawą naliczenia określonej kary.
4. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się Przetwarzającemu Dane w pełnej wysokości także wtedy, gdy w przypadku jednego zdarzenia doszło do więcej niż jednego naruszenia niniejszej Umowy DPA, wobec czego Przetwarzający Dane może naliczyć więcej niż jedną karę umowną. Za każdy przypadek naruszenia niniejszej Umowy DPA kary umowne będą naliczane odrębnie.
5. Kary umowne są należne także w przypadku wypowiedzenia niniejszej Umowy DPA lub jej rozwiązania przez Strony.
6. Kwoty kar umownych będą płatne w terminie wskazanym w żądaniu Przetwarzającego Dane, co nie wyłącza możliwości potrącenia naliczonych kar ani zaspokojenia roszczeń z zabezpieczenia należytego wykonania niniejszej Umowy DPA, o ile takie zabezpieczenie zostało ustanowione.
7. Niezależnie od zasad odpowiedzialności uregulowanych w niniejszym paragrafie, Podprzetwarzający Dane ponosi odpowiedzialność za naruszenie ochrony danych osobowych na zasadach określonych w RODO, w szczególności w art. 82 i 83, oraz na zasadach określonych w przepisach prawa krajowego dotyczących ochrony danych osobowych.
8. W przypadku skierowania przez osobę trzecią lub Administratora Danych do Przetwarzającego Dane jakichkolwiek roszczeń, w tym roszczeń odszkodowawczych, związanych z nieprawidłowym przetwarzaniem Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane, w tym przetwarzaniem Danych Osobowych niezgodnie z niniejszą Umową DPA lub niezgodnie z Prawem Ochrony Danych Osobowych lub niezgodnie z pisemnymi poleceniami lub wbrew pisemnym poleceniom Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych, Podprzetwarzający Dane zwolni Przetwarzającego Dane z obowiązku świadczenia w przypadku jakiegokolwiek roszczenia osoby trzeciej lub Administratora Danych w zakresie wszelkich odszkodowań należnych od Przetwarzającego Dane w związku z takim naruszeniem w pełnym zakresie oraz pokrycia wszelkich kosztów związanych z dochodzeniem przez osobę trzecią lub Administratora Danych tego roszczenia, w tym kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego. Podprzetwarzający Dane jest odpowiedzialny na zasadach wskazanych powyżej w stosunku do Administratora Danych w zakresie kierowanych do niego roszczeń związanych z nieprawidłowym przetwarzaniem Danych Osobowych po stronie Podprzetwarzającego Dane.
9. Podprzetwarzający Dane jest zobowiązany do udzielenia Przetwarzającemu Dane lub Administratorowi Danych wszelkiej pomocy, w tym informacji i wyjaśnień, potrzebnych do podjęcia obrony przed tymi roszczeniami. Podprzetwarzający Dane wstąpi do procesu na miejsce pozwanego lub, gdyby było to niemożliwe, wstąpi do procesu w charakterze interwenienta ubocznego.
10. Podprzetwarzający Dane ponosi względem Przetwarzającego Dane lub Administratora Danych pełną odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania dalszych Podprzetwarzających Dane, w zakresie, w jakim powierza im przetwarzanie Danych Osobowych, których dotyczy niniejsza Umowa DPA, jak za własne działania lub zaniechania, niezależnie od podjętych przez Podprzetwarzającego Dane działań mających na celu dokonanie oceny, czy dalszy

Podprzetwarzający Dane daje rękojmię należytego przetwarzania Danych Osobowych, w tym czy stosuje właściwe środki techniczne lub organizacyjne zabezpieczenia Danych Osobowych.

11. Przetwarzający Dane nie ponosi żadnej odpowiedzialności w stosunku do Podprzetwarzającego Dane lub dalszego Podprzetwarzającego Dane za szkodę powstałą po stronie Podprzetwarzającego Dane lub dalszego Podprzetwarzającego Dane wskutek nałożenia odpowiednio na Podprzetwarzającego Dane lub dalszego Podprzetwarzającego Dane przez organ nadzorczy administracyjnej kary pieniężnej lub innej sankcji administracyjnej z tytułu Naruszenia Ochrony Danych Osobowych przez odpowiednio Podprzetwarzającego Dane lub dalszego Podprzetwarzającego Dane.
12. Administratorzy Danych oraz EC na podstawie pełnomocnictw szczególnych od Administratorów będą uprawnieni do rozwiązania umowy z Podprzetwarzającym i nakazania usunięcia lub zwrotu Danych Osobowych.

#### **§10. Komunikowanie się Stron**

1. Przetwarzający Dane wyznacza osobę kontaktową określoną w Załączniku I pkt 5 do niniejszej Umowy DPA.
2. Podprzetwarzający Dane wyznacza osobę kontaktową określoną w Załączniku I pkt 5 do niniejszej Umowy DPA.

#### **§11. Załączniki do Umowy DPA**

Poniższe Załączniki stanowią integralną część niniejszej Umowy DPA.

Załącznik I określa:

1. datę zawarcia niniejszej Umowy DPA,
2. strony Umowy DPA,
3. przedmiot Umowy DPA,
4. cel przetwarzania Danych Osobowych,
5. osoby kontaktowe Stron.

Załącznik II określa:

1. Dane Osobowe przetwarzane przez Podprzetwarzającego Dane,
2. Sposób przetwarzania Danych Osobowych.

Załącznik III określa:

1. Wzór formularza zgłoszenia naruszenia.

Załącznik IV określa:

1. Wykaz dalszych Przetwarzających, na rzecz których EC wyraża zgodę na dokonanie dalszego powierzenia Danych Osobowych przez Podprzetwarzającego Dane

#### **§12. Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza Umowa DPA zaczyna obowiązywać w dniu jej podpisania przez obie Strony. Niniejsza Umowa DPA ulega rozwiązaniu wraz z rozwiązaniem Umowy Głównej lub w inny sposób określony tamże.
2. Zmiany niniejszej Umowy DPA wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem zmian osób kontaktowych Stron, o których Strony zawiadamiają się w formie pisemnej.
3. Przetwarzający Dane może rozwiązać niniejszą Umowę DPA w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku poważnego naruszenia postanowień niniejszej Umowy DPA,

przy czym za poważne naruszenie postanowień niniejszej Umowy DPA uznać należy w szczególności: (i) niewykonanie polecenia lub odmowa zezwolenia na audyty ze strony Przetwarzającego Dane, w części lub w całości, lub (ii) Przetwarzanie Danych w zakresie innym niż dozwolony cel lub poza uzgodnionym krajem, lub (iii) zaangażowanie niezatwierdzonych dalszych Podprzetwarzających Dane, lub (iv) jakiegokolwiek istotne Naruszenie Ochrony Danych Osobowych lub brak zgłoszenia zgodnie z wymogami określonymi w § 6.6 powyżej.

4. Jeżeli podjęcie jakichkolwiek czynności Przetwarzania Danych Osobowych będzie konieczne po wygaśnięciu Umowy Głównej w celu dokonania właściwych rozliczeń między Stronami lub podjęcia innych czynności w celu wygaszenia wynikających z Umowy Głównej zobowiązań, do takiego dalszego Przetwarzania Danych Osobowych zastosowanie będą miały postanowienia niniejszej Umowy DPA.
5. W przypadku, gdy część niniejszej Umowy DPA straci ważność lub stanie się niewykonalna, jej pozostałe postanowienia będą nadal wiążące dla Stron, chyba że Umowa DPA bez tych nieważnych części lub postanowień stałaby się niewykonalna. W takim przypadku Strony natychmiast rozpoczną negocjacje w celu przyjęcia nowych postanowień pozwalających na wykonanie Umowy DPA w sposób jak najpełniej zaspokajający ich wzajemne zobowiązania.
6. Niniejsza Umowa DPA stanowi całość uzgodnień i ustaleń pomiędzy Stronami w zakresie spraw w niej uregulowanych i zastępuje jakiegokolwiek poprzednie umowy łączące Strony i odnoszące się do tych spraw.
7. Niniejsza Umowa DPA podlega prawu właściwemu dla Przetwarzającego Dane i zgodnie z nim powinna być interpretowana. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy DPA będą rozstrzygane przez sądy właściwe dla siedziby Przetwarzającego Dane.
8. Niniejsza Umowa DPA została sporządzona i podpisana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

<i>Za Przetwarzającego Dane</i>	<i>Za Podprzetwarzającego Dane</i>

**Załącznik I do Umowy DPA**

## 1. Data zawarcia Umowy DPA

Niniejsza Umowa DPA została zawarta w dniu [...] 202[ ] r.

## 2. Strony Umowy DPA

<b>ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, pl. Władysława Andersa 7 , 61-894 Poznań</b>	..... z siedzibą w .....
wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy – Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 477231, NIP 7770002843, REGON 630770227, wysokość kapitału zakładowego: 103.929.000,00 zł;	wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w ..... pod numerem KRS ..... NIP ..... REGON ..... wysokość kapitału zakładowego: .....zł, kapitał zakładowy wypłacony: ..... zł
zwana dalej „Przetwarzającym Dane”	zwana dalej „Podprzetwarzającym Dane”
reprezentowana przez: ..... ..... .....	reprezentowana przez: ..... ..... .....

## 3. Przedmiot Umowy DPA

Strony łączy umowa nr CRU/U/1400/90000...../2023 [...] z dnia [...] dotycząca świadczenia przez Podprzetwarzającego Dane usług na rzecz Przetwarzającego Dane w postaci:

- a) dostarczenie serwisów producenta dla systemów Genesys i ZOOM Call REC (Eleveo),
- b) świadczenie usług wsparcia dla Platformy Contact Center.
- c) zapewnienie usługi konwersji tekstu na mowę,
- d) dostawa licencji do Platformy Contact Center

Niniejsza Umowa DPA stanowi Załącznik do Umowy Głównej.

## 4. Cel przetwarzania danych osobowych

Przetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe, zgodnie z § 1 niniejszej Umowy DPA („Przetwarzanie Danych Osobowych”) wyłącznie dla następujących celów: Wykonania Umowy Głównej.

5. Osoby kontaktowe Stron

	po stronie Przetwarzającego Dane	po stronie Podprzetwarzającego
Imię i nazwisko		
Stanowisko		
Telefon		
E-mail		

**Załącznik II do Umowy DPA**

1. Dane Osobowe przetwarzane przez Podprzetwarzającego Dane

Rodzaj Osób, których Dane Dotyczą:

Enea S.A. - dane klientów i pracowników

Enea Operator sp. z o.o. - dane klientów i pracowników

Enea Centrum sp. z o.o. - dane pracowników oraz Personelu Agencji Pracy Tymczasowej

Rodzaje Danych Osobowych, których przetwarzanie dotyczy:

-Imiona/Nazwisko

-Adres

-Miejsce urodzenia

-Dane o stanie cywilnym

-Tel./Faks

-Adres e-mail

-Podpis

-Obywatelstwo

-Zawód

-Rachunek bankowy, itd.

Dane wrażliwe/specjalne (które muszą zostać tutaj wymienione szczegółowo):

-płeć

-dane o zdrowiu

2. Sposób przetwarzania Danych Osobowych

Dane Osobowe będą przetwarzane w następujący sposób: Przetwarzający Dane ma dostęp do Danych Osobowych przez systemy informatyczne: System Contact Center Genesys i System nagrywający rozmowy ZOOM.



**Załącznik III do Umowy DPA****- Wzór zgłoszenia o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych**

Należy wypełnić w ciągu 6 godzin od uzyskania świadomości o Naruszeniu. Wypełnione zgłoszenie należy przesłać za pośrednictwem zaszyfrowanej wiadomości e-mail do osoby kontaktowej po stronie Przetwarzającego Dane wskazanej w Umowie DPA.

<b>Wzór zgłoszenia o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych</b>		
Przetwarzający:		
Zgłaszający:		
Wydział/departament:	Numer telefonu:	E-mail:

Data zgłoszenia:	Czas zgłoszenia:				
Data zdarzenia:	Czas zdarzenia:				
Czy zgłoszenie zostało dokonane z opóźnieniem: ( <i>minęły więcej niż 6 godzin od daty zdarzenia</i> )	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>T</td> <td>N</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	T	N	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T	N				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Powód opóźnienia:					
Opis Naruszenia Ochrony Danych Osobowych ( <i>proszę krótko opisać zdarzenie</i> )					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kategorie podmiotów danych (<i>np. klienci, pracownicy</i>)</li> <li>2) Liczba podmiotów danych dotkniętych Naruszeniem (<i>przybliżona</i>)</li> <li>3) Kategorie zbiorów/rejestrów danych (<i>np. dane finansowe, numery rachunków bankowych</i>)</li> <li>4) Liczba zbiorów/rejestrów danych dotkniętych Naruszeniem (<i>przybliżone</i>)</li> </ol>					
Opis możliwych skutków Naruszenia Ochrony Danych Osobowych:					
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Czy istnieje zagrożenie dla danych szczególnych kategorii? Jeśli tak, proszę wskazać w jakim zakresie.</li> <li>2) Czy podmioty danych dotkniętych Naruszeniem mają świadomość Naruszenia?</li> <li>3) Jaki wpływ i konsekwencje dla bezpieczeństwa ich danych może mieć Naruszenie?</li> </ol>					

4) Czy którykolwiek z podmiotów danych dotkniętych Naruszeniem złożył w związku z nim skargę lub zgłosił roszczenia?

#### Środki naprawcze

- 1) Jakie środki zostały wdrożone w celu zapobieżenia tego rodzaju zdarzeniom?
- 2) Czy zostały podjęte jakiegokolwiek środki mające na celu ograniczenie wpływu zdarzenia na bezpieczeństwo danych? Jeśli tak, proszę je opisać szczegółowo.
- 3) Czy wobec danych dotkniętych Naruszeniem zastosowano środki naprawcze? Jeśli tak, proszę wskazać jakie i kiedy.
- 4) Jakie środki podjęto w celu zapobieżenia zajścia takich zdarzeń w przyszłości?

#### Szkolenia i wytyczne

- 1) Czy Twój personel został przeszkolony ze znajomości RODO?
- 2) Czy szkolenia w zakresie RODO są obowiązkowe? Czy osoby uczestniczące w zdarzeniu brały udział w szkoleniu?

#### Pozostałe

- 1) Czy policja została poinformowana o zdarzeniu? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.
- 2) Czy pozostałe właściwe organy zostały poinformowane o zdarzeniu? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.
- 3) Czy zdarzenie było przedmiotem jakichkolwiek doniesień medialnych? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

Czy zgodnie z Twoją wiedzą zdarzenie dotyczyło któregokolwiek z poniższych elementów?

Telefon	<input type="checkbox"/>	Kradzież	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	Oszustwo	<input type="checkbox"/>
Kserokopiarka	<input type="checkbox"/>	Nieautoryzowany dostęp	<input type="checkbox"/>
Hardware komputerowy	<input type="checkbox"/>	Klienci	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>	Osoby trzecie	<input type="checkbox"/>
Pobranie z Internetu	<input type="checkbox"/>	Prawo autorskie	<input type="checkbox"/>

Wirus <input type="checkbox"/>	Inne (proszę wskazać poniżej) <input type="checkbox"/>
Czy zgłosiłeś Naruszenie: (proszę zaznaczyć właściwe) T N	
Przełożony – Organy wykonawcze – Szef działu IT – Audytor wewnętrzny – Inny (proszę wskazać poniżej) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Dane kontaktowe na wypadek potrzeby uzyskania dalszych informacji lub wyjaśnień (nazwisko, stanowisko, e-mail, telefon)	
Podpis osoby upoważnionej przez Przetwarzającego Dane:	Data: