**ZAMAWIAJĄCY:**

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)**

**al. Jana Pawła II 13**

**00-828 Warszawa**

**SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)**

**Usługi utrzymania i rozwoju systemu wspierającego procesy windykacyjne**

Numer sprawy: ZP/05/22

# Nazwa i adres Zamawiającego

Nazwa Zamawiającego:Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON),

Siedziba: Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa

Numer tel. : (22) 50 55 500

Adres poczty e-mail: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl

# Strona internetowa prowadzonego postępowania:

1. Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone będzie przy użyciu Platformy zakupowej Open Nexus dostępnej pod adresem internetowym: https://platformazakupowa.pl/pn/pfron (dalej Platforma lub Platforma zakupowa). Ilekroć w Specyfikacji Warunków Zamówienia lub w przepisach o zamówieniach publicznych mowa jest o stronie internetowej prowadzonego postępowania należy przez to rozumieć także Platformę.
2. Zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z przedmiotowym postępowaniem dostępne będą na stronie: https://platformazakupowa.pl/pn/pfron

# Tryb udzielenia zamówienia

1. Niniejsze postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego, na podstawie art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r., poz. 1129 ze zm.) zwanej dalej także „ustawą Pzp” lub „Pzp” oraz niniejszej Specyfikacji Warunków Zamówienia, zwaną dalej „SWZ”.
2. Szacunkowa wartość zamówienia przekracza kwotę określoną w obwieszczeniu Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych wydanym na podstawie art. 3 ust. 2 Pzp.
3. Zamawiający przewiduje zastosowanie tzw. procedury odwróconej, o której mowa w art. 139 ust. 1 ustawy Pzp, tj. Zamawiający najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego Oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu.

# Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie Usługi Utrzymania oraz Modyfikacja i Rozwój wspierającego procesy windykacyjne Systemu Pwind.
2. W ramach zamówienia podstawowego rozwój Systemu będzie realizowany w ramach puli 10 000 Roboczogodzin, Usługa Utrzymania przez okres 24 miesięcy.
3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, zakres i zasady świadczenia Usługi Utrzymania oraz Modyfikacji i Rozwoju Systemu zawiera Załącznik 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy (dalej jako „OPZ”).
4. Zamawiający posiada autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji i Kodów Źródłowych Oprogramowania Dedykowanego Systemu.
5. Zgodnie z art. 441 ustawy Pzp Zamawiający w ramach Umowy zastrzega sobie możliwość skorzystania z opcji (dalej jako „Opcja”) w zakresie:
   1. wydłużenia terminu realizacji Umowy o maksymalnie 24 miesiące. Łączny termin realizacji Przedmiotu Umowy nie przekroczy łącznego okresu 48 miesięcy od zawarcia Umowy;
   2. zwiększenia puli Roboczogodzin w ramach realizacji Modyfikacji i Rozwoju Systemu o maksymalnie 10 000 Roboczogodzin. Łączna pula Roboczogodzin w ramach zamówienia podstawowego i Opcji nie przekroczy 20 000 Roboczogodzin.
   3. ograniczenie zakresu Przedmiotu Umowy do 25% wartości zamówienia podstawowego brutto.

Szczegóły dotyczące Opcji zawarte są w Paragrafie 20 Umowy stanowiącej Załącznik nr 7 do SWZ.

1. Na podstawie art. 95 ust. 1 ustawy Pzp Zamawiający wymaga, aby wśród personelu przewidzianego do realizacji Umowy był/były zatrudnione przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osobę/osoby wykonującą/wykonujące czynności związane z kierowaniem realizacją Umowy, w szczególności w zakresie współpracy z Zamawiającym w celu bieżącego zarządzania Umową, sprawowania nadzoru nad obsługą przez Wykonawcę wszelkich Zleceń i Wniosków oraz monitorowania prawidłowej realizacji usług, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 Paragraf 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1320).
2. Zatrudnienie osób, o których mowa w pkt. 6, musi trwać przez cały okres realizacji czynności wymienionych w pkt. 6. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przez osobę/osoby zatrudnioną/zatrudnione lub przez pracodawcę przed zakończeniem okresu realizacji Umowy Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego o tym fakcie w formie dokumentowej (pisemnie lub drogą elektroniczną na adresy e-mail wskazane w Paragrafie 5 ust.1 Umowy lub za pośrednictwem Portalu Serwisowego) w terminie 10 dni kalendarzowych, licząc od dnia, w którym nastąpiło rozwiązanie/ wygaśnięcie stosunku pracy. W takim przypadku Wykonawca lub Podwykonawca będzie zobowiązany do zatrudnienia na to miejsce innej osoby na podstawie umowy o pracę w terminie 1 miesiąca licząc od dnia, w którym nastąpiło rozwiązanie/wygaśnięcie stosunku pracy z poprzednim zatrudnionym.
3. Powody niedokonania podziału zamówienia na części:

Z praktyki rynkowej oraz Zamawiającego wynika, iż podmioty rynku IT nie świadczą odrębnie usługi utrzymania od rozwoju/modyfikacji tego samego systemu m.in. z powodu odpowiedzialności z tytułu gwarancji, czy też niedotrzymania SLA z powodów, za które wykonawca utrzymania nie ponosi odpowiedzialności np. błąd systemu powstały w wyniku wprowadzonych modyfikacji systemu w ramach jego rozwoju.

1. Nazwy i kody zamówienia według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

* 72267000-4 usługi w zakresie konserwacji i naprawy oprogramowania,
* 72250000-5 usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemu,
* 72262000-9 usługi rozbudowy oprogramowania,
* 72260000-5 usługi w zakresie oprogramowania,
* 22471000-2 instrukcje komputerowe.

# Termin realizacji zamówienia

1. Przedmiot zamówienia należy zrealizować w terminie maksymalnie 48 miesięcy od dnia jej zawarcia, w tym:
   1. w ramach zamówienia podstawowego – 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zastrzeżeniem Rozdziału IV ust. 5 pkt 5.3 Umowy;
   2. w ramach Opcji – maksymalnie 24 miesięcy, jednak nie dłużej niż do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy lub do wyczerpania kwoty, o której mowa w paragrafie 7 ust. 1 Umowy w zależności od tego, które z tych zdarzenie nastąpi pierwsze.
2. Szczegóły dotyczące terminów realizacji zamówienia znajdują się w Załączniku nr 1 i 7 do SWZ.

# Warunki udziału Wykonawców w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny ich spełniania.

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy zgodnie z art. 57 ustawy Pzp nie podlegają wykluczeniu i spełniają określone przez Zamawiającego warunki udziału w postępowaniu.
2. Na podstawie spełnienia ww. warunku Wykonawcy wykażą, że:
   1. nie zachodzą wobec nich przesłanki określone w art. 108 ust. 1 pkt 1 - 6 Pzp oraz przesłanki określone w art. 109 ust. 1 pkt 1 i pkt 4 Pzp, z zastrzeżeniem art. 110 ust. 2 Pzp,
   2. spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:
3. zdolności do występowania w obrocie gospodarczym:

Zamawiający nie stawia warunku w powyższym zakresie.

1. uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów:

Zamawiający nie stawia warunku w powyższym zakresie.

1. sytuacji ekonomicznej lub finansowej:

Zamawiający nie stawia warunku w powyższym zakresie.

1. zdolności technicznej lub zawodowej:

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że:

d.1. w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie wykonał, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych należycie, co najmniej 2 usługi polegające na świadczeniu wsparcia technicznego, modyfikacji i rozwoju aplikacji o charakterze finansowym, każda z nich trwała co najmniej 12 miesięcy (w przypadku niezakończonej usługi – gdy dotychczasowy okres świadczenia usługi będzie nie krótszy niż 12 miesięcy), wartości każdej usługi wyniosła co najmniej 500 000,00 zł brutto.

**UWAGA**:

- Przez jedną usługę Zamawiający rozumie jeden kontrakt/umowę.

- Zamawiający nie dopuszcza możliwości sumowania wartości kilku umów w celu spełnienia powyższego warunku.

- W przypadku, gdy w ramach realizacji usług, poza zakresem wykonanych usług wymaganym przez Zamawiającego, były wykonywane również inne świadczenia (np.  dostawa licencji, dostawa sprzętu itp.), wykazana musi zostać wartość dotycząca wyłącznie tej części usługi, której dotyczy warunek.

- W przypadku zamówienia będącego w trakcie wykonywania, wymagania odnośnie: zakresu i wartości wykonywania danej usługi, dotyczą części usługi już zrealizowanej (tj. od dnia rozpoczęcia wykonywania usługi do upływu terminu składania ofert) i te parametry (zakres, wartość) Wykonawca zobowiązany jest podać w wykazie usług.

d.2. dysponuje lub będzie dysponował osobami, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia publicznego posiadającymi następujące wykształcenie, kwalifikacje i doświadczenie :

* co najmniej jedną osobą na stanowisku Administratora platformy bazodanowej, posiadającą co najmniej trzyletnie doświadczenie w administrowaniu systemami zarządzania bazą danych, w tym: (PostgreSQL, Oracle 11g/12c czy MySQL), umiejętność strojenia baz danych (performance tuning) oraz umiejętność posługiwania się językami skryptowymi;
* co najmniej jedną osobą na stanowisku Architekta systemu, która w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert zdobyła doświadczenie wykonując obowiązki architekta systemu w co najmniej dwóch zakończonych projektach informatycznych zrealizowanych z wykorzystaniem technologii Java;
* co najmniej jedną osobą na stanowisku Analityka biznesowego, która w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert zdobyła doświadczenie wykonując obowiązki analityka biznesowego w co najmniej dwóch zakończonych projektach informatycznych;
* co najmniej jedną osobą na stanowisku Administratora systemów, która posiada co najmniej trzyletnie doświadczenie w zarządzaniu serwerami aplikacyjnymi, systemami Linux;
* co najmniej dwiema osobami na stanowisku Projektanta-programisty, które w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert zdobyły doświadczenie projektanta-programisty w co najmniej 2 zakończonych projektach informatycznych zrealizowanych z wykorzystaniem technologii Java oraz posiadają doświadczenie w projektowaniu i wdrażaniu systemów wykorzystujących bazę danych PostgreSQL.

UWAGA: Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia powyższy warunek udziału w postępowaniu tylko w przypadku, gdy Wykonawca wykaże spełnienie wszystkich powyższych wymagań.

1. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków, o których mowa w pkt. 2.2 w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
2. W odniesieniu do warunków dotyczących doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonają usługi do realizacji których te zdolności są wymagane.
3. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, składa, wraz z ofertą, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów.
4. Zamawiający może na każdym etapie postępowania, uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli posiadanie przez Wykonawcę sprzecznych interesów, w szczególności zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.
5. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez podmioty udostępniające zasoby zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu, a także bada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, które zostały przewidziane względem Wykonawcy.
6. W celu oceny, czy Wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 118 Pzp, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia publicznego oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, Zamawiający żąda wskazania w zobowiązaniu do udostępnienia zasobów wystawionym przez podmiot je udostępniający:
   1. zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
   2. sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
   3. czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje roboty budowlane lub usługi, których wskazane zdolności dotyczą.
7. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe podmiotu, który je udostępnił, nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego: zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami albo wykazał, że samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu.

**UWAGA:** Wykonawca nie może, po upływie terminu składania ofert, powoływać się na zdolności lub sytuację podmiotów udostępniających zasoby, jeżeli na etapie składania ofert nie polegał on w danym zakresie na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby.

1. Warunek określony w pkt. 2.1 powinien spełniać każdy z Wykonawców samodzielnie.
2. Jeżeli wobec Wykonawcy zachodzą podstawy wykluczenia, Wykonawca ten nie spełnia warunków udziału w postępowaniu, nie składa podmiotowych środków dowodowych lub oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, potwierdzających brak podstaw wykluczenia lub spełnianie warunków udziału w postępowaniu, Zamawiający dokonuje ponownego badania i oceny ofert pozostałych Wykonawców, a następnie dokonuje kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego Oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu.
3. Zamawiający kontynuuje procedurę ponownego badania i oceny ofert, o której mowa w pkt. 11, w odniesieniu do ofert Wykonawców pozostałych w postępowaniu, a następnie dokonuje kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego Oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu, do momentu wyboru najkorzystniejszej Oferty albo unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia.
4. W przypadku, gdy złożone przez Wykonawcę dokumenty, oświadczenia dotyczące warunków udziału w postępowaniu zawierają informacje w innych walutach niż określono w SWZ, Zamawiający jako kurs przeliczeniowy waluty przyjmie kurs NBP z dnia publikacji ogłoszenia o zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej (DUUE). Jeżeli w dniu publikacji ogłoszenia o zamówieniu nie będzie opublikowany średni kurs walut przez NBP Zamawiający przyjmie kurs przeliczeniowy z ostatniej opublikowanej tabeli kursów NBP przed dniem publikacji ogłoszenia o zamówieniu w DUUE.

# Podstawy wykluczenia

1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się̨ Wykonawców, w stosunku do których zachodzi którakolwiek z okoliczności wskazanych w art. 108 ust. 1 oraz art. 109 ust. 1 pkt 1 i 4 Pzp z zastrzeżeniem art. 110 ust 2 Pzp.
2. Wykluczenie Wykonawcy następuje zgodnie z art. 111 ustawy Pzp.
3. Wykonawca nie podlega wykluczeniu w okolicznościach określonych w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 5 Pzp lub art. 109 ust 1 pkt 4 Pzp, jeżeli udowodni Zamawiającemu, że spełnił łącznie przesłanki wskazane w art. 110 ust. 2 Pzp.
4. Zamawiający oceni, czy podjęte przez Wykonawcę czynności, o których mowa powyżej, są wystarczające do wykazania jego rzetelności, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu Wykonawcy. Jeżeli podjęte przez Wykonawcę czynności nie są wystarczające do wykazania jego rzetelności, Zamawiający wyklucza Wykonawcę.
5. Zamawiający w trakcie trwania postępowania żąda od Wykonawcy podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie braku podstaw wykluczenia, zgodnie z art. 7 ust. 17 Pzp.
6. Zamawiający może żądać od Wykonawcy podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji. Rodzaje podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, okres ich ważności oraz formy, w jakich mogą być one składane, wyznacza rozporządzenia Ministra Rozwoju wydane na podstawie art. 128 ust. 6 Pzp.
7. Wykonawca może zostać wykluczony przez Zamawiającego na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.

# Oświadczenia i dokumenty, jakie zobowiązani są dostarczyć Wykonawcy w celu wykazania braku podstaw wykluczenia oraz potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu - Podmiotowe środki dowodowe na potwierdzenie, że oferowane usługi spełniają określone przez Zamawiającego wymagania.

1. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia następujących oświadczeń lub dokumentów:
   1. **Wykaz usług** potwierdzający spełnianie warunku określonego w rozdziale VI pkt 2 ppkt 2.2 litera d.1. SWZ. Usługi powinny być wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych należycie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania ipodmiotów, na rzecz których usługi te zostały wykonane lub są wykonywane należycie. Do wykazu należy załączyć dowody potwierdzające, że wymienione usługi zostały wykonane należycie, w szczególności referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. W przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Wykaz należy sporządzić według Załącznika nr 3 do SWZ,
   2. **Wykaz osób**, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego potwierdzający spełnianie warunku określonego w rozdziale VI pkt 2 ppkt 2.2. litera d.2. SWZ, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia, niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami – Załącznik nr 4 do SWZ;
   3. **Oświadczenie Wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 Pzp, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej**, w rozumieniu ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275.), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną Ofertę, albo oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie Oferty, niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej (załącznik nr 5 do SWZ);
   4. **Informacja z Krajowego Rejestru Karnego** w zakresie określonym w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 4 Pzp, sporządzona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem;
   5. **Zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego** potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków i opłat, w zakresie art. 109 ust 1 pkt 1 Pzp, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed złożeniem a w przypadku zalegania z opłaceniem podatków lub opłat wraz z *zaświadczeniem* Zamawiający żąda złożenia dokumentów potwierdzających, że przed upływem terminu składania ofert Wykonawca dokonał płatności należnych podatków lub opłat wraz z odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
   6. **Zaświadczenie albo inny dokument właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub właściwego oddziału regionalnego lub właściwej placówki terenowej Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego** potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 1 Pzp, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed jego złożeniem, a w przypadku zalegania z opłaceniem składek na ubezpieczanie społeczne lub zdrowotne wraz z zaświadczeniem albo innym dokumentem Zamawiający żąda złożenia dokumentów potwierdzających, że przed upływem terminu składania ofert Wykonawca dokonał płatności należnych składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
   7. **Odpis lub informacja z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej**, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 Pzp, sporządzone nie wcześniej niż 3 miesiące przed złożeniem, jeśli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji.
   8. **Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia** (JEDZ) w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Wykonawca wypełnia JEDZ, tworząc dokument elektroniczny. Może korzystać z narzędzia ESPD (Serwis umożliwiający wypełnienie i ponowne wykorzystanie ESPD dostępny na stronie https://espd.uzp.gov.pl/ lub innych dostępnych narzędzi lub oprogramowania, które umożliwiają wypełnienie JEDZ i utworzenie dokumentu elektronicznego, w jednym z ww. formatów, przy czym zaleca się stosowanie formatu .pdf. Zaleca się stosowanie narzędzia ESPD. Jednolity dokument, stanowiący załącznik nr 6 do SWZ, przygotowany wstępnie przez Zamawiającego dla przedmiotowego postępowania (w formacie xml – do zaimportowania w serwisie ESPD).
2. Zamawiający informuje, iż instrukcję wypełnienia JEDZ/ESPD ustawa Pzp z 2019 oraz edytowalną wersję formularza JEDZ można znaleźć pod adresem: https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/prawo-zamowien-publicznych-regulacje/prawo-krajowe/jednolity-europejski-dokument-zamowienia

- W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców oświadczenie na formularzu jednolitego dokumentu składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Oświadczenie to ma potwierdzać brak podstaw wykluczenia w zakresie określonym w niniejszej SWZ. Wykonawca, każdy uczestnik Konsorcjum – składa własny Jednolity Europejski Dokument Zamówienia.

- W przypadku Wykonawcy, który polega na zdolnościach innych podmiotów, Wykonawca składa także JEDZ dotyczący każdego z tych podmiotów potwierdzający brak istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz potwierdzający spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie w jakim powołuje się na ich zasoby, podpisany przez osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.

- Wypełniając JEDZ w zakresie Części II Sekcja A (Informacje dotyczące wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie) każdy uczestnik Konsorcjum – składa własny Jednolity Europejski Dokument Zamówienia i wskazuje zgodnie z art. 117 ust 4 ustawy Pzp swoją rolę w grupie oraz wskazuje, które usługi wykonuje w przedmiotowym zamówieniu. Sekcji D ESPD (Informacje dotyczące podwykonawców, na których zdolności Wykonawca nie polega) Wykonawca oświadcza czy zamierza zlecić osobom trzecim podwykonawstwo jakiejkolwiek części zamówienia (w przypadku twierdzącej odpowiedzi należy podać wykaz proponowanych podwykonawców).

- Zamawiający zastrzega, że w Części III Sekcja C jednolitego dokumentu „Podstawy związane z niewypłacalnością, konfliktem interesów lub wykroczeniami zawodowymi” w podsekcji „Czy wykonawca, wedle własnej wiedzy, naruszył swoje obowiązki w dziedzinie prawa środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy” wykonawca składa oświadczenie w zakresie:

* przestępstw przeciwko środowisku wymienionych w art. 181 – 188 Kodeksu karnego;
* przestępstw przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową z art. 218 – 221 Kodeksu karnego;
* przestępstwa, o którym mowa w art. 9 lub art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. z 2012 r., poz. 769 ze zm.).

- W Części IV JEDZ Zamawiający żąda jedynie ogólnego oświadczenia dotyczącego wszystkich kryteriów kwalifikacji (sekcja α), bez wypełniania poszczególnych Sekcji A, B, C i D;

- Część V (Ograniczenie liczby kwalifikujących się kandydatów) należy pozostawić niewypełnioną.

- W przypadku powoływania się na zasoby podmiotów trzecich, Wykonawca zgodnie z art. 125 ust. 5 ustawy Pzp składa także jednolite dokumenty (JEDZ) dotyczące tych podmiotów oraz dołącza do Oferty w postaci elektronicznej i opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym zobowiązanie podmiotu trzeciego do udostępnienia zasobów, o którym mowa w pkt. 4, potwierdzające spełnienie przez nie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim się powołuje na ich zasoby i w celu wykazania braku podstaw ich wykluczenia.

- Oświadczenia podmiotów składających Ofertę wspólnie oraz podmiotów udostępniających potencjał składane na formularzu JEDZ powinny mieć postać dokumentu elektronicznego, podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby uprawnione do reprezentowania tych podmiotów w zakresie w jakim potwierdzają okoliczności, o których mowa w treści art. 57 Pzp.

1. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia podmiotowe środki dowodowe, wymienione w pkt. 1 ppkt 1.3.-1.7. (tj. na potwierdzenie braku podstaw wykluczenia) oraz oświadczenie z pkt. 1.8 (JEDZ), składa każdy z Wykonawców występujących wspólnie.
2. W przypadku podmiotu, na którego zdolnościach lub sytuacji Wykonawca polega na zasadach art. 118 Pzp, Wykonawca składa podmiotowe środki dowodowe w odniesieniu do każdego z tych podmiotów.
3. Jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie zamówienia, Zamawiający może na każdym etapie postępowania wezwać Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że nie podlegają wykluczeniu, spełniają warunki udziału w postępowaniu, a jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, do złożenia aktualnych oświadczeń lub dokumentów.
4. Podmiotowe środki dowodowe oraz inne dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w rozporządzeniu w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy, składa się w formie elektronicznej, w zakresie i w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 70 ustawy Pzp.
5. Jeżeli złożone przez wykonawcę oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1, lub podmiotowe środki dowodowe budzą wątpliwości Zamawiającego, może on zwrócić się bezpośrednio do podmiotu, który jest w posiadaniu informacji lub dokumentów istotnych w tym zakresie dla oceny spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu, braku podstaw wykluczenia, o przedstawienie takich informacji lub dokumentów.
6. Jeżeli Wykonawca nie złoży oświadczenia w postaci Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia (JEDZ), podmiotowych środków dowodowych, innych dokumentów lub oświadczeń składanych w postępowaniu lub są one niekompletne lub zawierają błędy, zamawiający wzywa wykonawcę odpowiednio do ich złożenia, poprawienia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie chyba że oferta wykonawcy podlegają odrzuceniu bez względu na ich złożenie, uzupełnienie lub poprawienie albo zachodzą przesłanki unieważnienie postępowania.

**UWAGA**:

1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt. 1:
   1. ppkt 1.4.– składa informację z odpowiedniego rejestru, takiego jak rejestr sądowy albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, w zakresie, o którym mowa w pkt. 1 ppkt 1.4. SWZ;
   2. ppkt 1.5. do 1.7. – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
   3. nie naruszył obowiązków dotyczących płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne;
   4. nie otwarto jego likwidacji, nie ogłoszono upadłości, jego aktywami nie zarządza likwidator lub sąd, nie zawarł układu z wierzycielami, jego działalności 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.
2. Dokumenty, o których mowa w pkt. 9.1, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jego złożeniem. Dokumenty, o którym mowa w pkt. 9.2 powinny być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed ich złożeniem.
3. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt. 9, lub gdy dokumenty te nie odnoszą się do wszystkich przypadków, o których mowa w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 4, art. 109 ust. 1 pkt 1 Pzp, zastępuje się je odpowiednio 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 pod przysięgą, lub, jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania nie ma przepisów o oświadczeniu pod przysięgą, złożone przed organem sądowym, administracyjnym, notariuszem, organem samorządu zawodowego lub gospodarczego, właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy. Przepis pkt. 10 stosuje się.
4. Do podmiotów udostępniających zasoby na zasobach art. 118 Pzp, mających siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postanowienia pkt. 9-11 stosuje się odpowiednio.
5. W przypadku wątpliwości, co do treści dokumentu złożonego przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu.

# Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z Wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej

1. W postępowaniu o udzielenie zamówienia komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, tj.:
   1. za pośrednictwem platformy zakupowej zwanej dalej „Platformą” pod adresem: https://platformazakupowa.pl/pn/pfron lub
   2. poczty elektronicznej: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl (oprócz Oferty i załączników do Oferty);
2. Zamawiający zaleca, aby Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcą w szczególności składanie oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz przekazywanie informacji (innych niż oferta Wykonawcy) itp., odbywa się za pośrednictwem platformazakupowa.pl/pn/pfron i formularza „Wyślij wiadomość do zamawiającego”. Informacje zwrotne Zamawiający będzie zamieszczał na platformie w sekcji “Komunikaty”.
3. Zamawiający dopuszcza również możliwość składania dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń (innych niż oferta Wykonawcy) za pomocą poczty elektronicznej, na adres e-mail: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl.
4. W przypadku przesyłania korespondencji za pomocą poczty elektronicznej na adres: zamowienia\_publiczne@pfron.org.pl w temacie wiadomości zaleca się wpisać: „ZP/05/22 – Usługi utrzymania i rozwoju systemu wspierającego procesy windykacyjne”.
5. Zamawiający przekaże treść zapytań wraz z wyjaśnieniami wszystkim Wykonawcom oraz zamieści na stronie internetowej prowadzonego postępowania bez ujawniania źródła zapytania.
6. Sposób sporządzenia dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w Rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów.
7. Wykonawca jako podmiot profesjonalny ma obowiązek sprawdzania komunikatów i wiadomości bezpośrednio na platformazakupowa.pl przesłanych przez Zamawiającego, gdyż system powiadomień może ulec awarii lub powiadomienie może trafić do folderu SPAM.
8. Zamawiający, zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie (Dz. U. z 2020r. poz. 2452), określa niezbędne wymagania sprzętowo - aplikacyjne umożliwiające pracę na platformazakupowa.pl, tj.:
   1. stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s,
   2. komputer klasy PC lub MAC o następującej konfiguracji: pamięć min. 2 GB Ram, procesor Intel IV 2 GHZ lub jego nowsza wersja, jeden z systemów operacyjnych - MS Windows 7, Mac Os x 10 4, Linux, lub ich nowsze wersje,
   3. zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, inna niż Internet Explorer,
   4. włączona obsługa JavaScript,
   5. zainstalowany program Adobe Acrobat Reader lub inny obsługujący format plików .pdf,
   6. Szyfrowanie na platformazakupowa.pl odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3.
   7. Oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar.
9. Za datę przekazania Oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie Platformy poprzez kliknięcie przycisku Złóż ofertę w drugim kroku i wyświetlaniu komunikatu, że Oferta została złożona.
10. Za datę przekazania zawiadomień, dokumentów, oświadczeń, wniosków oraz informacji, przyjmuje się datę kliknięcia przycisku „Wyślij wiadomość do zamawiającego”, po których pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do Zamawiającego.
11. Wykonawca, przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia, akceptuje warunki korzystania z Platformy określone w Regulaminie oraz zobowiązuje się, korzystając z Platformy, przestrzegać postanowień Regulaminu.
12. Wymagania techniczne i organizacyjne sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej, zostały opisane w Regulaminie Internetowej Platformy zakupowej platformazakupowa.pl Open Nexus Sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem zamieszczonym na stronie internetowej https://platformazakupowa.pl/ pod linkiem w zakładce „Regulamin". Sposób sporządzenia, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 70 ustawy Pzp.
13. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem dedykowanych formularzy, tj.: do złożenia lub wycofania Oferty oraz do komunikacji wynosi 150 MB, natomiast przy komunikacji wielkość pliku to maksymalnie 500 MB. Dokumenty powinny zostać zamieszczone w formatach, w szczególności: .txt, .pdf, .doc, .docx, odt, .xls, .xml, 7-Zip, przy czym Zamawiający zaleca format .pdf.
14. Wśród formatów powszechnych a NIE występujących w rozporządzeniu występują: .rar .gif .bmp .numbers .pages. Dokumenty złożone w takich plikach zostaną uznane za złożone nieskutecznie.
15. Ofertę należy przygotować z należytą starannością dla podmiotu ubiegającego się o udzielenie zamówienia publicznego i zachowaniem odpowiedniego odstępu czasu do zakończenia przyjmowania Ofert. Zamawiający sugeruje złożenie Oferty z zachowaniem czasu niezbędnego na sprawdzenie poprawności złożonych dokumentów przed terminem składania Ofert.
16. Ze względu na niskie ryzyko naruszenia integralności pliku oraz łatwiejszą weryfikację podpisu, Zamawiający zaleca opatrzenie kwalifikowanym podpisem elektronicznym dokumenty w formacie „pdf" podpisywać formatem PAdES,
17. Dopuszcza się podpisanie dokumentów w formacie innym niż „pdf". Pliki w innych formatach niż PDF zaleca się opatrzyć zewnętrznym podpisem XAdES. Wykonawca powinien pamiętać, aby plik z podpisem przekazywać łącznie z dokumentem podpisywanym.
18. Podczas podpisywania plików zaleca się stosowanie algorytmu skrótu SHA2 zamiast SHA1.
19. Jeśli Wykonawca pakuje dokumenty np. w plik ZIP zalecamy wcześniejsze podpisanie każdego ze skompresowanych plików.
20. Zamawiający rekomenduje wykorzystanie podpisu z kwalifikowanym znacznikiem czasu.
21. Zamawiający zaleca, aby nie wprowadzać jakichkolwiek zmian w plikach po podpisaniu ich podpisem kwalifikowanym. Może to skutkować naruszeniem integralności plików co równoważne będzie z koniecznością odrzucenia Oferty w postępowaniu.
22. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za złożenie Oferty w sposób niezgodny z Instrukcją korzystania z platformazakupowa.pl, w szczególności za sytuację, gdy Zamawiający zapozna się z treścią Oferty przed upływem terminu składania ofert (np. złożenie Oferty w zakładce „Wyślij wiadomość do Zamawiającego”). Taka Oferta zostanie uznana przez Zamawiającego za ofertę handlową i nie będzie brana pod uwagę w przedmiotowym postępowaniu, ponieważ nie został spełniony obowiązek narzucony w art. 221 ustawy Pzp.
23. Zamawiający nie przewiduje sposobu komunikowania się z Wykonawcami w innym sposób niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, wskazanych w SWZ.
24. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z platformazakupowa.pl dotyczące w  szczególności logowania, składania wniosków o wyjaśnienie treści SWZ, składania Ofert oraz innych czynności podejmowanych w niniejszym postępowaniu przy użyciu platformazakupowa.pl znajdują się w zakładce „Instrukcje dla Wykonawców" na stronie internetowej pod adresem: https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje.
25. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieotrzymania przez Wykonawcę informacji w przypadku wskazania przez Wykonawcę w Ofercie np. błędnego adresu lub adresu poczty elektronicznej.
26. Wykonawca może w formie elektronicznej zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ. Zamawiający niezwłocznie udzieli mu wyjaśnień, jednak nie później niż 6 dni przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż na 14 dni przed upływem wyznaczonego terminu składania ofert i nie dotyczy udzielonych wyjaśnień. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynie po upływie terminu, o którym mowa powyżej, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz obowiązku przedłużenia terminu składania ofert.
27. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SWZ. Dokonaną zmianę Zamawiający udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania.
28. Osobą uprawnioną do kontaktu z Wykonawcami w zakresie przebiegu postępowania jest Pan Emilia Jabłonowska.

# Termin związania ofertą

* + - 1. Wykonawca jest związany ofertą od dnia upływu terminu składania ofert, przy czym pierwszym dniem terminu związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert do dnia **13.08.2022 r.**
      2. W przypadku, gdy wybór najkorzystniejszej Oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą określonego w SWZ, Zamawiający przed upływem terminu związania ofertą zwraca się jednokrotnie do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazywany przez niego okres, nie dłuższy niż 60 dni.
      3. Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa powyżej, wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.
      4. Odmowa wyrażenia zgody, o której mowa powyżej, nie powoduje utraty wadium.

# Opis sposobu przygotowania ofert

1. Ofertę należy sporządzić w formie elektronicznej na Formularzu Oferty stanowiącym Załącznik nr 2 do SWZ.
2. Wykonawca może złożyć tylko jedną Ofertę. Oferta musi być sporządzona w języku polskim, w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, w ogólnie dostępnych formatach danych, w szczególności w formatach: .pdf, .doc, .docx, .txt, .rtf, .xps, .odt, przy czym Zamawiający zaleca format .pdf.
3. Do przygotowania Oferty konieczne jest posiadanie przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
4. Do Oferty (Formularza Oferty - do wykorzystania wzór, stanowiący Załącznik nr 2 do SWZ (podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym)) należy dołączyć:
   1. **(jeżeli dotyczy) Pełnomocnictwo** upoważniające do złożenia Oferty, o ile Ofertę składa pełnomocnik;
   2. **(jeżeli dotyczy) Pełnomocnictwo dla pełnomocnika** do reprezentowania w postępowaniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia - dotyczy ofert składanych przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia;
   3. **(jeżeli dotyczy) zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby** do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów
5. Wykonawca składa Ofertę za pośrednictwem Platformy zakupowej, zgodnie z rozdziałem IX SWZ Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z Wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej . Minimalne wymagania sprzętowe. Wybór ikony ZŁÓŻ OFERTĘ oznacza złożenie Oferty zgodnie z przepisami ustawy Pzp. Potwierdzeniem prawidłowo złożonej Oferty jest komunikat systemowy „Oferta złożona poprawie”.
6. Wykonawca powinien opisać każdy załącznik nazwą umożliwiającą jego identyfikację.
7. Ofertę należy złożyć w następujący sposób:
   1. wypełnienie Formularza Oferty (informacje zawarte w SWZ) i wymaganych dokumentów (załączników) oraz opatrzenie ich kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby umocowane,
   2. dodanie Formularza Oferty i dokumentów (załączników) określonych w niniejszej SWZ, - podpisanych kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby umocowane poprzez wybranie polecenia „dodaj plik" i wybranie docelowego pliku, który ma zostać wczytany.
8. Zgodnie z art. 18 ust. 3 ustawy Pzp, nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Jeżeli wykonawca, wraz z przekazaniem takich informacji, zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, załączając stosowne wyjaśnienia, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Na platformie w formularzu składania oferty znajduje się miejsce wyznaczone do dołączenia części oferty stanowiącej tajemnicę przedsiębiorstwa.
9. Wszelkie informacje stanowiące **TAJEMNICĘ PRZEDSIĘBIORSTWA** w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913), które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa, powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem polecenia **„Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa”**.
10. Wykonawca zobowiązany jest wraz z przekazaniem informacji zastrzeżonych jako tajemnica przedsiębiorstwa wykazać spełnienie przesłanek określonych w art. 11 ust. 2 ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Zastrzeżenie przez Wykonawcę tajemnicy przedsiębiorstwa bez uzasadnienia będzie traktowane przez Zamawiającego jako bezskuteczne, ze względu na zaniechanie przez Wykonawcę podjęcia, przy dołożeniu należytej staranności, działań w celu utrzymania poufności objętych klauzulą informacji zgodnie z art. 18 ust. 3 ustawy Pzp. Zaleca się, aby uzasadnienie zastrzeżenia informacji jako tajemnicy przedsiębiorstwa było sformułowane w sposób umożliwiający jego udostępnienie.
11. Wykonawca w szczególności nie może zastrzec w ofercie informacji przekazywanych po otwarciu Ofert, o których mowa w art. 222 ust. 5 Pzp.
12. Wykonawca składa Ofertę w formie zaszyfrowanej. Po zapisaniu pliku na Platformie zakupowej, plik jest w Systemie zaszyfrowany. Jeśli Wykonawca zamieścił niewłaściwy plik, może go usunąć zaznaczając plik i klikając polecenie „usuń". Szczegółowy sposób złożenia Oferty określony jest w Instrukcji użytkownika dla Wykonawcy na wyżej wymienionej Platformie. Treść Oferty jest niewidoczna do momentu odszyfrowania ofert tj. po upływie terminu otwarcia ofert.
13. Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wycofać Ofertę w celu wprowadzenia zmiany lub modyfikacji. Szczegóły dotyczące wycofania Oferty i złożenia nowej Oferty zawarte są w Instrukcji użytkownika dla Wykonawcy na Platformie. Po wprowadzeniu zmian lub modyfikacji w wycofanej Ofercie należy ją podpisać przed ponownym złożeniem.
14. Do upływu terminu składania ofert Wykonawca może samodzielnie wycofać złożoną przez siebie Ofertę. W tym celu w zakładce „OFERTY" należy zaznaczyć Ofertę, a następnie wybrać polecenie „Wycofaj Ofertę”. Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może wycofać złożonej Oferty.
15. Po upływie terminu składania ofert, dodanie Oferty i/lub załączników do Oferty nie będzie możliwe.
16. Oferta wraz z załącznikami powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy, albo przez pełnomocnika Wykonawcy.
17. Pełnomocnictwo do podpisania Oferty w formie elektronicznej podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym musi być dołączone do Oferty, o ile prawo do podpisania Oferty nie wynika z innych dokumentów załączonych do Oferty.
18. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia Umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia. Pełnomocnictwo powinno być załączone do Oferty i powinno zawierać w szczególności wskazanie:
    1. postępowania o zamówienie publiczne, którego dotyczy,
    2. wszystkich Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia wymienionych z nazwy z określeniem adresu siedziby, ustanowionego pełnomocnika oraz zakresu jego umocowania.
19. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie musi też wyliczać wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie i być podpisane przez każdego z nich.
20. W przypadku, gdy pełnomocnictwa udziela inna osoba niż uprawniony do reprezentowania podmiot z mocy prawa lub Umowy spółki, należy dołączyć do Oferty również pełnomocnictwo do dokonania tej czynności.
21. Jeżeli Wykonawca nie złożył wymaganych pełnomocnictw albo złożył wadliwe pełnomocnictwa, Zamawiający wezwie do ich złożenia w terminie przez siebie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia Oferta Wykonawcy podlegałaby odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.
22. Poświadczenie za zgodność z oryginałem elektronicznej kopii dokumentów lub oświadczeń następuje przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego, w przypadku poświadczenia za zgodność z oryginałem elektronicznej kopii pełnomocnictwa wymagany jest kwalifikowany podpis złożony przez notariusza.
23. Dokumenty i oświadczenia sporządzane w języku obcym musza być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski.

# Sposób oraz termin składania ofert

1. Wykonawca składa Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami za pośrednictwem platformy zakupowej pod adresem: https://platformazakupowa.pl/pn/pfron/proceedings w myśl ustawy Pzp na stronie internetowej prowadzonego postępowania .
2. Ofertę wraz z wymaganymi załącznikami należy złożyć w terminie do dnia **16.05.2022 r., do godz. 11:00.**
3. W procesie składania oferty za pośrednictwem platformazakupowa.pl, Wykonawca powinien złożyć podpis bezpośrednio na dokumentach przesłanych za pośrednictwem platformazakupowa.pl. Zamawiający zalecamy stosowanie podpisu na każdym załączonym pliku osobno, w szczególności wskazanych w art. 63 ust 1 Pzp, gdzie zaznaczono, iż oferty sporządza się, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
4. Zamawiający odrzuci Ofertę złożoną po terminie składania ofert.
5. Za datę złożenia oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie (Platformie) w drugim kroku składania oferty poprzez kliknięcie przycisku “Złóż ofertę” i wyświetlenie się komunikatu, że oferta została zaszyfrowana i złożona.
6. Szczegółowa instrukcja dla Wykonawców dotycząca złożenia, zmiany i wycofania oferty znajduje się na stronie internetowej pod adresem: https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje

# Termin otwarcia ofert

1. Otwarcie ofert nastąpi niezwłocznie po upływie terminu składania Ofert, tj. w dniu **16.05.2022 r. o godz. 12:00** Otwarcie Ofert dokonywane jest przez odszyfrowanie i otwarcie Ofert.
2. Najpóźniej przed otwarciem ofert, na stronie internetowej prowadzonego postępowania (Platformie) zostanie udostępniona informacja o kwocie, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
3. Jeżeli otwarcie Ofert następuje przy użyciu systemu teleinformatycznego, w przypadku awarii tego systemu, która powoduje brak możliwości otwarcia ofert w terminie określonym przez Zamawiającego, otwarcie Ofert nastąpi niezwłocznie po usunięciu awarii. Zamawiający poinformuje o zmianie terminu otwarcia Ofert na stronie internetowej prowadzonego postępowania (Platformie).
4. Zamawiający, niezwłocznie po otwarciu ofert, udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania (Platformie) informacje o:

4.1. nazwach albo imionach i nazwiskach oraz siedzibach lub miejscach prowadzonej działalności gospodarczej albo miejscach zamieszkania Wykonawców, których Oferty zostały otwarte;

4.2. cenach lub kosztach zawartych w Ofertach.

1. W toku badania i oceny złożonych ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących ich treści. Oferty, które nie zostaną odrzucone, zostaną poddane procedurze oceny zgodnie z kryteriami oceny ofert.
2. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego Oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w ustawie Pzp oraz SWZ, a ponadto uzyska największą liczbę punktów zgodnie z przyjętymi kryteriami oceny ofert.

# Sposób obliczenia ceny

1. Cenę oferty należy podać brutto tj. wraz z należnym podatkiem VAT w wysokości przewidzianej ustawowo za wykonanie przedmiotu zamówienia określonego w rozdziale IV SWZ i w Załączniku nr 1 i nr 7 do SWZ, winna być umieszczona na Formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 2 do SWZ, wyrażona w złotych polskich i zaokrąglona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (zasada zaokrąglania: gdy trzecia cyfra po przecinku jest poniżej cyfry 5 należy drugą cyfrę po przecinku pozostawić bez zmiany, natomiast gdy trzecia cyfra po przecinku jest równa i powyżej cyfry 5 – należy drugą cyfrę po przecinku zaokrąglić w górę). W innym przypadku Zamawiający zaokrągli wszystkie obliczenia Wykonawcy zgodnie z powyższymi zasadami arytmetycznymi.
2. W celu porównania ofert przyjmuje się maksymalną liczbę Roboczogodzin (łącznie z Opcją) tj. 20 000 Roboczogodzin oraz maksymalny okres trwania Umowy (łączenie z Opcją) tj. 48 miesięcy dla ocenianej usługi, jeżeli są określone w danym kryterium.
3. Maksymalne wartości (Roboczogodzin i okresu trwania Umowy) określone w Formularzy ofertowym, służącą skalkulowaniu ceny oferty, porównaniu i ocenie ofert złożonych w przedmiotowym postępowaniu oraz wyboru oferty najkorzystniejszej.
4. Cena oferty musi zawierać wszelkie koszty związane z należytym wykonaniem przedmiotu zamówienia łącznie z aktualnie obowiązującą stawką podatku VAT. Powinna ona obejmować wszystkie składniki związane z wykonaniem zamówienia, które są niezbędne do prawidłowej realizacji zamówienia.
5. Jeżeli złożono Ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej Oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając Ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór Oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

# Opis kryteriów oceny ofert, wraz z wag kryteriów i sposobu oceny Oferty

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami i ich wagą:

Kryterium – Cena oferty „C” – waga 58%

Kryterium – Jakość obsługi „CN” – waga 40%

Kryterium – Aspekty społeczne „N” – waga 2%

* 1. **Kryterium - Cena oferty „C” – waga 58% (58% = 58 pkt.).**

Przez kryterium „Cena oferty” Zamawiający rozumie łączną cenę brutto za świadczenie Usługi Utrzymania oraz Modyfikacja i Rozwój Systemu Pwind wspierającego procesy windykacyjne przez okres 48 miesięcy podaną przez Wykonawcę w Formularzu oferty (Załącznik nr 2 do SIWZ). Punkty będą wyliczane osobno dla Usługi Utrzymania (max 40 pkt.) oraz Modyfikacji i Rozwoju (max 60 pkt.).

**UWAGA: Cena brutto za świadczenie Usługi Utrzymania nie może przekroczyć 40% ceny oferty brutto.**

**A) Podkryterium „CUU” - Cena za usługę Usługa Utrzymania Systemu Pwind** wspierającego procesy windykacyjne waga 40% (40% = 40 pkt.).

Maksymalną liczbę punktów w tym podkryterium (40 ppkt.) otrzyma Wykonawca, który zaproponuje najniższą cenę brutto za Usługę Utrzymania, podaną przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym (Załącznik nr 2 do SWZ), natomiast pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

**CUU = (CUUn : CUUb) x 40**

gdzie:

CUUn – najniższa cena brutto w złożonych ofertach na świadczenie Usługi Utrzymania przez okres 48 miesięcy.

CUUb – cena brutto za świadczenie Usługi Utrzymania badanej oferty przez okres 48 miesięcy.

Najkorzystniejsza Oferta w odniesieniu do tego podkryterium może uzyskać maksymalnie 40 ppkt.

**B) Podkryterium „CMR” – Cena za Modyfikację i Rozwój waga 60% (60% = 60 pkt.).**

Maksymalną liczbę punktów w tym podkryterium (60 ppkt.) otrzyma Wykonawca, który zaproponuje najniższą cenę brutto za 20 000 Roboczogodzin świadczenia Modyfikacji i Rozwoju Systemu Pwind. Cena wyliczona będzie jako iloczyn ceny jednej Roboczogodziny brutto i maksymalnej liczby roboczogodzin (łącznie z opcją) przewidzianych przez Zamawiającego na świadczenie Modyfikacji i Rozwoju tj. 20 000 Roboczogodzin (w tym 10 000 Roboczogodzin zamówienia podstawowe i 10 000 Roboczogodzin w ramach opcji). Cenę jednej Roboczogodziny brutto za świadczenie Modyfikacji i Rozwoju Wykonawca poda w Formularzu ofertowym (Załącznik nr 2 do SIWZ). Pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

**CMR = [(CMRn x 20 000) : (CMRb x 20 000)] x 60**

gdzie:

**CMRn** – najniższa cena jednej Roboczogodziny brutto za Modyfikację i Rozwój.

**CMRb** – cena jednej Roboczogodziny brutto za Modyfikacje i Rozwoju ocenianej oferty.

Najkorzystniejsza Oferta w odniesieniu do tego podkryterium może uzyskać maksymalnie 60 ppkt.

Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert w kryterium - Cena Oferty „C” stanowić będzie liczba punktów przyznanych na podstawie oceny Podkryteriów i wagi kryterium, tj.:

**C = (CUU + CMR) x 58%**

Najkorzystniejsza Oferta w kryterium - Cena Oferty „C” może uzyskać maksimum 58 pkt. Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

* 1. **Kryterium - Jakość obsługi „CN” – waga 40% (40% = 40 pkt.).**

W kryterium „Jakość obsługi” będzie oceniany zaoferowany przez Wykonawcę Czas Naprawy Wady Systemu rodzaju Awaria, Błąd i Usterka w trakcie realizacji Usługi Utrzymania Systemu Pwind.

Wartości punktacji za poszczególne zakresy Czasu Naprawy Wad przedstawia poniższa tabela:

| Lp. | Nazwa Wady | Minimalny  Czas Naprawy wymagany przez  Zamawiającego | Maksymalny  Czas Naprawy wymagany przez  Zamawiającego | Ocena punktowa Czasu Naprawy oferowanego przez Wykonawcę  (Czas Naprawy liczony w pełnych godzinach) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A | B | C | D | E |
| 1. | Awaria  (CNA) | 4 godziny | 8 godzin | za każdą 1 godzinę krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez  Zamawiającego (kol. 1D) - 6 punktów, jednak nie więcej niż 24 punktów łącznie |
| 2. | Błąd  (CNB) | 12 godzin | 24 godzin | za każde 3 godziny krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez Zamawiającego (kol. 2D) - 3 punkty, jednak nie więcej niż 12 punktów łącznie |
| 3. | Usterka  (CNU) | 24 godziny | 48 godzin | za każde 6 godzin krótszego Czasu Naprawy wymaganego przez Zamawiającego (kol. 3D) - 1 punkty, jednak nie więcej niż 4 punktów łącznie |

Maksymalna liczba punktów, którą może otrzymać Wykonawca kryterium Jakość obsługi to 40 pkt.

**CN = CNA + CNB + CNU**

gdzie:

**CNA** – punkty za czas naprawy Awarii zgodnie z ofertą Wykonawcy.

**CNB** – punkty za czas naprawy Błędu zgodnie z ofertą Wykonawcy.

**CNU** – punkty za czas naprawy Usterki zgodnie z ofertą Wykonawcy.

Definicje pojęć Awaria, Błąd i Usterka oraz Czas Naprawy zawiera Załącznik nr 7 SWZ.

**UWAGA:**

* Jeżeli Wykonawca zaoferuje Czas Naprawy równy maksymalnemu wymaganemu przez Zamawiającego, oferta Wykonawcy w tym kryterium otrzyma 0 punktów. W sytuacji, gdy Wykonawca zaoferuje Czas Naprawy dłuższy niż maksymalny wymagany przez Zamawiającego, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp.
* W przypadku, gdy Wykonawca w Formularzu Oferty nie wpisze Czasu Naprawy dla poszczególnej Nazwy Wady, Zamawiający przyjmie, że Wykonawca oferuje maksymalny Czas Naprawy dla danej Wady i przyzna 0 punktów.
  1. **Kryterium jakościowe - Aspekty społeczne „N” – waga 2% (2% = 2pkt.).**

Kryterium to wynika z art. 96 ust. 2 pkt 2 lit. e) ustawy Pzp w zw. art. 242 ust. 2 pkt 2 ustawy Pzp. Zamawiający dokona oceny na podstawie oświadczenia Wykonawcy złożonego w Formularzu Oferty (Załącznik nr 2 do SWZ), dotyczącego zatrudnienia osób niepełnosprawnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych z późniejszymi zmianami, które Wykonawca zatrudni do wykonywania czynności  w ramach realizacji zamówienia.  Zamawiający weźmie pod uwagę pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy (pełen etat). Sposób przyznawania punktów:

* 1. Zamawiający przyzna 0 punktów za brak zatrudnienia do wykonywania czynności w ramach realizacji zamówienia  osoby niepełnosprawnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnienia osób niepełnosprawnych albo zatrudnienia do realizacji zamówienia osób na podstawie innego stosunku, w tym umowy cywilnoprawnej;
  2. Zamawiający przyzna 2 punkty za zatrudnienie do wykonywania czynności w ramach realizacji zamówienia 1 osoby niepełnosprawnej w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy (pełen etat).

**Uwaga:**

W przypadku, gdy Wykonawca w Formularzu Oferty nie wpisze w Formularzu oferty zatrudnienia osoby niepełnosprawnej w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, które Wykonawca zatrudni do wykonywania czynności w ramach realizacji zamówienia na podstawie umowy o pracę, Zamawiający przyjmie, że Wykonawca nie zatrudnia osoby niepełnosprawnej do wykonywania czynności w ramach realizacji zamówienia i przyzna 0 punktów.

1. Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert stanowić będzie suma liczby punktów przyznanych w ramach kryteriów: „C” – Cena Oferty; „CN” – Jakość obsługi; „N” – Aspekty społeczne.

**LP = C + CN + N**

gdzie:

LP - liczba punktów uzyskanych przez Ofertę.

1. Za najkorzystniejszą zostanie uznana Oferta z największą ilością punktów. Najkorzystniejsza oferta może uzyskać maksimum 100 pkt.
2. W sytuacji, gdy Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru najkorzystniejszej Oferty ze względu na fakt, iż zostały złożone Oferty o takiej samej cenie, wezwie on Wykonawców, którzy złożyli te Oferty, do złożenia ofert dodatkowych zawierających nową cenę w terminie określonym przez Zamawiającego. Składając Oferty dodatkowe Wykonawcy nie mogą zaoferować wyższych cen niż te, które złożyli uprzednio.
3. Wszystkie obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

# Informacje o formalnościach, jakie muszą zostać dopełnione po wyborze Oferty w celu zawarcia Umowy w sprawie zamówienia publicznego

* 1. Zamawiający zawrze umowę z wybranym Wykonawcą w terminach, o których mowa w art. 308 ust. 2 Pzp.
  2. Wykonawca, którego Oferta została wybrana winien wnieść zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, o którym mowa w rozdziale XX, jednak nie później niż w dniu zawarcia Umowy, chyba że Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia.
  3. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia Umowy w sprawie zamówienia publicznego lub nie wnosi wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, Zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny Ofert spośród Ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców oraz wybrać najkorzystniejszą Ofertę albo unieważnić postępowanie.
  4. Jeśli zostanie wybrana Oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający może żądać przed zawarciem Umowy kopii Umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.
  5. Przed podpisaniem Umowy wybrany Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezbędne informacje do uzupełnienia w treści Umowy (np. imię i nazwisko osoby, która będą reprezentować Wykonawcę przy podpisaniu).

# Projektowane postanowienia Umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do Umowy

* 1. Warunki na jakich Zamawiający zawrze Umowę z Wykonawcą zostały przedstawione w Projektowanych postanowieniach Umowy, które zostaną wprowadzone do treści Umowy w sprawie zamówieniapublicznego (Załącznik nr 7 do SWZ).
  2. Zakres świadczenia Wykonawcy wynikający z Umowy jest tożsamy z jego zobowiązaniem zawartym w Ofercie.
  3. Zmiana Umowy podlega unieważnieniu, jeżeli została dokonana z naruszeniem art. 454 i art. 455 Pzp.

Zamawiający przewiduje możliwość zmiany zawartej Umowy w stosunku do treści wybranej oferty w zakresie wskazanym w Projektowanych postanowieniach Umowy oraz Ustawie Pzp.

1. Dokonanie zmian Umowy wymaga podpisania aneksu zgodnie postanowieniami zapisanymi w Umowie.

# Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy.

1. Każdemu Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale IX ustawy Pzp.
2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz SWZ przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 Pzp oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorstw.
3. Odwołanie przysługuje na:

1) niezgodną z przepisami ustawy Pzp czynność Zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na projektowane postanowienie Umowy;

2) zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia do której zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy.

1. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby. Odwołujący przekazuje kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu.
2. Odwołanie wobec treści ogłoszenia lub treści SWZ wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej.
3. Odwołanie wnosi się w terminie:

1) 10 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;

2) 15 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana w sposób inny niż określony w pkt. 1).

1. Na orzeczenie Izby oraz postanowienie Prezesa Izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1 Pzp, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
2. W postępowaniu toczącym się wskutek wniesienia skargi stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 17.11.1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego o apelacji, jeżeli przepisy niniejszego rozdziału nie stanowią inaczej.
3. Prezes Izby przekazuje skargę wraz z aktami postępowania odwoławczego do sądu zamówień publicznych w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania.

# Wymagania dotyczące Wadium

1. Wykonawca zobowiązany jest przed upływem terminu składania ofert wnieść wadium w wysokości 60 000,00 zł. (słownie: sześćdziesiąt tysięcy złotych zero groszy)
2. Wadium może być wnoszone w jednej lub kilku następujących formach:
   1. w pieniądzu (przelewem na rachunek bankowy:   
      BGK I O/Warszawa 43 1130 1017 0019 9361 9020 0261 z dopiskiem: „Usługi utrzymania i rozwoju systemu wspierającego procesy windykacyjne”*.*
   2. gwarancjach bankowych,
   3. gwarancjach ubezpieczeniowych,
   4. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2020 r. poz. 299).
3. Wadium musi zabezpieczać Ofertę przez cały okres związania ofertą, począwszy od dnia, w którym upływa termin składania ofert.
4. W przypadku wadium wnoszonego w formie gwarancji lub poręczenia musi spełniać poniższe wymagania:
   1. musi obejmować odpowiedzialność za wszystkie przypadki powodujące utratę wadium przez Wykonawcę określone w Pzp, bez potwierdzania tych okoliczności;
   2. z jej treści powinno jednoznacznej wynikać zobowiązanie gwaranta do zapłaty całej kwoty wadium;
   3. powinno być nieodwołalne i bezwarunkowe oraz płatne na pierwsze żądanie;
   4. termin obowiązywania poręczenia lub gwarancji nie może być krótszy niż termin związania ofertą (z zastrzeżeniem, iż pierwszym dniem związania Ofertą jest dzień składania ofert);
   5. w treści poręczenia lub gwarancji powinna znaleźć się nazwa oraz numer przedmiotowego postępowania;
   6. beneficjentem poręczenia lub gwarancji jest: PFRON.
   7. w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (art. 58 Pzp), Zamawiający wymaga, aby poręczenie lub gwarancja obejmowała swą treścią (tj. zobowiązanych z tytułu poręczenia lub gwarancji) wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia lub aby z jej treści wynikało, że zabezpiecza Ofertę Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (konsorcjum);
   8. musi zostać złożone w postaci elektronicznej, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez wystawcę poręczenia lub gwarancji.
5. W przypadku wniesienia wadium w formie:
   1. pieniężnej - zaleca się, by dowód dokonania przelewu został dołączony do Oferty;
   2. poręczeń lub gwarancji - wymaga się, by oryginał dokumentu został złożony wraz z Ofertą.
6. Wadium wnoszone w pieniądzu musi wpłynąć na wskazany w pkt. 2.1 rachunek bankowy Zamawiającego **najpóźniej przed upływem terminu składania ofert**. Za termin wniesienia wadium w pieniądzu przyjmuje się termin uznania kwoty wadium na rachunku bankowym Zamawiającego podanym w pkt. 2.1.
7. Oferta Wykonawcy, która nie będzie zabezpieczona wadium w formie, o której mowa w pkt. 2, zostanie przez Zamawiającego odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 14 ustawy Pzp.
8. Wadium wniesione w pieniądzu Zamawiający przechowuje na rachunku bankowym.
9. Zamawiający dokona niezwłocznie zwrotu wadium, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia jednej z okoliczności wskazanej w art. 98 ust. 1 i 2 ustawy Pzp.
10. Jeżeli wadium wniesiono w pieniądzu, Zamawiający zwraca je wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia rachunku bankowego oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę.
11. Zamawiający zwraca wadium wniesione w innej formie niż w pieniądzu poprzez złożenie gwarantowi lub poręczycielowi oświadczenie o zwolnieniu wadium.
12. Zmawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli Wykonawca, którego Oferta została wybrana:
    1. odmówił podpisania Umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie,
    2. nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy,
    3. zawarcie Umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, którego Oferta została wybrana.
13. Zamawiający zatrzyma wadium wraz z odsetkami, jeżeli Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 107 ust. 2 lub art. 128 ust. 1 ustawy Pzp, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył podmiotowych środków dowodowych lub przedmiotowych środków dowodowych potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 57 lub art. 106 ust. 1 ustawy Pzp, oświadczeń, o których mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, innych dokumentów lub oświadczeń lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 223 ust. 2 pkt 3 ustawy Pzp, co powoduje brak możliwości wybrania Oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej.

# Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy najpóźniej przed wyznaczonym przez Zamawiającego terminem podpisania Umowy.
2. Wartość zabezpieczenia ustala się na 5% ceny całkowitej brutto podanej w ofercie.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy może być wniesione w jednej lub kilku następujących formach:
4. w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy:

BGK I o/Warszawa 43 1130 1017 0019 9361 9020 0261

z dopiskiem - „Usługi utrzymania i rozwoju systemu wspierającego procesy windykacyjne”.

1. poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo– kredytowej, z tym, że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
2. gwarancjach ubezpieczeniowych,
3. gwarancjach bankowych,
4. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2020 r., poz. 299).
5. Zabezpieczenie wniesione w pieniądzu będzie przechowywane na oprocentowanym rachunku bankowym i zostanie zwrócone wraz z odsetkami naliczonymi według Umowy wynikającej z tego rachunku bankowego pomniejszonymi o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek Wykonawcy.
6. Zabezpieczenie wniesione w postaci gwarancji lub poręczenia powinno być sporządzone zgodnie z obowiązującym prawem i winno zawierać następujące elementy:
7. nazwę dającego zlecenie (Wykonawcy), beneficjenta gwarancji lub poręczenia (Zamawiającego), gwaranta lub poręczyciela (banku lub instytucji ubezpieczeniowej udzielających gwarancji lub poręczenia) oraz wskazanie ich siedzib,
8. dokładne przytoczenie nazwy niniejszego postępowania,
9. precyzyjne określenie wierzytelności, która ma być zabezpieczona gwarancją lub poręczeniem,
10. kwotę gwarancji lub poręczenia,
11. zobowiązania gwaranta lub poręczyciela do: nieodwołalnego i bezwarunkowego zapłacenia kwoty gwarancji lub poręczenia na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego,
12. gwarancja powinna przewidywać okres bezwarunkowej wypłaty maksymalnie do 14 dni od pierwszego pisemnego żądania wypłaty,
13. zapewnienia wykonalności na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,
14. określenia miejsca rozstrzygania sporów w sądzie właściwym dla siedziby Zamawiającego.
15. Jeżeli wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego lub nie wnosi wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy, Zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny ofert spośród ofert pozostałych w postępowaniu wykonawców oraz wybrać najkorzystniejszą ofertę albo unieważnić postępowanie stosownie do treści art.263 ustawy Pzp.
16. Do zmiany formy zabezpieczenia Umowy w trakcie realizacji Umowy stosuje się art. 451 ustawy Pzp.
17. Zabezpieczenie może być wnoszone według wyboru Wykonawcy w formach wymienionych w art. 450 ust 1 ustawy Pzp.
18. W przypadku nieprzedłużenia lub niewniesienia nowego zabezpieczenia najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu ważności dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego w innej formie niż w pieniądzu, Zamawiający zmienia formę na zabezpieczenie w pieniądzu, poprzez wypłatę kwoty z dotychczasowego zabezpieczenia nie później niż w ostatnim dniu ważności dotychczasowego zabezpieczenia.
19. Zwrot kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy następuje na zasadach określonych w Paragrafie 11 Załącznika nr 7 do SWZ.

# Sposób udzielania wyjaśnień treści SWZ

1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ.
2. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 6 dni przed upływem terminu składania ofert pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 14 dni przed upływem terminu składania ofert.
3. Jeżeli Zamawiający nie udzieli wyjaśnień w terminach, o których mowa w ust. 2, przedłuża termin składania ofert o czas niezbędny do zapoznania się wszystkich zainteresowanych Wykonawców z wyjaśnieniami niezbędnymi do należytego przygotowania i złożenia ofert.
4. W przypadku, gdy wniosek o wyjaśnienie treści SWZ nie wpłynął w terminie, o którym mowa w ust. 2, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz obowiązku przedłużenia terminu składania ofert.
5. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania bez ujawniania źródła zapytania.

# Podwykonawstwo

1. Zamawiający dopuszcza powierzenie wykonania części zamówienia Podwykonawcy.
2. Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę w ofercie części zamówienia, których wykonanie powierzy Podwykonawcom, oraz podania nazw ewentualnych Podwykonawców, jeżeli są już znani.
3. Wykonawca ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy za wszelkie prace oddane do wykonania Podwykonawcom, a także za wszystkie działania i zaniechania Podwykonawców osób zatrudnionych i innych osób działających na jego rzecz i na jego zlecenie, jak za działania własne.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania od Wykonawcy zmiany Podwykonawcy, jeżeli realizuje on powierzone usługi w sposób wadliwy, niezgodny z zapisami Umowy.
5. Wykonawca zobowiązany jest do koordynacji prac realizowanych przez Podwykonawców.
6. Powierzenie wykonania części Umowy Podwykonawcom nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonane prace. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego oraz osób trzecich za działania, zaniechanie działania, uchybienia i zaniedbania Podwykonawców w takim samym stopniu, jakby to byłyby działania, uchybienia lub zaniedbania jego własnych pracowników.
7. Więcej informacji na temat Podwykonawców znajduje się w Paragrafie 14 Załącznika nr 7 do SWZ.
8. W sprawach nieuregulowanych dotyczących Podwykonawców lub dalszych Podwykonawców stosuje się przepisy art. 462-465 ustawy Pzp.

# Dodatkowe informacje

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
2. Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert wariantowych.
3. Zamawiający nie przewiduje ustanowienia dynamicznego systemu zakupów.
4. Zamawiający nie prowadzi postępowania w celu zawarcia Umowy ramowej.
5. Zamawiający nie przewiduje udzielenie zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp.
6. Zamawiający nie przewiduje wyboru Oferty najkorzystniejszej z zastosowaniem aukcji elektronicznej.
7. Do postępowania stosuje się przepisy dotyczące zamawiania usług.

# Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych

1. Działając na podstawie art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, w związku z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia na „Usługi utrzymania i rozwoju systemu wspierającego procesy windykacyjne” (dalej: Postępowanie”), Zamawiający przekazuje poniżej informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.
2. Tożsamość administratora

Administratorem danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) z siedzibą w Warszawie (00-828), przy al. Jana Pawła II 13.

1. Dane kontaktowe administratora

Z administratorem można skontaktować się poprzez adres e-mail: kancelaria@pfron.org.pl, telefonicznie pod numerem +48 22 50 55 500 lub pisemnie na adres siedziby administratora.

1. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez

e-mail: iod@pfron.org.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem.

1. Cele przetwarzania

Celem przetwarzania danych osobowych jest przeprowadzenie Postępowania oraz archiwizacja dokumentacji zgromadzonej w jego wyniku. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu realizacji przez administratora jego uzasadnionego interesu, w tym ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

1. Podstawa prawna przetwarzania

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO (realizacja przez administratora obowiązku prawnego). W przypadku przetwarzania danych osobowych w celu realizacji przez administratora jest prawnie uzasadnionego interesu podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

1. Źródło danych osobowych

Administrator może pozyskiwać dane osobowe przedstawicieli Wykonawcy za jego pośrednictwem.

1. Kategorie danych osobowych

Zakres danych dotyczących przedstawicieli Wykonawcy obejmuje dane osobowe przedstawione w Ofercie, w szczególności imię, nazwisko, stanowisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.

1. Okres, przez który dane będą przechowywane

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, zgodnie z przepisami o zamówieniach publicznych oraz zasadami archiwizacji dokumentacji obowiązującymi u administratora.

1. Podmioty, którym będą udostępniane dane osobowe

Dostęp do danych osobowych mogą mieć podmioty świadczące na rzecz administratora usługę publikacji ogłoszeń o zamówieniach publicznych, usługi doradcze, z zakresu pomocy prawnej, pocztowe, dostawy lub utrzymania systemów informatycznych.

Dane osobowe mogą być udostępniane przez administratora podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów, np. organom publicznym.

Niezależnie od powyższego odbiorcami danych osobowych mogą być wszyscy zainteresowani przebiegiem Postępowania, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy – Prawo zamówień publicznych.

1. Prawa podmiotów danych

Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo:

* 1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii;
  2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych, z zastrzeżeniem, że skorzystania z tego prawa nie może naruszać integralności protokołu Postępowania oraz jego załączników oraz nie może skutkować zmianą wyniku Postępowania ani zmianą postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego w zakresie niezgodnym z ustawą – Prawo zamówień publicznych;
  3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych , z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w art. 17 ust. 3 lit. b, d oraz e RODO;
  4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych, z zastrzeżeniem, że zgłoszenie tego żądania nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia Postępowania;
  5. na podstawie art. 21 RODO – prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

1. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Osobom fizycznym, które dane osobowe przetwarza administrator, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa, na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez administratora.

1. Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych oraz o ewentualnych konsekwencjach niepodania danych

Podanie danych osobowych jest obowiązkowe (konsekwencją niepodania danych w zakresie wynikającym z SWZ będzie odrzucenie oferty na zasadach wynikających z ustawy – Prawo zamówień publicznych).

1. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji

Administrator nie będzie podejmował decyzji opartych na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych.

1. Informacja o możliwości przekazania danych osobowych do państwa trzeciego

W związku z jawnością Postępowania dane osobowe mogą być przekazywane poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy – Prawo zamówień publicznych.

1. Realizacja obowiązku informacyjnego w imieniu administratora

Wykonawca jest zobowiązany do przekazania informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez administratora osobom, których dane zawarte są w ofercie.

# Załączniki do Specyfikacji Warunków Zamówienia

Integralną częścią SWZ są załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia
2. Załącznik nr 2 – Formularz ofertowy.
3. Załącznik nr 3 – Wykaz usług o charakterze określonym w rozdziale VI pkt 2 ppkt 2.2. litera D SWZ.
4. Załącznik nr 4 – Wykaz Osób
5. Załącznik nr 5 – Oświadczenie grupa kapitałowa.
6. Załącznik nr 6 - JEDZ
7. Załącznik nr 7 – Projektowane postanowienia Umowy

# Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy

# **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest Usługa Utrzymania  oraz Modyfikacji i Rozwoju Systemu Pwind, który wspomaga procesy windykacyjne w trybie administracyjnym i cywilnym oraz stanowi pomocniczą księgę rachunkową ewidencjonującą operacje windykacyjne.

1. W ramach Usługi Utrzymania Systemu:
   1. Wykonawca zapewni ciągłe funkcjonowanie Systemu, przy założeniu, że w jednym czasie z Systemu korzysta 40 Użytkowników w ciągu jednego Dnia Roboczego, z ustalonym punktem przesilenia w godzinach 8:00 - 16:00, z Oknem Serwisowym w godzinach od 18:00 do 6:00. Zamawiający dopuszcza 10 godzin Niedostępności Systemu w miesiącu w Dniach i Godzinach Roboczych.
   2. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Usługi Utrzymania w sposób niepowodujący obniżenia parametrów wydajnościowych Systemu.
   3. Wykonawca zaprojektuje, wykona, wdroży i zintegruje z używanym przez Zamawiającego systemem monitoringu (Zabbix lub SolarWinds) nie więcej niż 10 uruchamianych cyklicznie zautomatyzowanych skryptów testowych monitorujących System w zakresie wskazanych parametrów dostępności wydajności i reaktywności.
   4. Zgłoszenia dokonywane są przez upoważnione osoby wskazane w Umowie, za pośrednictwem Portalu Serwisowego. W przypadkach szczególnych, Zgłoszenia mogą być składane inną drogą (np. telefonicznie, mailowo).Rodzaj Wady wskazuje Zamawiający. Wykonawca uprawniony jest do weryfikacji rodzaju zgłoszonej Wady,  
      z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
   5. Rodzaj Wady wskazuje Zamawiający. Wykonawca uprawniony jest do weryfikacji rodzaju zgłoszonej Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
   6. Zgłoszenia dokonywane są przez upoważnione osoby wskazane w Umowie, za pośrednictwem Portalu Serwisowego. W przypadkach szczególnych, Zgłoszenia mogą być składane inną drogą (np. telefonicznie, mailowo). Rodzaj Wady wskazuje Zamawiający. Wykonawca uprawniony jest do weryfikacji rodzaju zgłoszonej Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
   7. Rodzaj Wady wskazuje Zamawiający. Wykonawca uprawniony jest do weryfikacji rodzaju zgłoszonej Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
   8. Jeżeli Wada została wykryta przez Wykonawcę, to Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o wystąpieniu Wady, nada Wadzie odpowiednią kategorię oraz przystąpi do działań zmierzających do usunięcia Wady, z tym zastrzeżeniem, że ostateczna decyzja odnośnie kategorii Wady należy do Zamawiającego.
   9. Wykonawca zobowiązany jest co najmniej raz na kwartał do wykonania przeglądu Systemu w celu wykrycia wad i luk bezpieczeństwa. Wykonawca ma obowiązek usuwania wad i luk bezpieczeństwa w Systemie Pwind, Oprogramowaniu Standardowym oraz oprogramowaniu Systemowym i Narzędziowym, w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu pod kątem bezpieczeństwa teleinformatycznego przez cały okres trwania Umowy.
   10. Zgłoszenie Wady odbywa się w Dni Robocze w Godzinach Roboczych, z wyjątkiem Wady będącej Awarią, która może być zgłoszona również w dni ustawowo wolne od pracy oraz w godzinach poza Godzinami Roboczymi.
   11. Naprawa / Obejście Wady będącej Awarią następuje bezpośrednio po jej zgłoszeniu. Usunięcie Wady nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Systemu lub innych składników infrastruktury Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się również do usunięcia Wad w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych.
   12. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usunięcia Wady.
   13. Wykonawca przed zainstalowaniem poprawek (Pakietu Aktualizacji) na Środowisku Testowym wykona testy wewnętrzne. W przypadku, gdy poprawka nie usunie zgłoszonej Wady lub spowoduje pojawienie się nowej Wady w Systemie, Zgłoszenie Wady odbywa się w Dni Robocze w Godzinach Roboczych, z wyjątkiem Wady będącej Awarią, która może być zgłoszona również w dni ustawowo wolne od pracy oraz w godzinach poza Godzinami Roboczymi.
   14. Do czasu obsługi Zgłoszenia nie są wliczane okresy potwierdzania przez Zamawiającego skuteczności dostarczonych poprawek.
   15. Naprawę Wady zatwierdza upoważniona osoba wskazana w Umowie ze Strony Zamawiającego.
   16. Jeżeli Naprawa Wady nie jest możliwa w czasie przewidzianym dla danej kategorii Wady, Strony dopuszczają możliwość zastosowania Obejścia, przy czym zastosowanie Obejścia nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do Naprawy Wady.
   17. W ciągu 10 Dni Roboczych od zakończenia obsługi każdego Zgłoszenia Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w formie elektronicznej zaktualizowaną, na dzień dostarczenia skutecznej poprawki, wersję Kodów Źródłowych Systemu, wersję Dokumentacji Systemu aktualizującą jej części lub całość, oraz informacje o zakresie wprowadzonych zmian.
   18. Jeżeli Wykonawca nie dokona Naprawy / Obejścia, Zamawiający może:
       1. wydłużyć termin usunięcia Wady na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie;
       2. zawiadamiając uprzednio Wykonawcę, usunąć Wadę we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie innemu podmiotowi trzeciemu na koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu gwarancji - przy czym koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu Wady mogą być potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy;
       3. obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.
   19. Błędy Użytkownika dotyczą błędów danych w Systemie, powstałych na skutek działania Użytkownika, które nie mogą być usunięte z poziomu interfejsu Użytkownika.
   20. Obsługa Zgłoszeń Błędu Użytkownika będzie realizowana na podstawie zgłoszeń dokonanych przez upoważnione osoby wskazane w Umowie.
   21. Poprawianie Błędów Użytkownika Wykonawca zobowiązany jest wykonać w czasie zgodnym ze złożoną ofertą.
   22. Przyjmowanie i realizacja Zgłoszeń dotyczących Błędów Użytkownika odbywa się w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
   23. Jeżeli Wykonawca nie poprawi Błędu Użytkownika w terminie, o których mowa pkt 1.19, Zamawiający może:
       1. wydłużyć termin realizacji na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie;
       2. zawiadamiając uprzednio Wykonawcę, dokonać poprawy we własnym zakresie lub powierzyć jej dokonanie innemu podmiotowi trzeciemu na koszt Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu gwarancji - przy czym koszty poniesione przez Zamawiającego przy dokonaniu poprawy mogą być potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy lub z zabezpieczenia należytego wykonania przedmiotu Umowy;
       3. obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.
   24. Aktualizacja Systemu realizowana jest dla: nowych wersji Systemu stworzonych  
       w związku ze zmianami Sprzętu i Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego; nowych wersji lub uaktualnień Systemu lub jego poszczególnych części w ramach wersji głównej Systemu lub części Systemu, utworzonych z własnej inicjatywy przez Wykonawcę, jako kolejne wersje Systemu lub części Systemu, zawierające usprawnienia w porównaniu z poprzednimi wersjami Systemu lub części Systemu; dostosowania Systemu do obowiązującej księgi identyfikacji wizualnej Zamawiającego; dostosowania Systemu do bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wpływających na sposób funkcjonowania oraz funkcjonalności Systemu, w tym również określających minimalne wymagania techniczne dla systemów informatycznych eksploatowanych przez Zamawiającego.
   25. Instalacja aktualizacji Systemu realizowana będzie w zakresie i terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
   26. Jeżeli Wykonawca opracuje samodzielnie, niezależnie od zobowiązań wynikających  
       z Zlecenia, jakiekolwiek aktualizacje polegające na uaktualnieniu Systemu w ramach jego wersji głównej, służące do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości pracy Systemu, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian w przepisach prawa – Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie do poinformowania Zamawiającego o fakcie opracowania powyższych uaktualnień oraz ich przedstawienia przed ich zainstalowaniem w Systemie. Wykonawca zobowiązany jest również poinformować Zamawiającego o ewentualnych skutkach zainstalowania aktualizacji w Systemie, w szczególności ich wpływie na sposób jego funkcjonowania oraz sposób korzystania z Systemu.
   27. Aktualizacja Systemu przez Wykonawcę obejmuje w szczególności:
       1. przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym planu wdrożenia wersji Systemu, aby Zamawiający z odpowiednim wyprzedzeniem mógł poinformować Użytkowników o przerwie w działaniu Systemu i planowanym zakresie aktualizacji;
       2. dostarczenie aktualizacji;
       3. instalację aktualizacji na Środowisku Testowym;
       4. instalację aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym;
       5. wsparcie przy uruchamianiu Systemu i testach uruchomieniowych Systemu na Środowisku Produkcyjnym;
       6. aktualizację Dokumentacji Systemu;
       7. podniesienie numeru wersji Systemu.
   28. Wykonawca będzie prowadził działania prewencyjne mające na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Systemu, w tym będzie wykonywał optymalizacje Systemu oraz przeglądy nie rzadziej niż raz na kwartał, a także na żądanie Zamawiającego. Wyniki przeglądu – po optymalizacji powinny być przekazywane przez Wykonawcę do Zamawiającego w formie notatki do 15 dnia miesiąca po zakończonym kwartale.
   29. W przypadku konieczności wykonania prac mających na celu optymalizację działania Systemu Wykonawca bezzwłocznie poinformuje Zamawiającego o zakresie prac jaki jest z tym związany.
   30. Wszelkie planowane przerwy w działaniu Systemu związane z wykonywaniem optymalizacji oraz ingerencje mogące spowodować Niedostępność Systemu muszą być uzgodnione z Zamawiającym.

**[Zasady realizacji prac związanych z utrzymaniem, konserwacją, administracją i aktualizacją systemów operacyjnych oraz oprogramowania firm trzecich]**

* 1. W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie realizował prace związane  
     z utrzymaniem, konserwacją, administracją i aktualizacją systemów operacyjnych oraz oprogramowania firm trzecich (w tym w szczególności silników baz danych), które wykorzystywane są do prawidłowego działania oprogramowania dziedzinowego podlegające Usłudze Utrzymania, a w szczególności będzie realizował prace związane z:
     1. Monitorowaniem prawidłowości działania w/w systemów oraz oprogramowania firm trzecich. W przypadku zidentyfikowania niedostatecznej ilości zasobów Wykonawca zwróci się do Zamawiającego z wnioskiem o przydzielenie  
        (w ramach posiadanego systemu wirtualizacyjnego VMware) dodatkowych zasobów wraz ze wskazaniem ilości oraz określeniem powodu powstania w/w zapotrzebowania. Jeśli wskazane zasoby będą dostępne Zamawiający przydzieli zasoby w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od prawidłowo przedłożonego zapotrzebowania. Za prawidłowo złożone zapotrzebowanie Zamawiający rozumie przekazanie za pośrednictwem kanału komunikacyjnego wskazanego w Umowie informacji zawierających parametr podlegający zmianie oraz powód zmiany (muszą one zawierać się w zamkniętym katalogu parametrów konfiguracyjnych maszyn wirtualnych właściwym dla w/w wirtualizatora). O zakończeniu realizacji wniosku Zamawiający poinformuje Wykonawcę w sposób analogiczny do w/w. Po przydzieleniu przez Zamawiającego dodatkowych zasobów w celu ich skutecznego wykorzystania Wykonawca dokona czynności rekonfiguracyjnych po stronie systemu operacyjnego, oprogramowania firm trzecich lub samego oprogramowania dziedzinowego. W/w czynności realizowane przez Wykonawcę muszą zostać zrealizowane w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od momentu poinformowania Wykonawcy o dostępności dodatkowych zasobów.
     2. Uaktualnianiem systemu operacyjnego oraz oprogramowania firm trzecich do wersji aktualnie wspieranej. Przez uaktualnienie do wersji aktualnie wspieranych Zamawiający rozumie czynności związane z podniesieniem wersji systemu operacyjnego lub oprogramowania firm trzecich (w tym w szczególności silnika bazy danych) do wersji stabilnych posiadających aktualne wsparcie producenta tzn. posiadających możliwość pobierania i aktualizowania oprogramowania ze stron lub z repozytoriów udostępnianych przez producenta oraz wprowadzania wszystkich zalecanych przez producenta uaktualnień, w szczególności uaktualnień dotyczących zabezpieczeń.
     3. Administrowanie systemem operacyjnym oraz oprogramowaniem firm trzecich, w tym w szczególności dostosowywanie w/w oprogramowania w zakresie zapewniania oczekiwanego poziomu optymalizacji działania Oprogramowania, administrowania lokalnymi użytkownikami systemów operacyjnych, przydzielanie lokalnych zasobów koniecznych do prawidłowego działania Oprogramowania.
     4. Okresowego analizowania oraz przygotowanie wytycznych w zakresie możliwości rozwojowych, realizacji zmian technologicznych mających na celu optymalizację pracy Oprogramowania z jednoznacznym wskazaniem możliwości migracji do wskazanych przez Zamawiającego rozwiązań w tym w szczególności opis czynności do wykonania, przewidywaną pracochłonność oraz potencjalne występujące ryzyka.
     5. W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie uczestniczył w procesach związanych z obsługą kopii bezpieczeństwa. Zamawiający posiada system wykonywania kopii bezpieczeństwa Veeam, kopie realizowane są w z wykorzystaniem techniki wykonywania kopii Disk to Disk to Tape. Do czynności leżących po stronie Wykonawcy należało będzie w szczególności:
        1. Określenie wszystkich parametrów konfiguracyjnych polityk archiwizacji danych oprogramowania objętego Usługą Utrzymania umożliwiających odtworzenie danych i uruchomienie wszystkich komponentów Oprogramowania. Dostarczone parametry konfiguracyjne muszą uwzględniać minimalizację parametrów RPO (Recovery Point Objective) oraz RTO (Recovery Time Objective). Na podstawie uzyskanych informacji Zamawiający przygotuje nowe lub zmodyfikuje istniejące zadania archiwizacyjne, a Wykonawca zweryfikuje i potwierdzi poprawność ich konfiguracji oraz działania. W/w określenie parametrów nastąpi nie później niż w ciągu 21 dni od momentu zawarcia Umowy.
        2. Okresowe analizowanie i weryfikowanie prawidłowości działania wszystkich zadań archiwizacyjnych. Czynności te winny być prowadzone nie rzadziej niż raz na trzy miesiące lub po każdej zmianie/modyfikacji konfiguracji polityk archiwizacji danych. Na wniosek oraz w porozumieniu z Wykonawcą Zamawiający wskaże termin przeprowadzenia w/w prac. Nie może być on jednak dłuższy niż 21 dni od zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do dokonania w/w czynności. Każda weryfikacja musi zostać potwierdzona obustronnie zawartym protokołem odbioru bez uwag. Zamawiający w przeciągu 5 dni roboczych od otrzymania protokołu zaakceptuje go lub zgłosi Uwagi. W ciągu 14 dni Wykonawca zobligowany jest do usunięcia przyczyn powstania uwag wskazanych w protokole odbioru. Po usunięciu przyczyn powstania uwag proces odbioru zostanie powtórzony. Zamawiający dopuszcza dwukrotne powtórzenie czynności odbiorowych.
        3. Stworzenie dokumentacji zawierającej co najmniej opis zadań archiwizacji danych, procedury odzyskiwania systemu w przypadku awarii oraz scenariusze “Disaster recovery”.
        4. Okresowe przeprowadzanie testów procedur odzyskiwania systemu w tym testów scenariuszy “Disaster recovery”. Czynności te winny być prowadzone nie rzadziej niż raz na sześć miesięcy lub po każdej zmianie/modyfikacji konfiguracji polityk archiwizacji danych. Na wniosek oraz w porozumieniu z Wykonawcą Zamawiający wskaże termin przeprowadzenia w/w prac. Nie może być on jednak dłuższy niż 21 dni od zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do dokonania w/w czynności. Każda weryfikacja musi zostać potwierdzona obustronnie zawartym protokołem odbioru bez uwag. Zamawiający w przeciągu 5 dni roboczych od otrzymania protokołu zaakceptuje go lub zgłosi Uwagi. W ciągu 14 dni Wykonawca zobligowany jest do usunięcia przyczyn powstania uwag wskazanych w protokole odbioru. Po usunięciu przyczyn powstania uwag proces odbioru zostanie powtórzony. Zamawiający dopuszcza dwukrotne powtórzenie czynności odbiorowych.
  2. Zgłaszanie konsultacji dokonywane jest za pośrednictwem Portalu Serwisowego przez upoważnione osoby wskazane w Umowie.
  3. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenia, uwagi i pytania od Zamawiającego oraz udziela odpowiedzi, porad i wyjaśnień za pośrednictwem Portalu Serwisowego.
  4. Jeżeli Wykonawca nie będzie w stanie udzielić odpowiedzi w czasie 1 Dnia Roboczego, jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, z którym zostanie ustalony nowy termin udzielenia odpowiedzi.
  5. W przypadku, o którym mowa w pkt 1.34. Zamawiający może wydłużyć termin udzielenia odpowiedzi lub obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.
  6. W ramach udzielonych odpowiedzi dotyczących Przypadków Szczególnych, Wykonawca opracuje i udostępni Zamawiającemu instrukcję opisującą rozwiązanie danego przypadku oraz zamieści ją w Dokumentacji Systemu.
  7. Jeżeli udzielenie odpowiedzi będzie wymagało przez Wykonawcę kontaktu z podmiotem trzecim (Użytkownikiem zewnętrznym), w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego.
  8. Wszystkie materiały wytworzone w ramach usług muszą być przez Strony rejestrowane i prezentowane w Repozytoriach Projektu, w sposób pozwalający na archiwizację danych o czasie, autorach i treści.
  9. W ciągu 10 Dni Roboczych od zakończenia obsługi każdego zgłoszenia dotyczącego Wady, aktualizacji Systemu, czy konsultacji - Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w formie elektronicznej (repozytorium kodów i dokumentacji w udostępnionym przez Zamawiającego systemie) zaktualizowaną wersję Kodów Źródłowych Systemu oraz wersję Dokumentacji Systemu aktualizującą jej części lub całość. Zmiany wprowadzane przez Wykonawcę do Dokumentacji Systemu będą oznaczone wyraźnie oraz w sposób umożliwiający Zamawiającemu ich zidentyfikowanie oraz wyszukanie w tekście, w szczególności poprzez zastosowanie trybu śledzenia zmian. Wykonawca będzie aktualizował Dokumentację Systemu oraz Kody Źródłowe w sposób umożliwiający weryfikację przez Zamawiającego wprowadzonych zmian.
  10. W przypadku stwierdzenia niespójności pomiędzy Dokumentacją Systemu, a działaniem Systemu Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia niespójności w terminie 4 Dni Roboczych od pozyskania informacji.
  11. Szkolenia i warsztaty Wykonawca przeprowadza nie więcej niż 8 w ramach zamówienia podstawowego w lokalizacji Zamawiającego, w udostępnionej przez Zamawiającego Sali wyposażonej w sprzęt niezbędny do przeprowadzenia warsztatów lub szkolenia. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić w szczególności wykładowców posiadających należyte doświadczenie szkoleniowe i odpowiednią wiedzę merytoryczną w zakresie objętym przedmiotem szkolenia lub warsztatu, materiały szkoleniowe dla wszystkich uczestników, w tym zestawy ćwiczeń i testów. Koszty dojazdu na miejsce szkolenia lub warsztatu, zakwaterowania i wyżywienia wykładowców przeprowadzających szkolenie, warsztat pokrywa w całości Wykonawca.
  12. Utrzymania wartości parametrów (SLA) związanych z Usługą Utrzymania na warunkach opisanych w Załączniku nr 5 do Umowy.

**[Zasady udzielania stałych konsultacji – odpowiedzi na pytania]**.

* 1. Zgłaszanie konsultacji dokonywane jest za pośrednictwem Portalu Serwisowego przez upoważnione osoby wskazane w Umowie.
  2. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenia, uwagi i pytania od Zamawiającego oraz udziela odpowiedzi, porad i wyjaśnień za pomocą ustalonego środka komunikacji.
  3. Jeżeli Wykonawca nie będzie w stanie udzielić odpowiedzi w czasie określonym  
     w Załączniku nr 5 do Umowy, jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, z którym zostanie ustalony nowy termin udzielenia odpowiedzi.
  4. W przypadku, o którym mowa w pkt 1.45 Zamawiający może wydłużyć termin udzielenia odpowiedzi lub obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.
  5. W ramach udzielonych odpowiedzi dotyczących Przypadków Szczególnych, Wykonawca opracuje udostępni Zamawiającemu instrukcję opisującą rozwiązanie danego przypadku oraz zamieści ją w Dokumentacji Systemu.
  6. Jeżeli udzielenie odpowiedzi będzie wymagało przez Wykonawcę kontaktu z podmiotem trzecim (Użytkownikiem zewnętrznym), w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie, Wykonawca niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego.

**[Zasady realizacji prac związanych z Modyfikacją i Rozwojem systemu Pwind]**

* 1. Modyfikacja i Rozwój Systemu Pwind będzie realizowana przez okres 24 miesięcy z opcją przedłużenia do 48 miesięcy w ramach maksymalnego limitu 20 000 Roboczogodzin.
  2. Do czasu wykorzystania limitu Roboczogodzin Zamawiający ma prawo składać Wykonawcy wnioski i Zlecenia na Modyfikacje i Rozwój, a Wykonawca zobowiązany jest do ich realizacji.
  3. Modyfikacje i prace rozwojowe mogą być zgłaszane w miarę potrzeb.
  4. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania w całości limitu Roboczogodzin oraz zastrzega sobie prawo wykorzystania dostępnych Roboczogodzin w dowolnym momencie trwania Umowy.
  5. Wykonawca wykona zmiany w terminach umożliwiających Zamawiającemu wywiązanie się z nałożonych na niego wymagań prawnych.
  6. Tryb realizacji zmian może być równoległy, przy czym zakłada się, iż Wykonawca nie będzie realizował jednocześnie więcej niż 5 modyfikacji.
  7. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przy realizacji Modyfikacji i Rozwoju miał możliwość dysponowania zespołem projektowo-programowym, który może wykonać prace o zakresie nie mniejszym niż 300 Roboczogodzin w trakcie miesiąca.
  8. Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez Wykonawcę usług oraz prac dokumentowanych w Repozytorium Projektu, które zostały przedstawione przez Wykonawcę.
  9. W przypadku zaistnienia różnicy zdań między Stronami dotyczącej wiarygodności przedstawionego rozliczeń i szacunków czasochłonności w szczególności Zamawiający powinien wskazać liczbę roboczogodzin. Strony zobowiązują się do podporządkowania się opinii niezależnego od Stron biegłego i rozliczenia prac według podanych przez niego wskazań. Biegły zostanie wybrany przez Strony metodą zapewniającą bezstronność, a także będzie osobą posiadającą potwierdzoną certyfikatami wiedzę z zakresu wymiarowania przedsięwzięć informatycznych. Biegły będzie wybierany z listy osób wpisanych na listę rzeczoznawców Polskiego Towarzystwa Informatycznego, przy czym pod uwagę będą brane jedynie osoby wpisane na listę nie później niż w dniu publikacji ogłoszenia.
  10. Koszt sporządzenia opinii ponosi strona przeciwna tej, do racji której biegły się przychyli. Jeśli biegły nie przychyli się do racji żadnej ze stron, obie strony ponoszą koszt sporządzenia opinii po połowie.
  11. Wykonawca nie może odmówić realizacji złożonego Wniosku i Zlecenia, poza przypadkami, gdy realizacja usługi spowoduje przekroczenie limitu Roboczogodzin.
  12. Zrealizowana usługa nie może prowadzić do naruszenia struktur i integralności danych, do utraty danych lub wpływać negatywnie na funkcjonowanie Systemu lub innych składników infrastruktury Zamawiającego. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do realizacji usług.
  13. W przypadku, gdy realizacja usługi spowoduje pojawienie się Wady w Systemie, Wykonawca zobowiązany jest do wstrzymania wszystkich prac nad usługą, do czasu skutecznego usunięcia Wady.
  14. Zgłoszenia dokonywane są przez upoważnione osoby wskazane przez Zamawiającego w Umowie za pośrednictwem Portalu Serwisowego.
  15. Wszystkie Produkty wytworzone w ramach prac (w tym z testów) winny być rejestrowane i prezentowane w Portalu Serwisowym oraz repozytorium projektu, w sposób pozwalający na pełną rozliczalność czynności wykonywanych przez poszczególne osoby odpowiedzialne po stronie Wykonawcy za wykonanie Produktu, w tym na archiwizację danych o czasie, autorach i treści.
  16. Utrzymania wartości parametrów (SLA) związanych z modyfikacją i rozwojem na warunkach opisanych w Załączniku nr 5 do Umowy.

**Proces realizacji Modyfikacji i Rozwoju Systemu składa się z:**

**Etapu I** - analiza i projekt.

**Etapu II** - realizacja.

**Etap I (analiza i projekt)** - inicjowany jest przez Zamawiającego.

1. Zamawiający składa Wykonawcy Zlecenie, zawierające w miarę możliwości: krótki opis (koncepcje) procesu biznesowego, funkcjonalności oraz zakres danych.
2. Wykonawca w ciągu 10 Dni Roboczych od przekazania Zlecenia przedstawi Zamawiającemu projekt zawierający w szczególności:
   1. opis oraz zakres dziedziny lub funkcjonalności systemu oraz specyfikację wymagań biznesowych (głównie obszar funkcjonalny), które będą przedmiotem prac;
   2. jeśli jest taka potrzeba – opis architektury po zmianach (głównie perspektywa biznesu, perspektywa logiczna oraz perspektywa danych);
   3. opis elementów struktury (komponentów, podmodułów, itp.), opis interfejsów  
       po zmianach, opis głównych scenariuszy działania w tym opis algorytmów po zmianach, opis interfejsów po zmianach, opis logicznego modelu danych wykorzystywanych w modułach, opis modelu wdrożenia;
   4. wpływ projektowanej modyfikacji na działanie pozostałych modułów Systemu;
   5. opis ewentualnych szkoleń;
   6. schemat uprawnień po zmianach;
   7. wycenę prac w Roboczogodzinach;
   8. harmonogram realizacji prac;
   9. zakres niezbędnego współdziałania Zamawiającego;
   10. informację o wpływie realizacji usługi na integralność, wydajność oraz bezpieczeństwo Systemu;
   11. informację o wykorzystaniu rozwiązań autorstwa podmiotów trzecich, opis uwarunkowań prawnych zastosowania tych rozwiązań oraz wykaz niezbędnych licencji do uruchomienia zmian.
   12. Strony mogą ustalić inny termin dostarczenia projektu przez Wykonawcę.
   13. Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez Wykonawcę usług, który został przedstawiony przez Wykonawcę.
   14. Strony mogą dokonywać zmian i uzupełnień do materiału w trybie roboczym. Wycena wykonania Modyfikacji i Rozwoju uzgodniona w końcowej wersji projektu będzie stanowić podstawę wyliczenia wynagrodzenia za wykonanie danej usługi.
   15. W przypadku uzgodnienia przez Strony projektu Zamawiający może złożyć Zlecenie o realizację etapu II.
   16. Zamawiający ma prawo zrezygnować z realizacji kolejnego etapu. Realizacja etapu I nie powoduje żadnych skutków finansowych dla Zamawiającego tj. Wykonawcy nie przysługuje z tego tytułu żadne wynagrodzenie.

**Etap II** **(realizacja)** - inicjowany przez Zamawiającego.

1. Wykonawca przystępuje do realizacji usługi po otrzymaniu od Zamawiającego Zlecenia etapu II.
2. W wyjątkowych sytuacjach podczas trwania etapu II (realizacja), ale przed przekazaniem Produktów tego etapu do Odbioru, Zamawiający może zgłosić wniosek o zmianę wymagań, Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić zgłoszone we wskazanym czasie zmiany wymagań. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu poprawkę do projektu zawierającą zgłoszone zmiany wymagań, wycenę ich wykonania oraz wpływ na harmonogram realizacji w terminie 5 Dni Roboczych – Strony mogą ustalić inny termin.
3. Zamawiający w przypadku zmian w przepisach prawnych lub wystąpienia innych sytuacji niezależnych od Zamawiającego lub Wykonawcy istotnie wpływających na realizowaną modyfikację i wynikającą z tego faktu konieczność rezygnacji, strony ustalą wartość wykonanej pracy. Zamawiający zapłaci za rzeczywiste koszty poniesione przez Wykonawcę.
4. Wykonawca przeprowadza testy wewnętrzne na Środowisku Deweloperskim i potwierdza Zamawiającemu ich wykonanie. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca wykona testy na Środowisku Testowym, przekazując Zamawiającemu wyniki swoich testów wewnętrznych wraz z zakresem zmian, jakie zostały przetestowane. W formie określonej w Załączniku Nr 3a oraz print screen z wykonanych czynności.
5. Wykonawca po przeprowadzeniu testów wewnętrznych zgłasza Zamawiającemu gotowość do testów akceptacyjnych.
6. Poinformowanie Zamawiającego o zainstalowaniu przez Wykonawcę Pakietu Aktualizacji na Środowisku Testowym uznaje się za zgłoszenie przez Wykonawcę gotowości do Odbioru realizowanych usług.
7. Zamawiający ma prawo do weryfikacji wykonania usługi dowolną metodą. Zamawiający może w szczególności przeprowadzić testy za pomocą scenariuszy testowych zaproponowanych przez Wykonawcę lub za pomocą samodzielnie zdefiniowanych scenariuszy testowych.
8. Zamawiający po drugim odrzuceniu pakietu poprawek w wyniku testów akceptacyjnych może zastosować metodę polegającą na testowaniu przygotowanego materiału do znalezienia 3 Wad i zwracać Wykonawcy cały pakiet do poprawy. Po weryfikacji zmian Zamawiający potwierdzi wykonanie lub stwierdzi niewykonanie usług. Wykonanie usługi, która została odrzucona przez Zamawiającego podlega dalszym pracom, do czasu jej skutecznego wykonania.
9. Jeżeli Wykonawca nie wykona usługi w terminach określonych w projekcie Zamawiający może:
   1. wydłużyć termin wykonania usługi na pisemną prośbę Wykonawcy zawierającą uzasadnienie i zmiany harmonogramu;
   2. obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie.
10. Po zakończeniu testów akceptacyjnych Strony ustalają harmonogram instalacji Pakietu Aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym. Instalacja Pakietu Aktualizacji realizowana będzie w czasie Okna Serwisowego, o ile Strony nie uzgodnią inaczej.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo rezygnacji z instalacji pakietu aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym.
12. Po instalacji pakietu aktualizacji na Środowisku Produkcyjnym lub w przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z instalacji na Środowisku Produkcyjnym, po zakończeniu testów akceptacyjnych zostanie sporządzony Protokół Odbioru Zlecenia, którego wzór zawiera Załącznik nr 3 do Umowy.
13. Warunkiem koniecznym do zaakceptowania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Zlecenia jest dostarczenie przez Wykonawcę zaktualizowanej kompletnej Dokumentacji Systemu, zaktualizowanej wersji Kodów Źródłowych Systemu oraz opisu procedury instalacji na Środowisku Produkcyjnym. Informację do dokumentacji zawiera Załącznik nr 4 do Umowy. Przekazany materiał musi zawierać wszelkie informacje pozwalające Zamawiającemu lub podmiotom wybranym przez Zamawiającego na samodzielne korzystanie z  Produktów (czytelna instrukcja oraz scenariusze czynności opisane jako logiczny ciąg przyczynowo-skutkowy, a także na ich samodzielne utrzymywanie i rozwój.
14. Zamknięcie Zlecenia w Portalu Serwisowym dokonywane jest przez upoważnione osoby wskazane przez Zamawiającego w Umowie, po podpisaniu Protokołu Odbioru bez zastrzeżeń.
15. Zaakceptowanie przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Zlecenia bez zastrzeżeń jest podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury.
16. Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla Użytkowników wewnętrznych, jeśli Zlecenie o modyfikacje i rozwój zawiera takie zapotrzebowanie.
17. Z datą potwierdzenia Protokołem Odbioru bez zastrzeżeń wykonania prac, Wykonawca obejmuje Produkty Usługą Utrzymania, a także gwarancją w ramach wynagrodzenia przysługującego z tytułu realizacji Umowy oraz przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe oraz zależne prawa do Produktu na zasadach opisanych w Paragrafie 10 Umowy.
18. Protokół Odbioru zawierać będzie informację o liczbie Roboczogodzin, w ramach których Produkty zostały wykonane.
19. Podstawą do ustalenia wysokości wynagrodzenia z tytułu Modyfikacji i Rozwoju objętych danym Zleceniem będzie liczba Roboczogodzin wskazana w Protokole Odbioru oraz stawka za Roboczogodzinę określona w Paragrafie 7 ust. 2 Umowy.
20. Wynagrodzenie z tytułu realizacji Rozwoju i Modyfikacji będzie płatne po odebraniu przez Zamawiającego wszystkich prac i Produktów objętych danym Zleceniem, na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego Protokołu Odbioru oraz prawidłowo wystawionej faktury VAT.
21. Zamawiający zastrzega sobie możliwość realizacji Modyfikacji i Rozwoju w trybie alternatywnym/zwinnym, w których zakres prac, tryb i formę realizacji określane są na etapie zlecenia usługi, natomiast rozliczanie pracochłonności i określanie wynagrodzenia prac z puli Roboczogodzin przewidzianych na realizację Modyfikacji i Rozwoju ma miejsce z dołu, w oparciu o przekazywane przez Wykonawcę na bieżąco codzienne raporty i inne gromadzone na bieżąco w Repozytorium Projektu wiarygodne dowody potwierdzające fakt świadczenia usług przez poszczególnych pracowników Wykonawcy. Wynagrodzenie opiera się na kosztorysie  przedstawionym przez Wykonawcę.

**Informacje o Systemie Pwind**

System Pwind służy do kompleksowej obsługi postępowań windykacyjnych w trybie administracyjnym i cywilnym w tym upadłości, restrukturyzacji, planów ratalnych w ramach postępowań restrukturyzacyjnych i upadłościowych oraz ugód cywilnych i administracyjnych.

Proces rozliczania zadłużenia polega na odpowiednim przyporządkowaniu wniesionych wpłat, z uwzględnieniem odpowiedniej ich klasyfikacji oraz naliczenia ewentualnych odsetek. Odpowiednie przyporządkowanie wpłat odbywa się w stosunku do zobowiązania dłużnika.

Informacje o wniesionych wpłatach pochodzą z elektronicznych wyciągów bankowych.

Efektem procesu rozliczeń są zapisy na kontach rozrachunkowych prowadzonych analitycznie dla poszczególnych dłużników. Zapisy te stanowią podstawę do określenia salda zobowiązań dłużników oraz do generacji miesięcznych not sumarycznych dla centralnego systemu finansowo-księgowego PFRON.

System obsługiwany jest przez pracowników z Biura PFRON.

Serwery zlokalizowane są w Biurze PFRON w Warszawie, al. Jana Pawła II 13.

PFRON posiada prawa majątkowe do kodu źródłowego i dokumentacji Systemu Pwind, w tym do wykonywania zależnego prawa autorskiego.

Kod źródłowy oraz pełna dokumentacja Systemu zostanie udostępniona Wykonawcy po podpisaniu Umowy.

**Elementy Systemu Pwind**

Funkcjonalność ogólna całego Systemu obejmuje następujące zakresy:

1. Ewidencja dłużników:
   1. ewidencja danych dłużników,
   2. ewidencja adresów bieżących i archiwalnych w różnych typach (prowadzenia działalności, korespondencyjny…),
   3. ewidencja danych kontaktowych (telefony, adresy e-mail,…),
   4. ewidencja danych osób reprezentujących dłużnika,
   5. ewidencja danych dłużników solidarnych,
   6. rejestracja zdarzeń prawnych związanych z dłużnikiem, komunikacja z Systemem PAWOR (pobieranie informacji o zadłużeniu).
2. Ewidencja wniesionych wpłat:
   1. obsługa wyciągów elektronicznych z rachunków bankowych PFRON,
   2. analiza i klasyfikacja przelewów,
   3. przekształcanie wpłat w zapisy księgowe (rozliczenia wpłat).
3. Obsługa pomocniczej księgi rozrachunkowej:
   1. prowadzenie księgowych kont rozrachunkowych,
   2. wystawianie dowodów księgowych,
   3. realizacja rozliczeń z pracodawcami z uwzględnieniem odsetek i wpłat ratalnych,
   4. generacja noty księgowej dla centralnego systemu finansowo-księgowego,
   5. obsługa odpisów aktualizacyjnych.
4. Obsługa spraw w trybie cywilnym i administracyjnym:
   1. ewidencja i obsługa decyzji, postanowień, orzeczeń, umów,
   2. obsługa księgowa należności i kosztów związanych z procesami windykacyjnymi.
5. Obsługa postępowań egzekucyjnych:
   1. ewidencja dokumentów postępowań,
   2. wystawianie upomnień,
   3. generacja tytułów wykonawczych,
   4. ewidencja i obsługa kosztów egzekucyjnych i komorniczych,
   5. obsługa zarzutów i zażaleń wnoszonych przez dłużników.
6. Obsługa postępowań upadłościowych i restrukturyzacyjnych:
   1. ewidencja dokumentów postępowania,
   2. obsługa zgłoszeń wierzytelności,
   3. ewidencja planów podziału,
   4. generowanie i obsługa planów ratalnych i umorzeń,
   5. obsługa wpłat syndyka,
   6. rejestracja i półautomatyczna analiza MSiG (Internetowy Monitor Sądowy i Gospodarczy).
7. Obsługa korespondencji i załączników:
   1. ewidencja pism wychodzących i przychodzących (e-PUAP, EZD, e-mail, listownie),
   2. rejestracja skanów dokumentów,
   3. generacja pism w oparciu o szablony,
   4. obsługa zwrotek potwierdzeń odbioru.
8. Generacja raportów:
   1. generacja raportów wg zaimplementowanych szablonów i określanych kryteriów.
9. Monitoring procesów administracyjnych:
   1. obsługa procesów workflow,
   2. obsługa procesów w oparciu o analizę zapisów księgowych,
   3. obsługa postepowań (spraw).

**Moduły funkcjonalne Systemu Pwind**

**Moduł Ewidencja dłużników, pełnomocników i osób trzecich.**

Ewidencjonowane podmioty zostały podzielone na 3 kategorie:

* Osoba fizyczna,
* Działalność gospodarcza,
* Firma.

Dane ewidencyjne są wersjonowane tzn. pamiętane są wszystkie ich poprzednie wersje.

Dłużnicy mogą być łączeni w grupy – w kontekście sprawy – jako dłużnicy solidarni.

Relacje pomiędzy dłużnikami definiowane są w oparciu o tzw. funkcje/relacje wzajemne. Relacje mogą być typu:

• osoba – osoba (np. współmałżonek),

* firma – firma (np. wspólnik),

• osoba- firma (np. właściciel lub prezes) – obejmuje również relacje działalność gospodarcza-osoba.

Rodzaje relacji są definiowane przez uprawnionych użytkowników.

Moduł obsługuje również funkcje anonimizacji danych. Polega ona na nadpisaniu danych ewidencyjnych dłużnika znakami xxxx – powiązane z rejestracją zlecenia anonimizacji danych

**Moduł Ewidencja zadłużeń**

Zadłużenia obejmują koszty i należności. Zadłużenia grupowane są w sprawy. Sprawa jest przypisana do dłużnika.

Składniki należności i koszty , mogą być również przypisane w formie tzw. limitów dla osób trzecich, odpowiadających solidarnie za te zadłużenia w ramach grupy dłużników solidarnych.

Ewidencja zadłużeń stanowi kluczowy element systemu. Wszystkie moduły systemu obsługują wyłącznie zadłużenia istniejące w ewidencji.

**Moduł Ewidencja wpłat**

Wpłaty wczytywane są z pliku XML wyciągu bankowego.

Moduł pozwala na automatyzację rozpoznawania wpłat w oparciu o mechanizm analizy cech przelewu (rachunku źródłowego i opisu przelewu). Dla wpłat nierozpoznanych wymagane jest działanie użytkownika.

**Moduł Ewidencja i generacja pism**

Moduł realizuje dwie równoległe funkcje:

• pozwala na ewidencjonowanie dokumentów przychodzących w formie skanów dołączonych do wybranych obiektów ewidencjonowanych w systemie,

• pozwala na generowanie pism w oparciu o szablony RTF i wskazany obiekt systemu.

**Moduł Rejestr korespondencji**

Rejestr obsługuje korespondencję wychodzącą i przychodzącą, wewnętrzną i zewnętrzną oraz kanały komunikacji: tekstowy (poczta klasyczna) , e-mail i e-PUAP, EZD. Korespondencja współpracuje z module pism pozwalając na wysyłkę wygenerowanych pism oraz rejestracje przychodzących.

**Moduł Obsługa upomnień**

Moduł pozwala na generację i ewidencjonowanie upomnień. Upomnienia generowane są w oparciu o wybrane z ewidencji zadłużeń sprawy dłużnika. Upomnienia mogą być generowane na dłużnika głównego jak i na osoby trzecie powiązane ze sprawą poprzez grupę dłużników solidarnych. Upomnienie generuje koszt przypisany do sprawy i zwiększa należności dłużnika co ma wpływ na sposób rozliczania wpłaty.

**Moduł Tytuły wykonawcze**

Moduł ewidencjonuje tytuły wykonawcze. Generowane są dla wskazanych w ewidencji zadłużeń spraw. Tytuły mogą być generowane na dłużnika głównego jak i na osoby trzecie powiązane ze sprawą poprzez grupę dłużników solidarnych.

**Moduł WNOWE**

Moduł służy do generowania i ewidencji wniosków o wszczęcie postępowania windykacyjnego w trybie administracyjnym i cywilnym.

**Moduł zabezpieczenia należności**

Moduł obsługuje rejestr majątku, zapytania o majątek i ewidencje zabezpieczeń.

**Moduł Upadłości**

Moduł obsługuje postepowania upadłościowe Zadłużenia objęte postepowaniem wybierane są ze spraw ewidencjonowanych w module zadłużeń. Moduł pozwala na stworzenie i ewidencjonowanie zgłoszeń oraz list wierzytelności, i realizację planów podziału. Generuje, ewidencjonuje i nadzoruje plany spłat, umorzenia dla upadłości konsumenckich.

**Moduł Restrukturyzacja/ugody/ulgi/postępowania DRP**

Moduł obsługuje postępowania restrukturyzacyjne. Zadłużenia objęte postepowaniem wybierane są ze spraw ewidencjonowanych w module zadłużeń. Moduł pozwala na generację, ewidencję i monitorowanie realizacji planów ratalnych i umorzeniowych. Przywołanie listy szablonów pism pozwala na generacje pism opartych o dane wierzytelności.

**Moduł ugody/ulgi/postępowania DRP**

Moduł obsługuje plany ratalne i umorzenia należności zaewidencjonowanych w module zadłużeń. Moduł pozwala na generację, ewidencję i monitorowanie realizacji planów ratalnych i umorzeniowych. Przywołanie listy szablonów pism pozwala na generacje pism opartych o dane wierzytelności.

**Moduł Raportowanie**

Moduł realizuje raporty dotyczące różnych obiektów w systemie.

**Moduł Księgi pomocniczej rozliczeń**

Odpowiedzialny jest za generowanie i ewidencjonowanie zapisów księgowych powstałych jako efekt tzw. dekretacji ewidencjonowanych w systemie obiektów lub zmiany ich statusu. Moduł generuje symulacje oraz notę księgową do systemu centralnego.

**Moduł analiza wyciągów bankowych**

Działanie modułu oparte jest na analizie treści przelewu. Zadaniem analizy jest:

* identyfikacja dłużnika,
* ustalenie typu wpłaty.

Analizowane są następujące elementy przelewu:

* rachunek bankowy z którego wpłynął przelew,
* treść opisu przelewu.

Treść opisu analizowana jest w dwóch aspektach:

* wyszukiwanie sygnatur pism (decyzji, upomnień itp.) wskazanych w opisie przelewu,
* wyszukiwanie słów kluczowych pozwalających na identyfikację wpłaty.

Przy analizie rachunku bankowego wykorzystywana jest ewidencja rachunków bankowych dłużników.

**Architektura fizyczna Systemu Pwind**



Rys. 1 Architektura fizyczna

**Wirtualizator**

System został zainstalowany w środowisku wirtualizatora VMware dostarczonym przez Zamawiającego, alokującym zasoby serwerów fizycznych wyposażonych (w zasoby analogiczne dla platformy fizycznej)

w 2 procesory klasy E5-2697A, 12 GB pamięci RAM, oraz macierz dyskową wyposażoną w dyski SSD.

**Serwer aplikacyjny**

Serwer aplikacyjny J2EE został zaimplementowany w oparciu o oprogramowanie serwera aplikacji JBoss WildFly z openjdk 11 na systemie operacyjnym Linux RedHat.

**Serwer bazodanowy**

Repozytorium danych zostało zaimplementowane w oparciu o oprogramowanie bazy danych PostgresSQL 10 na systemie operacyjnym Linux RedHat.

**Silnik raportowy**

Silnik raportowy jest aplikacją typu „stand-alone”, bez interfejsu, przystosowaną do pracy na serwerze z systemem typu Unix z zainstalowaną platformą Java RE 11. Wykorzystuje technologie Java, Birt, J2EE, Spring, JDBC, SQL, operuje na bazie danych systemu PWIND i na systemie plików serwera.

**Silnik księgowy**

Silnik raportowy jest aplikacją typu „stand-alone”, bez interfejsu, przystosowaną do pracy na serwerze z systemem typu Unix z zainstalowaną platformą Java RE 11. Wykorzystuje technologie Java, Spring, JDBC, SQL.

**DOKUMENT POWINIEN BYĆ ZŁOŻONY W POSTACI ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ KWALIFIKOWANYM PODPISEM ELEKTRONICZNYM**

# Załącznik nr 2 do SWZ

......................................................., dnia ..............................

## FORMULARZ OFERTOWY

* + 1. **Dane Wykonawcy/Wykonawców:**

(w przypadku Oferty wspólnej, proszę wskazać pełnomocnika)

* + - 1. Pełna nazwa: ..................................................................................................................................

Adres: .............................................................................................................................................

Tel.: .................................................................................................................................................

E-mail: .............................................................................................................................................

* + - 1. Pełna nazwa: ..................................................................................................................................

Adres: .............................................................................................................................................

Tel.: .................................................................................................................................................

E-mail: .............................................................................................................................................

* + 1. **Oferty Wykonawcy:**

W nawiązaniu do ogłoszenia o przetargu nieograniczonym na **Usługi utrzymania i rozwoju systemu wspierającego procesy windykacyjne***,* oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia określonego w rozdziale IV SWZ i w Załączniku nr 1 i nr 7 do SWZ za łączną cenę brutto:

**…………………..................................…… zł,**

zgodnie z poniższą wyceną:

**Tabela nr 1 - Oferta Wykonawcy w kryterium** **„C” –** **Cena oferty.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ZAMÓWIENIE PODSTAWOWE** | | | | | | | |
| **Lp.** | **1. Usługa Utrzymania** | | **2. Modyfikacja i Rozwój** | | **Łączna wartość netto zamówienia podstawowego** | **Podatek VAT w %** | **Łączna wartość brutto zamówienia podstawowego** |
| Koszt miesięczny  (*brutto*) | Koszt maksymalny za okres trwania  Umowy dla zamówienia podstawowego przez okres 24 miesięcy (*brutto*) | Koszt za jedną  Roboczogodzinę (*brutto*) | Koszt maksymalny za 10 000  Roboczogodzin (*brutto*) |
| A | B | C | D | E | F | G | H |
| 1. |  |  |  |  |  | ………% |  |
| **ZAMÓWIENIE W RAMACH OPCJI** | | | | | | | |
|  | **1. Usługa Utrzymania** | | **2. Modyfikacja i Rozwój** | | **Łączna wartość netto zamówienia w ramach Opcji** | **Podatek VAT w %** | **Łączna wartość brutto zamówienia w ramach Opcji** |
| Koszt miesięczny  (*brutto*) | Koszt maksymalny za okres trwania  Umowy w ramach Opcji przez okres 24 miesięcy  (*brutto*) | Koszt za jedną  Roboczogodzinę (*brutto*) | Koszt maksymalny za 10 000  Roboczogodzin (*brutto*) |
| 2. |  |  |  |  |  | ……….% |  |
| 3. | **Łączna cena oferty za realizację przedmiotu zamówienia w tym:**  **łączna wartość zamówienia podstawowego + łączna wartość w ramach Opcji** | | | | **NETTO**  **…………………….** | **………%** | **BRUTTO**  **……………………….** |

**Tabela nr 2 – Oferta Wykonawcy w kryterium** **„J” –** **Jakości obsługi.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa Wady** | **Czas Naprawy oferowany przez Wykonawcę**  (*należy podać w pełnych godzinach*) |
| A | B | C |
| 1. | Awaria |  |
| 2. | Błąd |  |
| 3. | Usterka |  |

**UWAGA**:

Wykonawca powinien wypełnić Tabelę nr 1 i Tabelę nr 2. W przypadku podania danych w tabelach przez Wykonawcę w innych wartościach niż wskazane, będą one przeliczone na wartości wskazane z zaokrągleniem w dół. Tabelę nr 1 należy wypełnić pod rygorem odrzucenia oferty na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy. W przypadku braku wypełnienia przez Wykonawcę Tabeli nr 2 do oceny kryteriów przyjęte zostaną wartości maksymalne dla poszczególnej Wady w danym kryterium.

**Oferta Wykonawcy w kryterium „N” – Aspekt społeczny.**

Zatrudnienie osoby niepełnosprawnej, którą Wykonawca zatrudni do wykonywania czynności  w ramach realizacji zamówienia (Rozdz. XV pkt. 1 ppkt 1.3. SWZ):

odpowiednie zaznaczyć X

* Tak;
* Nie.

**III. Oświadczenia:**

1. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z SWZ i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz uzyskaliśmy konieczne informacje i wyjaśnienia do przygotowania Oferty.
2. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w SWZ.
3. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z Projektowymi postanowieniami Umowy i akceptujemy je bez zastrzeżeń. Zobowiązujemy się w wypadku wyboru naszej Oferty do zawarcia Umowy w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
4. Oświadczam/y, że następujące części zamówienia zamierzam/y powierzyć do realizacji przez Podwykonawców (należy podać nazwy firm jeżeli są znane)\*:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Część zamówienia, której wykonanie Wykonawca zamierza powierzyć Podwykonawcy | Nazwa (firma) Podwykonawcy |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |

1. Oświadczamy, że przed zawarciem Umowy wniesiemy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% ceny całkowitej brutto podanej w ofercie.
2. Wadium wnieśliśmy w dniu ......................2022 r. w formie..........................................................
3. Oświadczamy, że posiadamy wiedzę, iż w przypadku, gdy złożona przez nas Oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, utracimy wadium wraz z odsetkami na rzecz Zamawiającego, jeżeli:
   1. odmówimy podpisania Umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie,
   2. nie wniesiemy wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania Umowy,
   3. zawarcie Umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
4. Oświadczamy, że posiadamy wiedzę, iż w przypadku, gdy w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 107 ust. 2 - dotyczy części nr 1 lub art. 128 ust. 1 ustawy Pzp, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, nie złożymy podmiotowych środków dowodowych lub przedmiotowych środków dowodowych potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 57 lub art. 106 ust. 1, oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1, innych dokumentów lub oświadczeń lub nie wyrazimy zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 223 ust. 2 pkt 3, co powoduje brak możliwości wybrania Oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej, Zamawiający zatrzyma wadium.
5. Oświadczany, że jesteśmy (odpowiednie zaznaczyć X):

* mikroprzedsiębiorstwem;
* małym przedsiębiorstwem;
* średnim przedsiębiorstwem;
* dużym;
* prowadzę jednoosobową działalność gospodarczą.

Mikro przedsiębiorstwo to przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 mln EUR. Małe przedsiębiorstwo to przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub suma bilansowa nie przekracza 10 mln EUR. Średnie przedsiębiorstwo to przedsiębiorstwo, które nie jest mikro przedsiębiorcami ani małymi przedsiębiorcami, które zatrudnia mniej niż 250 osób i którego roczny obrót nie przekracza 50 mln EUR lub suma bilansowa nie przekracza 43 mln EUR.

1. Wykonawca informuje, że: **\***

* wybór Oferty **nie  będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego**,**

albo

* wybór Oferty **będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego (dotyczy Wykonawców, których oferty będą generować obowiązek doliczania wartości podatku VAT do wartości netto oferty, tj. w przypadku: wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów; mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w ustawie o podatku od towarów i usług; importu usług lub importu towarów, z którymi wiąże się obowiązek doliczenia przez Zamawiającego przy porównywaniu cen ofertowych podatku VAT)

W tabeli poniżej należy wpisać nazwę i wartość netto towaru/usługi,którego dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania obowiązku podatkowego u Zamawiającego.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa towaru/usługi | Wartość jednostkowa netto towaru/usługi | Ilość | Wartość ogółem netto towaru/usługi | Stawka podatku VAT w %, wg której Zamawiający powinien obliczyć wartość powstania obowiązku podatkowego Zamawiającego |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

1. Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu, jak również oświadczam, że dane te zostały zebrane i są przetwarzane zgodnie z RODO.

**UWAGA:** Wykonawca nie składa oświadczenia (należy skreślić) w przypadku, gdy nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO (odpowiednio wykreślić treść oświadczenia). W przypadku, gdy Wykonawca stosuje wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego jest on zobowiązany do wskazania na jakiej podstawie prawnej opiera możliwość zastosowania wyłączenia wraz z uzasadnieniem.

\* – niepotrzebne skreślić.

**DOKUMENT POWINIEN BYĆ ZŁOŻONY W POSTACI ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ KWALIFIKOWANYM PODPISEM ELEKTRONICZNYM**

# Załącznik nr 3 do SWZ

......................................................., dnia ..............................

## Wykaz usług o charakterze określonym w rozdziale VI pkt 2 ppkt 2.2 lit d.1. SWZ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Przedmiot usługi | Podmioty, na rzecz których usługi te zostały wykonane | Wartość | Data rozpoczęcia i zakończenia świadczenia usługi  (dzień/miesiąc/rok - dzień/miesiąc/rok) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

UWAGA:

Do wykazu należy załączyć dowody określające, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy.

**\* niepotrzebne skreślić**

**DOKUMENT POWINIEN BYĆ ZŁOŻONY W FORMIE ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ KWALIFIKOWANYM PODPISEM ELEKTRONICZNYM**

......................................................., dnia ..............................

# Załącznik nr 4 do SWZ

## Wykaz osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia i spełniają warunki określone w rozdz. VI pkt 2 ppkt 2.2 lit. d.2. SWZ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Stanowisko | Imię i nazwisko | Kwalifikacje zawodowe | Doświadczenie | Dysponowanie pracownikiem |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |  |

# Załącznik nr 5 do SWZ

**DOKUMENT POWINIEN BYĆ ZŁOŻONY W FORMIE ELEKTRONICZNEJ OPATRZONEJ KWALIFIKOWANYM PODPISEM ELEKTRONICZNYM**

## Oświadczenie o grupie kapitałowej

**Informacja o tym, że Wykonawca nie należy do grupy kapitałowej z innymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębne Oferty w przedmiotowym postępowaniu \*.**

Nazwa Wykonawcy ……………………………………………………………………………

Adres Wykonawcy: ……………………………………………………………………………

Składając Ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na Usługi utrzymania i rozwoju systemu wspierającego procesy windykacyjne, zgodnie z art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2021 r., poz. 1129 ze zm.) zwanej dalej *ustawą*, oświadczam, że nie przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów z Wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty w przedmiotowym postępowaniu.

*=============================================================*

**Informacja o tym, że Wykonawca należy do grupy kapitałowej z innymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębne Oferty w przedmiotowym postępowaniu \*.**

Składając Ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na Usługi utrzymania i rozwoju systemu wspierającego procesy windykacyjne, zgodnie z art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp, oświadczam, że przynależę do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów z niżej wymienionymi Wykonawcami, którzy złożyli odrębne Oferty w przedmiotowym postępowaniu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| L.p. | Nazwa podmiotu | Adres podmiotu |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |

(Należy wypełnić jeżeli dotyczy)

Jednocześnie informujemy, że istniejące między nami powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia wykazując to w następujący sposób: …………………………………………………………………………

**\* Niepotrzebne skreślić**

# Załącznik nr 6 do SWZ

## Jednolity europejski dokument zamówienia (JEDZ)

Zamawiający udostępnia JEDZ w formacie .xml, .pdf jako oddzielny plik.

# Załącznik nr 7 do SWZ

**Projektowane Postanowienia Umowy (PPU)**

które zostaną wprowadzone do treści Umowy w sprawie zamówienia publicznego

**Paragraf 1 Definicje**

1. Wszystkim pojęciom pisanym z wielkich liter w Umowie oraz Załącznikach, Strony Umowy nadają brzmienie zgodnie z definicjami określonymi w ust. 3, chyba że Umowa wprost definiuje inne znaczenie używanego pojęcia.
2. Ilekroć w Umowie nie zaznaczono inaczej, terminy zobowiązań oblicza się w dniach kalendarzowych.
3. Strony nadają terminom używanym w dalszej treści Umowy następujące znaczenie:

|  |  |
| --- | --- |
| **Administrator Systemu Informatycznego (ASI)** | Osoba odpowiedzialna za realizacją zabezpieczeń i odpowiednie funkcjonowanie Systemu Pwind w PFRON. |
| **Awaria** | Wada inna niż Błąd i Usterka, powodująca całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu lub poszczególnych jego części, dla której nie ma alternatywnej metody wykonania danej operacji w Systemie, uniemożliwiająca korzystanie z funkcji Systemu przez jego Użytkowników tak jak było to możliwe przed wystąpieniem Awarii lub uniemożliwienie wywiązania się przez Zamawiającego z nałożonych na niego obowiązków/zadań wynikających z przepisów prawa, lub wysokiego ryzyka powstania sytuacji, w której nie będzie możliwe wywiązanie się przez Zamawiającego z nałożonych na niego obowiązków/zadań wynikających z przepisów prawa. |
| **Błąd** | Wada, niebędąca Awarią, Usterką ani Błędem Użytkownika, powodująca niepoprawne i niezgodne z instrukcją użytkownika działanie poszczególnych funkcji Systemu. |
| **Błąd Użytkownika** | Wada powstała na skutek działania Użytkownika, której skutków nie można usunąć z poziomu interfejsu Użytkownika Systemu. |
| **Usterka** | Każda Wada niebędąca Błędem lub Awarią. Usterką jest w szczególności Wada powodująca zakłócenie pracy Oprogramowania mogąca mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych Oprogramowania. |
| **Czas Naprawy** | Czas liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia przez Wykonawcę Zgłoszenia o Wadzie, nie później niż 1 godzina od zgłoszenia, do momentu Naprawy na Środowisku Produkcyjnym. |
| **Czas Obejścia** | Czas liczony od momentu dokonania przez Zamawiającego Zgłoszenia Wady, nie później niż 1 godzina od zgłoszenia do chwili dokonania Obejścia na Środowisku Produkcyjnym |
| **Czas Reakcji** | Czas liczony od momentu dokonania zgłoszenia Wniosku, Zgłoszenia lub Zlecenia przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia przyjęcia Wniosku, Zlecenia lub Zgłoszenia przez Wykonawcę. |
| **Dokumentacja** | Dokumentacja techniczna i użytkowa Systemu Pwind będąca w posiadaniu Zamawiającego oraz dokumentacja wytworzona, zaktualizowana i dostarczona przez Wykonawcę w ramach Umowy. Szczegóły zawiera Załącznik nr 4 do Umowy. |
| **Dzień Roboczy** | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej. |
| **Godziny Robocze** | Godziny od 6.00 do 17.00 w Dni Robocze. |
| **Kody Źródłowe** | Szczegółowe instrukcje programu komputerowego przy pomocy określonego języka programowania, opisujący operacje, jakie powinien wykonać komputer na zgromadzonych lub otrzymanych danych oraz parametry konfiguracyjne Oprogramowania Systemowe i Dedykowanego. |
| **Modyfikacja i Rozwój** | Wszelkie usługi polegające na wprowadzaniu zmian w Systemie, realizowane przez Wykonawcę. |
| **Naprawa** | Trwałe usunięcie Wady poprzez usunięcie przyczyn powstania Wady, skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Oprogramowania, w tym również zakończenie innych działań naprawczych. |
| **Niedostępność Systemu** | Awaria Systemu lub obniżenie parametrów wydajnościowych Systemu skutkujące brakiem możliwości pracy w Systemie przez Użytkowników. |
| **Obejście** | Zapewnienie funkcjonowania Systemu poprzez zminimalizowanie uciążliwości Wady i doprowadzenie Systemu do działania bez usuwania przyczyny wystąpienia Wady. Obejście nie stanowi Naprawy, jednak pozwala korzystać nieprzerwanie z wszystkich funkcjonalności Systemu. |
| **Okno Serwisowe** | Czas pomiędzy godziną 1800 a 600 przeznaczony na wykonywanie wszelkich niezbędnych prac serwisowych, przeglądów, aktualizacji oprogramowania oraz wgrywanie nowych wersji Systemu na Środowisko Produkcyjne. W dni, w które nie będą wykonywane powyższe, prace System musi pozostawać dostępny dla Użytkowników. |
| **Oprogramowanie Dedykowane** | Wszelkie oprogramowanie, w tym skrypty konfiguracyjne, wytworzone na potrzeby działania Systemu, w tym oprogramowanie wytworzone w ramach realizacji Umowy. |
| **Oprogramowanie Systemowe** | Oprogramowanie typu Commercial of the Shelf Software – powszechnie dostępne oprogramowanie, wytwarzane seryjnie, dostarczane w formie gotowego, zamkniętego produktu. |
| **Personel Kluczowy** | Członkowie personelu Wykonawcy wskazani w Ofercie lub delegowani do realizacji prac w toku obowiązywania Umowy, posiadający wiedzę oraz doświadczenie określone w SWZ oraz w Umowie, oddelegowani do realizacji Umowy, których osobisty udział i niezmienność są dla Stron kluczowe w ramach realizacji Umowy. |
| **Podwykonawca** | Podmiot, któremu Wykonawca powierzy wykonanie części swoich zobowiązań wynikających z Umowy. W celu uniknięcia wątpliwości  Strony potwierdzają, że Podwykonawcą nie jest członek personelu Wykonawcy zatrudniony w oparciu o umowę cywilnoprawną, w tym także prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą, któremu Wykonawca powierzył realizację poszczególnych czynności w ramach wykonywania Umowy. |
| **Portal Serwisowy** | System informatyczny udostępniony przez Zamawiającego (Jira) na potrzeby realizacji Umowy, służący do ewidencji i obsługi Zgłoszeń i Zamówień, zapewniający niezbędny poziom wymiany informacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. |
| **Produkt** | Oprogramowanie, Dokumentacja, Oprogramowanie Dedykowane, Kody Źródłowe Oprogramowania Dedykowanego dostarczone przez Wykonawcę w trakcie realizacji Umowy w formie elektronicznej. |
| **Roboczogodzina** | Jednostka miary pracochłonności wyrażająca normę ilościową pracy wykonanej przez jednego pracownika Wykonawcy w czasie jednej godziny zegarowej. |
| **SLA** | Miara poziomu świadczenia usług w Systemie Service Level Agreement (SLA). Szczegółowy opis znajduje się w Załączniku nr 5 do Umowy. |
| **System, System Pwind** | System wspierający procesy windykacyjne Zamawiającego. |
| **Środowisko Produkcyjne** | Środowisko informatyczne, na którym działa System. |
| **Środowisko Testowe** | Środowisko informatyczne Zamawiającego analogiczne do Środowiska Produkcyjnego w zakresie systemów operacyjnych, systemów bazodanowych oraz oprogramowania aplikacyjnego mogące się różnić od Środowiska Produkcyjnego mocą obliczeniową (liczba procesorów i RAM) oraz sposobem wirtualizacji. |
| **Umowa** | Umowa na świadczenie Usługi Utrzymania i Rozwoju Systemu Pwind zawarta między Zamawiającym, a Wykonawcą wraz ze wszystkimi Załącznikami do Umowy i ewentualnymi aneksami. |
| **Usługa Utrzymania Systemu lub Usługa Utrzymania** | Wszelkie usługi związane z zapewnieniem bezawaryjnego działania Systemu, realizowane przez Wykonawcę. |
| **Użytkownik** | Pracownik Zamawiającego lub osoba świadcząca prace zlecone na rzecz Zamawiającego korzystający z Oprogramowania lub administrujący Oprogramowaniem. |
| **Wada** | Wada Oprogramowania uniemożliwiająca niezakłócone korzystanie z wszystkich/poszczególnych funkcjonalności Oprogramowania.  Wady mogą mieć charakter Awarii, Błędów, Błędów Użytkownika oraz Usterek. |
| **Wniosek** | Przekazanie Wykonawcy, w ramach Usługi Utrzymania Systemu informacji o konieczności wykonania prac. |
| **Zgłoszenie** | Przekazanie Wykonawcy, w ramach Usługi Utrzymania Systemu i gwarancji, informacji na temat Wady. |
| **Zlecenie** | Przekazanie Wykonawcy zapotrzebowania na wykonanie określonych Produktów lub innych prac w ramach realizacji Rozwoju Systemu. |

**Paragraf 2 Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie Usługi Utrzymania oraz Modyfikacja i Rozwój wspierającego procesy windykacyjne Systemu Pwind.
2. W ramach zamówienia podstawowego Modyfikacji i Rozwój Systemu będzie realizowany w ramach puli 10 000 Roboczogodzin, Usługa Utrzymania przez okres 24 miesięcy.
3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, zakres i zasady świadczenia Usługi Utrzymania oraz Modyfikacji i Rozwoju Systemu zawiera Załącznik 1 do Umowy (dalej jako „OPZ”).
4. Zamawiający posiada autorskie prawa majątkowe do Dokumentacji i Kodów Źródłowych Oprogramowania Dedykowanego Systemu.
5. Zgodnie z art. 441 ustawy Pzp Zamawiający w ramach Umowy zastrzega sobie możliwość skorzystania z opcji (dalej jako „Opcja”) w zakresie:
   1. wydłużenia terminu realizacji Umowy o maksymalnie 24 miesiące. Łączny termin realizacji Przedmiotu Umowy nie przekroczy łącznego okresu 48 miesięcy od zawarcia Umowy;
   2. zwiększenia puli Roboczogodzin w ramach realizacji Modyfikacji i Rozwoju Systemu o maksymalnie 10 000 Roboczogodzin. Łączna pula Roboczogodzin w ramach zamówienia podstawowego i Opcji nie przekroczy 20 000 Roboczogodzin.
   3. ograniczenie zakresu Przedmiotu Umowy do 25% wartości zamówienia podstawowego brutto.

Szczegóły dotyczące Opcji zawarte są w Paragrafie 20 Umowy.

1. Na podstawie art. 95 ust .1 ustawy Pzp Zamawiający wymaga, aby wśród personelu przewidzianego do realizacji Umowy był/były zatrudnione przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osobę/osoby wykonującą/wykonujące czynności związane z kierowaniem realizacją Umowy, w szczególności w zakresie współpracy z Zamawiającym w celu bieżącego zarządzania Umową, sprawowania nadzoru nad obsługą przez Wykonawcę wszelkich Zleceń i Wniosków oraz monitorowania prawidłowej realizacji usług, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 Paragraf 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (Dz. U.  
   z 2020 r. poz. 1320).
2. Zatrudnienie osób, o których mowa w ust. 6 powyżej, musi trwać przez cały okres realizacji czynności wymienionych w ust. 6 powyżej. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przez osobę/osoby zatrudnioną/zatrudnione lub przez pracodawcę przed zakończeniem okresu realizacji Umowy Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego o tym fakcie w formie dokumentowej (pisemnie lub drogą elektroniczną na adresy e-mail wskazane w Paragrafie 5 ust.1 Umowy lub za pośrednictwem Portalu Serwisowego) w terminie 10 dni kalendarzowych, licząc od dnia, w którym nastąpiło rozwiązanie/ wygaśnięcie stosunku pracy. W takim przypadku Wykonawca lub Podwykonawca będzie zobowiązany do zatrudnienia na to miejsce innej osoby na podstawie umowy o pracę w terminie 1 miesiąca licząc od dnia, w którym nastąpiło rozwiązanie/wygaśnięcie stosunku pracy z poprzednim zatrudnionym.
3. W odniesieniu do osób wykonujących czynności, o których mowa w ust. 6 i ust. 7 powyżej, Zamawiający wymaga, by Wykonawca w terminie 10 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy złożył Zamawiającemu wykaz tych osób oraz dla każdej z tych osób co najmniej jeden dowód spośród dokumentów niżej wymienionych:
   1. oświadczenia zatrudnionego pracownika;
   2. oświadczenia Wykonawcy lub Podwykonawcy o zatrudnieniu pracownika na podstawie umowy o pracę;
   3. poświadczonej za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub Podwykonawcę kopii umowy/umów o pracę zatrudnionego pracownika;
   4. innych dokumentów - zawierających informacje, w tym dane osobowe, niezbędne do weryfikacji zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, w szczególności imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, datę zawarcia umowy o pracę, rodzaj umowy o pracę, wymiar etatu i zakres obowiązków pracownika.
4. Zamawiający przez cały okres obowiązywania Umowy jest uprawniony do weryfikacji spełniania przez Wykonawcę lub Podwykonawcę wymogu zatrudnienia osób wskazanych w ust. 8 powyżej i ust. 11 poniżej, na podstawie umowy o pracę oraz żądania dokumentów wymienionych w ust. 10 poniżej.
5. Wykonawca zobowiązuje się na każde pisemne żądanie Zamawiającego, w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, przedkładać raport stanu i sposobu zatrudnienia osób wymienionych w ust. 8 powyżej i ust. 11 poniżej.
6. W przypadku zadeklarowania w ofercie zatrudnienia przy realizacji zamówienia osoby/osób niepełnosprawnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, na podstawie umowy o pracę, Zamawiający wymaga przedstawienia przez Wykonawcę w terminie 10 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy co najmniej jeden z dokumentów, o których mowa w ust. 8 powyżej.

**Paragraf 3 Termin realizacji Przedmiotu Umowy**

Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania i obowiązuje przez okres maksymalnie 48 miesięcy od dnia jej zawarcia, w tym:

1. w ramach zamówienia podstawowego – 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zastrzeżeniem Paragrafu 2 ust. 5 pkt 5.3 Umowy;
2. w ramach Opcji – maksymalnie 24 miesięcy, jednak nie dłużej niż do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy lub do wyczerpania kwoty, o której mowa w paragrafie 7 ust. 1 Umowy w zależności od tego, które z tych zdarzenie nastąpi pierwsze.

**Paragraf 4 Zobowiązania i oświadczenia Stron**

1. Wykonawca oświadcza, że:
   1. dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym, fachową wiedzą, odpowiednim doświadczeniem oraz środkami, w tym finansowymi, techniczno-organizacyjnymi oraz personelem niezbędnymi do należytego wykonania Umowy tj. w sposób zgodny z przepisami prawa i standardami jakości obowiązującymi na rynku polskim i europejskim, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru działalności prowadzonej przez Wykonawcę;
   2. posiada zdolność finansową, a w szczególności płynność finansową przedsiębiorstwa, umożliwiającą należyte i terminowe wykonanie Umowy;
   3. nie znajduje się w stanie likwidacji oraz że nie toczy się wobec niego postępowanie upadłościowe lub naprawcze, jak również nie jest zagrożony niewypłacalnością, ani nie jest wobec niego prowadzone postępowanie egzekucyjne;
   4. przekazywane Zamawiającemu w toku wykonywania Umowy prace i Produkty oraz korzystanie przez Zamawiającego z tych prac i Produktów nie będzie naruszać przepisów prawa, chronionych prawem dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich, ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych oraz praw ochronnych na znaki towarowe;
   5. w razie powstania w trakcie wykonywania Umowy lub po wykonaniu Umowy jakichkolwiek roszczeń osób trzecich wynikłych z wykonania Umowy przez Wykonawcę, jego Podwykonawców lub ich pracowników, Wykonawca oświadcza, że bierze na siebie pełną odpowiedzialność za takie roszczenia osób trzecich z tytułu szkód materialnych lub na osobie, niezależnie od postawy prawnej, wynikłych z nieprawidłowego wykonania Umowy.
2. W ramach niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
   1. zrealizowania Przedmiotu Umowy w terminach określonych niniejszą Umową oraz  
      w OPZ bądź terminach uzgodnionych w Zleceniach;
   2. realizowania wszystkich prac objętych Przedmiotem Umowy zgodnie z wymaganiami określonymi w OPZ;
   3. ponoszenia pełnej odpowiedzialności za wszelkie szkody, które Wykonawca lub działający na jego zlecenie Podwykonawca lub inny podmiot działający na zlecenie Wykonawcy spowoduje podczas lub w związku z wykonywaniem prac będących Przedmiotem Umowy;
   4. przestrzegania procedur i przepisów wewnętrznych Zamawiającego wynikających z polityki bezpieczeństwa wdrożonej przez Zamawiającego;
   5. naprawienia wszelkich szkód powstałych w związku z zawarciem i wykonywaniem przez Wykonawcę Umowy, zarówno po stronie Zamawiającego, jak i osób trzecich;
   6. zapewnienia właściwego nadzoru i koordynacji działań związanych z wykonywaniem Umowy w celu osiągnięcia określonej przez Zamawiającego jakości oraz terminowości realizacji Przedmiotu Umowy;
   7. zapewnienia, iż wszystkie prace prowadzone u Zamawiającego w związku  
      z wykonywaniem niniejszej Umowy będą prowadzone w sposób minimalizujący zakłócenia w pracy Zamawiającego, w trybie ustalonym przez Strony;
   8. utrzymania 95,45% Poziomu Dostępności Systemu w ciągu miesiąca, przy czym czas Niedostępności Systemu liczony jest w Godzinach Roboczych od zgłoszenia Wykonawcy Niedostępności Systemu przez Zamawiającego za pomocą Portalu Serwisowego lub na adres poczty elektronicznej wskazany w Paragrafie 5 ust. 1 Umowy do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę faktu przywrócenia Systemu do działania w Portalu Serwisowym lub na adres poczty elektronicznej wskazany w Paragrafie 5 ust. 2 Umowy, potwierdzonego przez Zamawiającego. Okres Niedostępności Systemu będzie liczony w Godzinach Roboczych z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
   9. zachowania Czasu Reakcji na Wniosek, Zlecenie lub Zgłoszenie na poziomie do 1 Godziny Roboczej;
   10. zachowania następujących Czasów Naprawy Wad Systemu:
       1. Awaria - ………………………………………….. godzin (zgodnie z ofertą Wykonawcy);
       2. Błąd lub Błąd Użytkownika - …………………………. godzin (zgodnie z ofertą Wykonawcy);
       3. Usterka – …………………………. godzin (zgodnie z ofertą Wykonawcy).
3. W toku realizacji Umowy, Wykonawca zobowiązany jest na bieżąco udzielać Zamawiającemu wyjaśnień w zakresie stanu realizacji Umowy oraz informować Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego lub podmiotów trzecich, które stanowią zagrożenie dla prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy. Informacje te powinny być niezwłocznie przekazywane Zamawiającemu wraz z propozycjami działań zaradczych, w tym propozycjami ograniczenia ryzyk i negatywnych następstw zagrożeń. Nieprzekazanie takich informacji w wypadku, gdy Wykonawca o takich zagrożeniach wie lub przy uwzględnieniu wymaganej Umową staranności, powinien wiedzieć, powoduje, że wszelkie koszty i dodatkowe czynności związane z konsekwencją danego zdarzenia obciążają Wykonawcę.
4. Strony zgodnie oświadczają, że niezależnie od zakresu wiedzy informatycznej i organizacyjnej, którą dysponuje Zamawiający, nie będzie on traktowany jak profesjonalista w zakresie Przedmiotu Umowy, na poziomie porównywalnym z Wykonawcą.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania w trakcie wykonywania Umowy z usług osób trzecich celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową, jak również do przeprowadzenia takiej kontroli samodzielnie. Osobom takim, posiadającym upoważnienie ze strony Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie udzielić niezwłocznie wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac. W przypadku, gdy kontrola wykaże nieprawidłowości, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie wdrożyć zalecenia pokontrolne na własny koszt.
6. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy, iż należyta realizacja Przedmiotu Umowy wymaga jego współdziałania z Wykonawcą. Zamawiający zapewni współdziałanie w takim zakresie, w jakim jest to faktycznie niezbędne do wykonania przez Wykonawcę Umowy, w zakresie nią określonym lub skonkretyzowanym przez Strony po zawarciu Umowy,  
   z tym zastrzeżeniem, że:
   1. Zamawiający będzie zobowiązany przekazać Wykonawcy wyłącznie informacje  
      i dokumenty znajdujące się w posiadaniu oraz kompetencji Zamawiającego, a także niezbędne do wykonania Wniosku, Zlecenia lub Zgłoszenia;
   2. zakres oczekiwanego współdziałania Zamawiającego nie może prowadzić do realizacji obowiązków Wykonawcy przez Zamawiającego w zakresie Przedmiotu Umowy;
   3. współdziałanie zostanie zapewnione w dniach i godzinach pracy przedstawicieli Zamawiającego, tj. w Dni Robocze w Godzinach Roboczych;
7. Zamawiający na potrzeby realizacji Przedmiotu Umowy zapewni Wykonawcy dostęp do infrastruktury Zamawiającego w zakresie określonym w OPZ na zasadach określonych  
   w niniejszej Umowie, a także zgodnie z przepisami prawa oraz odpowiednimi postanowieniami licencyjnymi.

**Paragraf 5 Zasady komunikacji**

1. Komunikacja w trakcie obowiązywania Umowy odbywać się będzie przez Portal Serwisowy, a w przypadku jego niedostępności telefonicznie lub przy pomocy poczty elektronicznej. Wnioski, Zgłoszenia i Zlecenia będą składane przez Zamawiającego:
   1. pod numerem ………………………………., w przypadku zgłoszeń telefonicznych,
   2. na adres …………………………….., w przypadku zgłoszeń pocztą elektroniczną.

Wnioski, Zgłoszenia i Zlecenia dokonane telefonicznie muszą zostać potwierdzone przy pomocy poczty elektronicznej i zarejestrowane na Portalu Serwisowym.

1. Wykonawca potwierdza przyjęcie Wniosku, Zgłoszenia lub Zlecenia w Portalu Serwisowym,  
   a w przypadku jego niedostępności przy pomocy poczty elektronicznej na adres …………………………………..
2. Zmiana numeru telefonu i adresów e-mail, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, wymaga formy dokumentowej i nie stanowi zmiany treści Umowy.
3. Ze strony Zamawiającego osobami pełniącymi rolę Administratora/ów Systemu Informatycznego (ASI) Systemu Pwind są:
   1. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
   2. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………...
4. Osobami odpowiedzialnymi za nadzór i koordynowanie prac związanych z realizacją Przedmiotu Umowy, zwrot zabezpieczenia należytego wykonania umowy oraz podpisywania protokołów odbioru ze strony Zamawiającego są:
   1. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
   2. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
5. Osobami odpowiedzialnymi ze strony Zamawiającego za składanie Wniosków, Zleceń i Zgłoszeń są:
   1. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
   2. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
   3. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
   4. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
   5. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
   6. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: ……………………………..
6. Osobami odpowiedzialnymi ze strony Wykonawcy za czynności związane z kierowaniem realizacją Umowy, w szczególności w zakresie współpracy z Zamawiającym w celu bieżącego zarządzania Umową, sprawowania nadzoru nad obsługą przez Wykonawcę wszelkich Zgłoszeń, Zleceń i Wniosków oraz monitorowania prawidłowej realizacji prac  
   i usług, w tym sporządzania i podpisywania protokołów odbioru, wszelkiej korespondencji, zawiadomień związanych z realizacją Umowy jest/są:
   1. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: …………………………….
   2. Imię i nazwisko …………………………, tel. ………………….., adres e-mail: …………………………….
7. Zmiana osób, o których mowa w ust. 4-7 powyżej, wymaga powiadomienia drugiej Strony w formie dokumentowej i nie stanowi zmiany treści Umowy.
8. Zarówno osoby wymienione w ust. 4-7 powyżej jak i czynności w nich określone mogą zostać zmienione w trakcie obowiązywania Umowy za uprzednim poinformowaniem drugiej Strony. Powiadomienie zostanie przekazane w formie dokumentowej przed rozpoczęciem planowanej nieobecności osób wskazanych w zdaniu pierwszym, jeśli nie jest to możliwe, niezwłocznie po powzięciu informacji o nagłej i nieplanowanej nieobecności. Powiadomienie o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Umowy.
9. Językiem kontraktowym dla Umowy jest język polski. Wszelkie dokumenty powinny być dostarczane w języku polskim, zaś dokumenty sporządzone w języku obcym będą składane wraz z tłumaczeniem na język polski, chyba że Strony uzgodnią inaczej. Wszelka korespondencja pomiędzy Stronami będzie prowadzona w języku polskim.
10. Strony mogą doręczać określone powiadomienia oraz przekazywać sobie informacje związane z realizacją Umowy, które nie stanowią oświadczeń woli o znaczeniu prawnym (np. nie stanowią wezwań do zaniechania naruszeń, oświadczeń o odstąpieniu od Umowy, itp.) oraz w sytuacjach, w których Umowa nie wymaga zachowania formy pisemnej, wyznaczonym osobom, wskazanym w Umowie.
11. W przypadku przekazania informacji i powiadomień, o których mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail), nadawca winien dysponować potwierdzeniem ich nadania pod właściwy adres elektroniczny odbiorcy. Powiadomienie uznaje się za doręczone z chwilą dostarczenia za pomocą poczty elektronicznej.
12. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Umowy wszelkie oświadczenia o znaczeniu prawnym, związane z obowiązywaniem lub realizacją Umowy, a w szczególności oświadczenia o odstąpieniu od Umowy lub jej rozwiązaniu, dokonywane będą przez odpowiednio do tego umocowane osoby w formie elektronicznej z podpisem kwalifikowanym albo na piśmie pod rygorem nieważności za potwierdzeniem odbioru, listem poleconym lub przesyłką kurierską na poniższe adresy:
    1. Adres do doręczeń dla Zamawiającego:

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych  
Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa  
e-mail do korespondencji elektronicznej: ………………………………

* 1. Adres do doręczeń dla Wykonawcy:

…………………………………………………………………..

…………………………………………………………………..

1. Zmiana danych, o których mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu, może być dokonywana w toku obowiązywania niniejszej Umowy za uprzednim poinformowaniem drugiej Strony. Każda ze Stron zobowiązana jest poinformować drugą Stronę o każdorazowej zmianie adresów wskazanych w niniejszym paragrafie niezwłocznie po dokonaniu takiej zmiany. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu w sposób, o którym mowa powyżej, wszelkie zawiadomienia dokonane na poprzednio wskazany przez Stronę adres, w sposób określony w zdaniu poprzedzającym, uznane będą za skutecznie doręczone. Zmiana danych, o których mowa w niniejszym Paragrafie, nie stanowi zmiany Umowy.

**Paragraf 6 Procedura odbioru**

1. Odbiorowi w ramach realizacji niniejszej Umowy podlegają:
   1. każdy miesiąc świadczenia Usługi Utrzymania Systemu;
   2. prace lub Produkty zrealizowane w ramach Modyfikacji i Rozwoju Systemu.
2. Wykonawca jest zobowiązany zgłaszać Zamawiającemu w formie dokumentowej gotowość do przekazania przedmiotu odbioru, która to gotowość stanowi jednocześnie wezwanie Zamawiającego do odbioru danego świadczenia.
3. Zgłoszenie przedmiotu odbioru może mieć miejsce tylko w przypadku jego kompletnego i pełnego wykonania. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że przekazanie niekompletnego lub wadliwego przedmiotu odbioru, stanowi podstawę do naliczenia kar umownych z tytułu nienależytego wykonania przedmiotu odbioru, na zasadach określonych w Paragrafie 9 Umowy.
4. Przed dokonaniem zgłoszenia gotowości do odbioru danego świadczenia, Wykonawca zobowiązany jest zrealizować wszelkie obowiązki, które Umowa lub uzgodnienia Stron dokonane po jej zawarciu stawiają wobec przedmiotu odbioru.
5. Prawidłowa realizacja przedmiotu odbioru zostanie potwierdzona protokołem odbioru, sporządzonym pod rygorem nieważności w formie pisemnej, formie elektronicznej podpisanej kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub w formie dokumentowej  
   w postaci skanu dokumentu, podpisanym przez obie Strony bez zastrzeżeń.
6. Celem uniknięcia wątpliwości, Strony potwierdzają, że Wykonawca nie jest uprawniony do wystawienia jednostronnego protokołu odbioru.
7. Zamawiający w terminie 5 Dni Roboczych od daty zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do odbioru (chyba że Zamawiający wyznaczy inny termin, przekazując o tym informację Wykonawcy przed upływem wskazanego terminu 5 Dni Roboczych), zweryfikuje przedmiot odbioru i przekaże Wykonawcy informację o:
   1. odbiorze bez zastrzeżeń (odbiór pozytywny);
   2. odmowie odbioru z uwagi na zidentyfikowane wady przedmiotu odbioru (odbiór negatywny).
   3. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt. 7.2. powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszelkich Wad w przedmiocie odbioru w terminie 2 Dni Roboczych od dnia ich zgłoszenia przez Zamawiającego lub w innym uzgodnionym przez Strony terminie.
8. Po przekazaniu przez Wykonawcę świadczenia do ponownego odbioru, zastosowanie znajdują postanowienia ust. 7, aż do stwierdzenia przez Zamawiającego, że wszystkie zastrzeżenia zostały uwzględnione. W takim przypadku, Zamawiający podpisze protokół odbioru bez zastrzeżeń (odbiór pozytywny).
9. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia na własny koszt wad przedmiotu odbioru  
   w rozumieniu Kodeksu cywilnego (w tym wady prawne), jak również wady i usterki  
   w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz nieprawidłowości  
   i niezgodności przedmiotu odbioru z wymaganiami określonymi w Umowie lub uzgodnionymi przez Strony po zawarciu Umowy.
10. Dokonanie pozytywnego odbioru nie wpływa na możliwość skorzystania przez Zamawiającego z uprawnień przysługujących mu na mocy przepisów prawa lub Umowy  
    w przypadku nienależytego wykonania Umowy, a w szczególności ma prawo naliczenia kar umownych, dochodzenia odszkodowań oraz odstąpienia od Umowy, jeżeli fakt nienależytego wykonania Umowy zostanie ujawniony po dokonaniu odbioru.

**Paragraf 7 Wynagrodzenie i warunki płatności**

1. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy nie przekroczy kwoty netto ……. powiększonej o należny podatek VAT w wysokości ….%, co daje łącznie kwotę brutto: …………………………….. (słownie: ……………………………………….), w tym z tytułu realizacji:
   1. zamówienia podstawowego - kwoty netto ……. powiększonej o należny podatek VAT w wysokości …. %, co daje łącznie kwotę brutto: ………………….. (słownie: ……………………….);
   2. Opcji - kwoty netto ……. powiększonej o należny podatek VAT w wysokości …. %, co daje łącznie kwotę brutto: …………………………….. (słownie: ………………………………………).

Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 nie może ulec zwiększeniu przez cały okres obowiązywania umowy, z zastrzeżeniem przepisów PZP.

**[Wynagrodzenie za świadczenie Usługi Utrzymania Systemu]**

1. Za należyte wykonywanie Usługi Utrzymania Systemu przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego płatnego na podstawie otrzymanej faktury VAT w wysokości ……………………………….. zł brutto (słownie: ……………………………………………….), za każdy miesiąc świadczenia usługi.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu należytego świadczenia Usługi Utrzymania Systemu nie przekroczy kwoty brutto: ………………………. zł (słownie: …………………………………………),  
   w tym:
   1. w ramach zamówienia podstawowego ……………………………. zł brutto (słownie: …………………………….);
   2. w ramach Opcji ……………………………. zł brutto (słownie: ………………………………….).
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 i 3, płatne będzie z dołu, po wykonaniu przez Wykonawcę usługi, na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Usługi Utrzymania Systemu świadczonej w danym miesiącu oraz prawidłowo wystawionej faktury VAT. Brak Protokołu Odbioru usługi utrzymania Systemu może stanowić podstawę do zwrotu otrzymanej od Wykonawcy faktury.
4. W przypadku wykonywania Usługi Utrzymania Systemu przez okres niepełnego miesiąca, wynagrodzenie należne będzie w wysokości proporcjonalnej do liczby dni, w których była świadczona usługa. Rozliczenie nastąpi po zakończeniu danego miesiąca.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2, będzie naliczane począwszy od pierwszego dnia świadczenia Usługi Utrzymania Systemu.
6. Wzór Protokołu Odbioru Usługi Utrzymania Systemu zawiera Załącznik 2 do Umowy.

**[Wynagrodzenie za realizację Modyfikacji i Rozwoju Systemu]**

1. Wynagrodzenie za Modyfikację i Rozwój Systemu płatne będzie na podstawie czasochłonności realizacji Zlecenia, w wysokości stanowiącej iloczyn liczby Roboczogodzin wykorzystanych na realizację danego Zlecenia wskazanych w Protokole Odbioru Rozwoju Systemu oraz stawki za jedną Roboczogodzinę wynoszącą ……………………. zł brutto (słownie: …………………………………….).
2. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu świadczenia Modyfikacji i Rozwoju Systemu nie przekroczy kwoty:
   1. w ramach zamówienia podstawowego kwoty brutto: ………………. zł (słownie: ……………. zł);
   2. w ramach Opcji kwoty brutto: ………………. zł (słownie: ……………………. zł).
3. Wynagrodzenie z tytułu realizacji świadczenia Rozwoju Systemu będzie płatne po odebraniu przez Zamawiającego wszystkich prac i/lub Produktów objętych danym Zleceniem na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Rozwoju Systemu oraz prawidłowo wystawionej faktury VAT. Brak Protokołu Odbioru Rozwoju System może stanowić podstawę do zwrotu otrzymanej od Wykonawcy faktury.
4. Wzór Protokołu Odbioru Rozwoju Systemu zawiera Załącznik nr 3 do Umowy.

**[Pozostałe postanowienia]**

1. Strony zgodnie oświadczają, że kwota wskazana w ust. 1 jest maksymalną kwotą wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu należytego wykonania Przedmiotu Umowy, zaś stawki jednostkowe za jeden miesiąc świadczenia Usługi Utrzymania Systemu oraz jedną Roboczogodzinę Modyfikacji i Rozwoju Systemu wskazane w Ofercie Wykonawcy, na podstawie których obliczane jest wynagrodzenie Wykonawcy, są stałe przez cały okres obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem okoliczności wskazanych w Paragrafie 15 i Paragrafie 16 Umowy, oraz że wynagrodzenie wskazane w ust. 1 pokrywa wszelkie koszty, jakie Wykonawca ponosi w związku z realizacją niniejszej Umowy, w tym wszelkie koszty ewentualnego powierzenia części zamówienia Podwykonawcom, podatki, opłaty oraz inne obowiązkowe potrącenia, w tym VAT (wg stawki właściwej na gruncie powszechnie obowiązujących przepisów prawa), a także przeniesienia majątkowych własności intelektualnych na zasadach opisanych w Paragrafie 10 Umowy. Wykonawcy nie przysługują żadne inne roszczenia w stosunku do Zamawiającego, w szczególności zwrot kosztów podróży, zakwaterowania oraz wynagrodzenia osób wykonujących Przedmiot Umowy czy też zwrot jakichkolwiek innych, dodatkowych kosztów ponoszonych przez Wykonawcę związanych z wykonywaniem Umowy, w tym osób realizujących Przedmiot Umowy.
2. Zapłata wynagrodzenia nastąpi wyłącznie w złotych polskich przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze ……………….…………………………….…, w terminie 21 dni od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz  
   z odpowiednim protokołem odbioru (Protokołem Odbioru Utrzymania Systemu lub Protokołem Odbioru Modyfikacji i Rozwoju Systemu, stanowiącymi odpowiednio Załącznik 2 oraz Załącznik 3 do Umowy). Jeżeli zdarzenia te wystąpią niejednocześnie, termin płatności liczony będzie od zdarzenia późniejszego.
3. Zamawiający dopuszcza następującą formę faktur (zgodnie z przepisami ustawy  
   o podatku od towarów i usług), tj.:
   1. Papierową, która musi być dostarczona do siedziby Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych w oryginale (Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa);
   2. Elektroniczną:
      1. przesłaną za pomocą poczty elektronicznej, tzn. tylko i wyłącznie poprzez e-mail:  
         e-faktury@pfron.org.pl, musi zawierać podpis kwalifikowany, podpis osoby wystawiającej fakturę;
      2. przesłaną za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF) na skrzynkę w postaci ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego. Precyzując: skrzynka PEPPOL adres strony: www.efaktura.gov.pl, wybranie Brokera PEF – Broker Infinite IT Solutions i przy wystawianiu nowego dokumentu podanie numeru NIP PFRON 5251000810. Rekomendowaną przeglądarką do obsługi PEF jest Google Chrome.
4. Fakturę należy wystawić na:   
   Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych,   
   Al. Jana Pawła II 13,  
   00-828 Warszawa  
   NIP: 5251000810.
5. Wykonawca dostarczy fakturę wraz z załącznikami w formie papierowej do kancelarii lub elektronicznej, w terminie 7 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, za który wystawiona jest faktura.
6. W przypadku Wykonawcy wykonującego Przedmiot Umowy w ramach konsorcjum, faktury VAT, o których mowa w niniejszej Umowie, wystawiać będzie podmiot będący liderem konsorcjum na chwilę podpisywania niniejszej Umowy. Pozostali członkowie konsorcjum niniejszym upoważniają wyżej wymieniony podmiot do dokonywania  
   w imieniu i na rzecz wszystkich członków konsorcjum rozliczeń z jakiegokolwiek tytułu przewidzianego w Umowie, w tym do przyjmowania od Zamawiającego wszelkich płatności należnych tytułem wynagrodzenia Wykonawcy. Tym samym Strony potwierdzają, że Zamawiający nie będzie dokonywał jakichkolwiek płatności bezpośrednio na rzecz członków konsorcjum, niebędących liderem konsorcjum. Bez względu na odrębne ustalenia konsorcjantów dotyczące wzajemnych rozliczeń lub wiedzę Zamawiającego w przedmiocie treści umowy zawartej pomiędzy członkami konsorcjum, Zamawiający nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za dokonywanie rozliczeń zgodnie z umową konsorcjum lub ustaleniami członków konsorcjum.
7. Zapłata wynagrodzenia wskazanego na fakturze VAT wystawionej przez lidera konsorcjum zwalnia Zamawiającego z odpowiedzialności wobec wszystkich pozostałych członków konsorcjum stanowiących Wykonawcę.
8. Wykonawca zobowiązuje się, że nie przeniesie na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw Wykonawcy związanych bezpośrednio lub pośrednio z Umową, w tym wierzytelności Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy i związanych z nimi należności ubocznych (m. in. odsetek), bez poprzedzającej to przeniesienie zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wykonawca zobowiązuje się, że nie dokona jakiejkolwiek czynności prawnej lub też faktycznej, której bezpośrednim lub pośrednim skutkiem będzie zmiana wierzyciela z osoby Wykonawcy na inny podmiot.
9. Wykonawca przyjmuje do wiadomości i zobowiązuje się, iż zapłata za świadczenia wykonane zgodnie z Umową nastąpi bezpośrednio na rzecz Wykonawcy i tylko w drodze przelewu na rachunek Wykonawcy wskazany w ust. 13 powyżej. Umorzenie długu Zamawiającego w stosunku do Wykonawcy poprzez uregulowanie należności Wykonawcy w jakiejkolwiek formie na rzecz innych podmiotów niż bezpośrednio na rzecz Wykonawcy, może nastąpić wyłącznie za poprzedzającą to uregulowanie zgodą Zamawiającego wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
10. Za termin zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego. Za niedotrzymanie terminu zapłaty Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe.
11. W przypadku niewykorzystania w okresie obowiązywania Umowy całkowitej kwoty wynagrodzenia, o której mowa w ust. 1 powyżej, Wykonawcy nie będzie przysługiwało w stosunku do Zamawiającego żadne roszczenie, w szczególności z tytułu nieskorzystania przez Zamawiającego z Opcji.

**Paragraf 8 Warunki gwarancji jakości**

1. W ramach wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na System, na okres 6 miesięcy od dnia zakończenia realizacji Przedmiotu Umowy. Gwarancja wygasa przed upływem terminu wskazanego w zdaniu poprzednim w przypadku, kiedy Zamawiający złoży Wykonawcy oświadczenie o przejęciu utrzymania i rozwoju Systemu przez podmiot trzeci i zwolni Wykonawcę ze świadczenia usług gwarancyjnych.
2. W celu uniknięcia wątpliwości Wykonawca oświadcza, że świadczone przez niego usługi gwarancyjne obejmować będą całość Systemu w wersji na dzień zakończenia realizacji Przedmiotu Umowy wraz ze wszystkimi poprawkami, modyfikacjami i aktualizacjami wprowadzonymi do Systemu w ramach niniejszej Umowy, w szczególności w ramach Usługi Utrzymania oraz Modyfikacji i Rozwoju Systemu.
3. W przypadku wystąpienia Wady Wykonawca niezwłocznie, na własny koszt usunie Wadę oraz przywróci poprawne funkcjonowanie Systemu sprzed wystąpienia Wady  
   w terminach określonych w Paragrafie 4 ust. 2.10 Umowy.
4. Zgłoszenia w ramach świadczeń gwarancyjnych będą realizowane przez Portal Serwisowy lub drogą elektroniczną.
5. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Wady nawet pomimo zakończenia okresu gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji.
6. Zobowiązania w zakresie gwarancji jakości muszą być świadczone w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty lub uszkodzenia danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania świadczeń gwarancyjnych.
7. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie do zasad świadczenia zobowiązań  
   w ramach gwarancji stosuje się odpowiednio zasady przewidziane dla realizacji Usługi Utrzymania Systemu określone w Załączniku nr 1 do Umowy.
8. Wszelkie przerwy w działaniu Systemu związane z wykonywaniem świadczeń gwarancyjnych Systemu muszą być uzgodnione z Zamawiającym.
9. Jeżeli w trakcie realizacji zobowiązań w ramach gwarancji dojdzie do wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu Dedykowanym lub Systemie lub powstania albo też dostarczenia Produktów, w szczególności programów komputerowych, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu (w postaci elektronicznej) zaktualizowanej wersji Kodów Źródłowych Oprogramowania Dedykowanego lub Systemu, zaktualizowaną Dokumentację oraz przeniesie na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie oraz zależne prawa do tych zmian/Produktów na zasadach określonych w Paragrafie 10 Umowy oraz w razie konieczności udzieli albo też zapewni udzielenie licencji na korzystanie z nich przez Zamawiającego. Powyższe nastąpi w ramach wynagrodzenia,  
   o którym mowa w Paragrafie 7 ust.1 Umowy.
10. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż przyczyna Wady leży poza Systemem, w szczególności  
    w sprzęcie lub w innym systemie lub oprogramowaniu zintegrowanym z Systemem, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Wady, lecz jest zobowiązany:
    1. wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Oprogramowania Dedykowanego lub Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe, także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Oprogramowania Dedykowanego lub Systemu;
    2. w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej, usuwającej przyczyny zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu.
11. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Wady leży poza Oprogramowaniem Dedykowanym lub Systemem, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku, gdy przyczyna Wady leży w sprzęcie lub innym oprogramowaniu zintegrowanym z Systemem, ale jest ona skutkiem nieprawidłowego wyspecyfikowania przez Wykonawcę wymagań dla sprzętu, nieprawidłowej instalacji Systemu na sprzęcie przez Wykonawcę, nieprawidłowej parametryzacji sprzętu przez Wykonawcę lub nieprawidłowej integracji Systemu z innym oprogramowaniem. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Wady Systemu.
12. W sytuacji niezasadnego stwierdzenia przez Wykonawcę, iż przyczyna Wady leży poza Systemem, kosztami usuwania/usunięcia Wady zostanie obciążony Wykonawca na podstawie udokumentowanych kosztów usuwania/usunięcia Wady.
13. Umowa stanowi dokument gwarancyjny bez konieczności składania dodatkowego dokumentu na okoliczność udzielenia gwarancji.
14. W zakresie jakichkolwiek utworów dostarczonych przez Wykonawcę w ramach wykonywania gwarancji mają zastosowanie postanowienia Paragrafu 10 Umowy, dotyczące przeniesienia majątkowych praw autorskich.
15. Gwarancja jakości nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z przepisów prawa o rękojmi za wady dzieła. Zamawiający uprawniony jest do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady dzieła, niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

**Paragraf 9 Kary umowne**

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy   
   na zasadach opisanych Umowie oraz na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
2. Jeżeli w toku realizacji usług w ramach Umowy w wyniku:
   1. Wad Systemu, powstałych z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, lub
   2. działania lub zaniechania Wykonawcy lub osób, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność,

- dojdzie do utraty danych z Systemu, co spowoduje konieczność wykonania przez Zamawiającego odtworzenia danych Systemu, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 000 zł za każdy taki przypadek.

1. W przypadku świadczenia Usługi Utrzymania niezgodnie z parametrami określonymi  
   w Załączniku nr 5 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
   1. Za niedotrzymanie wskaźnika RPDS (rzeczywisty poziom dostępności Systemu)  
      w okresie miesięcznym:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wykonana wartość wskaźnika  (od-do) [%]** | **Wysokość naliczonej kary w złotych** |
| **1.** | 95,44 – 91,78 | 10 000 |
| **2.** | 91,77-89,01 | 50 000 |
| **3.** | poniżej 89,00 | 100 000 |

* 1. Za niedotrzymanie wskaźnika PDTN (poziom dotrzymania terminów Naprawy, Obejścia lub odpowiedzi) w okresie miesięcznym:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wykonana wartość wskaźnika  (od-do) [%]** | **Wysokość naliczonej kary w złotych** |
| **1.** | 96,14 - 86,18 | 1 000 |
| **2.** | 86,17 - 78,18 | 3 000 |
| **3.** | 78,17 - 66,18 | 5 000 |
| **4.** | poniżej 66,18 | 10 000 |

1. W przypadku świadczenia Modyfikacji i Rozwoju niezgodnie z parametrami określonymi w Załączniku nr 5 do Umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
   1. Za niedotrzymanie wskaźnika WJCR (wskaźnik jakościowy czasu realizacji) - liczony raz   
      na kwartał; jego wartość musi być mniejsza niż 1,05 (mniej niż 5% zwłoki dla wszystkich prac).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wykonana wartość wskaźnika  (od-do) [%]** | **Wysokość naliczonej kary  w złotych** |
| **1.** | 5 - 20 | 5 000 |
| **2.** | >20 | 10 000 |

* 1. Za niedotrzymanie wskaźnika WJLB (wskaźnik jakościowy liczby błędów) - liczony raz  
      na kwartał; jego wartość musi być mniejsza bądź równa 1 (liczba błędów na każde 50 Roboczogodzin).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wykonana wartość wskaźnika  na każde 50 Roboczogodzin (od – do)** | **Wysokość naliczonej kary  w złotych** |
| **1.** | 1,01 – 5 | 5 000 |
| **2.** | >5 | 10 000 |

1. Ponadto, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
   1. W przypadku odstąpienia od Umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Wykonawcy lub jej rozwiązania na podstawie art. 145a ustawy, karę w wysokości 20% łącznego maksymalnego wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy, o którym mowa w Paragrafie 7 ust. 1 Umowy.
   2. W przypadku wystąpienia wad prawnych w przekazanych Zamawiającemu w toku realizacji usług Produktach, karę umowną w wysokości 20% łącznego maksymalnego wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy, o którym mowa w paragrafie7 ust. 1 Umowy.
   3. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi na pytanie, o którym mowa w Załączniku nr 1  
       do Umowy pkt 1.41 – 1.45, w terminie, o którym mowa w Załączniku 5 do Umowy karę umowną w wysokości 100 złotych za każdą Godzinę Roboczą zwłoki.
   4. W przypadku nie usunięcia zgłoszonego Błędu Użytkownika, o której mowa w Załączniku nr 1 do Umowy pkt 1.16 – 1.20, w terminie, o którym mowa w Załączniku 5 do Umowy karę umowną w wysokości 100 złotych za każdą Godzinę Roboczą zwłoki.
   5. Za każdy przypadek naruszenia zobowiązań określonych w Paragrafie 10 ust. 13 i 14 Umowy, karę umowną w wysokości 200 000 zł. Zastrzeżenie niniejszej kary umownej nie ogranicza Zamawiającego w dochodzeniu odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych prawa cywilnego.Za każdy przypadek ujawnienia Informacji Poufnych wbrew postanowieniom Paragrafu 12 Umowy karę umowną w wysokości 500 000 zł.
   6. W przypadku nie zatrudnienia przy realizacji Umowy osób na podstawie umowy  
      o pracę, zgodnie z paragrafem 2 ust. 9 Umowy, karę umowną w wysokości 1 000 zł, za każdy miesiąc w którym stwierdzono nieprawidłowość.
   7. (jeżeli dotyczy) W przypadku nie zatrudnienia wśród pracowników przewidzianych do realizacji Umowy (zgodnie ze złożoną Ofertą), przez cały okres jej trwania osoby/osób, z niepełnosprawnością, o którym mowa w przepisach o rehabilitacji zawodowej  
      i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000 zł za każdy miesiąc,  
      w którym stwierdzono nieprawidłowość.
   8. W wysokości 20 000 zł za każdy przypadek, w którym Wykonawca będzie uchylał się od przystąpienia do realizacji lub od realizacji prac w ramach Modyfikacji i Rozwoju systemu w modelu alternatywnym, o którym mowa pkt. 20. Załącznika nr 1 do Umowy,
   9. W wysokości 5 000 zł za przypadek uchybienia w obowiązku bieżącego prowadzenia  
      i aktualizacji Repozytorium Projektu, polegający na tym, że Zamawiającemu zostaną przedstawione efekty realizacji prac nie znajdujących potwierdzenia w Repozytorium Projektu,
   10. W wysokości 200 zł za każdy dzień zwłoki związanej z przekroczeniem terminu przekazania przez Wykonawcę raportów kwartalnych SLA, o których mowa  
       w Załączniku nr 5 do Umowy,
   11. (jeżeli dotyczy) w wysokości 50,00 zł za każdy dzień zwłoki w przypadku braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia
2. W przypadku realizacji Umowy tylko w zakresie zamówienia podstawowego, łączna maksymalna wysokość kar umownych, których mogą dochodzić Strony nie przekroczy 40 % wynagrodzenia brutto wskazanego w Paragrafie 7 ust. 1 pkt 1.1. Umowy.
3. W przypadku realizacji Umowy w ramach zamówienia podstawowego i w jakimkolwiek zakresie zamówienia w ramach Opcji, łączna maksymalna wysokość kar umownych, których mogą dochodzić Strony nie przekroczy 30  % całkowitego wynagrodzenia brutto wskazanego w Paragrafie 7 ust. 1 Umowy.
4. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 4 i 5 powyżej, nie dotyczy kar umownych lub szkód w zakresie naruszenia Informacji Poufnych oraz przetwarzania danych osobowych, jak również naruszenia postanowień Paragrafu 12.
5. Zamawiający jest uprawiony do dochodzenia poszczególnych kar umownych niezależnie, kary te podlegają sumowaniu, przy czym w razie, gdy Zamawiającemu przysługuje prawo do żądania kary umownej w przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje prawo do kar umownych (kary umownej) wyłącznie z tego tytułu.
6. Kary umowne będą płatne przez Wykonawcę w terminie 10 dni, licząc od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego wskazany w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej. W przypadku niedokonania zapłaty kary umownej we wskazanym terminie może być ona również wyegzekwowana poprzez potrącanie z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
7. Obowiązek zapłaty przez Wykonawcę kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego ustalone powyżej kary umowne na zasadach ogólnych, uregulowanych w Kodeksie cywilnym.

**Paragraf 10 Prawa autorskie**

1. Wykonawca oświadcza, że:
   1. wszelkie utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawach autorskich i prawach pokrewnych (Dz.U. 2021, poz. 1062, z późn. zm.), jakimi będzie się posługiwał w toku realizacji Przedmiotu Umowy, o którym mowa w Paragrafie 2 niniejszej Umowy, a także powstałe w trakcie lub w wyniku Umowy, będą oryginalne, bez niedozwolonych zapożyczeń z utworów osób trzecich oraz nie będą naruszać praw przysługujących osobom trzecim, a w szczególności praw autorskich oraz dóbr osobistych tych osób;
   2. nabędzie prawa, w tym autorskie prawa majątkowe oraz wszelkie upoważnienia do wykonywania praw zależnych od osób, z którymi będzie współpracować przy realizacji Przedmiotu Umowy, o którym mowa w Paragrafie 2 niniejszej Umowy, a także uzyska od tych osób nieodwołalne zezwolenia na wykonywanie zależnych praw autorskich oraz wprowadzanie zmian do materiałów, bez konieczności ich uzgadniania z osobami, którym mogłyby przysługiwać autorskie prawa osobiste;
   3. nie dokona rozporządzeń prawami, w tym autorskimi prawami majątkowymi do materiałów, w zakresie jakim uniemożliwiłby ich nabycie przez Zamawiającego  
      i dysponowanie na polach eksploatacji określonych w ust. 3;
   4. do dnia przeniesienia autorskich praw majątkowych, będzie wykonywał te prawa wyłącznie dla celów realizacji Przedmiotu Umowy, o którym mowa w Paragrafie 2 niniejszej Umowy.
2. Z dniem podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń, Wykonawca przenosi na Zamawiającego, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w Paragrafie 7 ust. 1 Umowy autorskie prawa majątkowe bez żadnych ograniczeń do Oprogramowania Dedykowanego, Kodów Źródłowych, prac graficznych, Dokumentacji oraz do wszelkich innych Produktów wytworzonych lub dostarczonych w ramach realizacji usługi utrzymania i realizacji rozwoju Oprogramowania. Przeniesienie autorskich praw majątkowych obejmuje prawo do rozporządzania nimi i korzystania z nich na terytorium Polski i poza jej granicami na następujących polach eksploatacji:
   1. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania - wytwarzanie egzemplarzy utworów jakąkolwiek techniką w tym drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego, optycznego, techniką analogową lub cyfrową; w dowolnym systemie lub formacie;
   2. na wszelkich nośnikach, w tym nośnikach audio lub wideo, nośnikach papierowych lub podobnych, światłoczułych, magnetycznych, optycznych, dyskach, nośnikach pamięci, nośnikach komputerowych lub innych nośnikach zapisów i pamięci;
   3. w zakresie obrotu oryginałem lub wytworzonymi egzemplarzami utworów - wprowadzenie do obrotu, najem, użyczenie;
   4. w zakresie rozpowszechniania w inny sposób, niż określony w pkt 1:
      1. wszelkie nadawanie i reemitowanie, w tym za pomocą wizji lub fonii przewodowej lub bezprzewodowej, przez stacje naziemne, za pośrednictwem satelity, w sieciach kablowych, telekomunikacyjnych, multimedialnych lub innych systemach przekazów, w sposób niekodowany lub kodowany, w obiegu otwartym lub zamkniętym;
      2. w jakiejkolwiek technice (w tym analogowej lub cyfrowej), systemie lub formacie, z lub bez możliwości zapisu, w tym w serwisach tekstowych, multimedialnych, internetowych, telefonicznych lub telekomunikacyjnych;
      3. wszelkie publiczne udostępnianie wytworzonych utworów (w tym w ramach utworu audiowizualnego) w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp  
         w miejscu i czasie przez siebie wybranym, w tym poprzez stacje naziemne, za pośrednictwem satelity, sieci kablowe, telekomunikacyjne lub multimedialne, bazy danych, serwery lub inne urządzenia i systemy, w tym także osób trzecich, w obiegu otwartym lub zamkniętym, w jakiejkolwiek technice, systemie lub formacie, z lub bez możliwości zapisu, w tym też w serwisach wymienionych w pkt. 2.4.1.;
      4. wszelkie publiczne odtwarzanie, wyświetlanie, wykonanie, wystawienie;
      5. modyfikowanie, dokonywanie zmian, przeróbek, dostosowywanie do potrzeb Zamawiającego, łączenie, wykorzystywanie oryginałów lub modyfikacji do dowolnych celów Zamawiającego.
3. Wykonawca zezwala Zamawiającemu na wykonywanie zależnych praw autorskich oraz wprowadzanie zmian do utworów, bez konieczności ich uzgadniania z osobami, którym mogłyby przysługiwać autorskie prawa osobiste. Zgoda Wykonawcy obejmuje także zezwolenie na wyrażanie zgody przez Zamawiającego na wykonywanie tych praw przez osoby trzecie.
4. Jeżeli Wykonawca w ramach realizacji niniejszej Umowy dostarcza Oprogramowanie Standardowe wraz z Dokumentacją Oprogramowania Standardowego, stworzone samodzielnie przez Wykonawcę lub stworzone przez podmiot trzeci, Wykonawca w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w Paragrafie 7 Umowy, udziela bądź też zapewnia udzielenie Zamawiającemu licencji na korzystanie z takiego Oprogramowania Standardowego oraz Dokumentacji, na zasadach i w zakresie określonym poniżej.
5. Licencja, o której mowa powyżej, obejmuje następujące pola eksploatacji:
   1. trwałe lub czasowe zwielokrotnianie w całości lub w części jakimikolwiek środkami  
      i w jakiejkolwiek formie;
   2. tłumaczenie, przystosowanie, zmiana układu lub wprowadzanie jakichkolwiek innych zmian w Oprogramowaniu Standardowym;
   3. rozpowszechnianie Oprogramowania Standardowego, w szczególności publiczne udostępnianie Produktów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp  
      w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
6. Licencja, o której mowa powyżej, zapewnia Zamawiającemu prawo do korzystania  
   z Oprogramowania Standardowego oraz Dokumentacji Oprogramowania Standardowego bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.
7. Udzielenie licencji, na zasadach określonych powyżej, do Oprogramowania Standardowego:
   1. wykonanych lub dostarczonych w ramach usługi rozwoju Oprogramowania - następuje z chwilą odebrania Oprogramowania Standardowego przez Zamawiającego;
   2. wykonanych lub dostarczonych w ramach realizacji usługi utrzymania Oprogramowania oraz gwarancji – z chwilą przekazania Zamawiającemu danego Oprogramowania Standardowego.
8. Licencje powinny uprawniać do korzystania z Oprogramowania Standardowego oraz Dokumentacji Oprogramowania Standardowego bez ograniczeń terytorialnych przez wszystkich Użytkowników Oprogramowania bez żadnych ilościowych ograniczeń.
9. Udzielona licencja powinna zapewniać Zamawiającemu uprawnienie do udzielania dalszych licencji (sublicencji) na rzecz Użytkowników Oprogramowania oraz na rzecz podmiotów świadczących usługi informatyczne dla Zamawiającego.
10. Wykonawca zapewnia, że licencja, o której mowa powyżej, obejmuje prawo do wprowadzania dowolnych zmian w Oprogramowaniu Standardowym oraz Dokumentacji Oprogramowania Standardowego, w tym na modyfikowanie, skracanie, łączenie lub przerabianie takiego Oprogramowania Standardowego przez Zamawiającego lub wskazane przez Zamawiającego podmioty trzecie.
11. W przypadku licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego oraz Dokumentacji Oprogramowania Standardowego, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują innemu podmiotowi niż Wykonawca, Wykonawca zobowiązuje się, że podmiot udzielający licencji nie utraci praw niezbędnych do zapewnienia Zamawiającemu możliwości korzystania z tego Oprogramowania przez okres obowiązywania licencji, a w wypadku gdyby takie zdarzenie miało miejsce, Wykonawca w ramach otrzymanego z tytułu niniejszej Umowy wynagrodzenia dostarczy i wdroży zamienne oprogramowanie wraz z dokumentacją tego oprogramowania.
12. Wykonawca zapewnia, że licencja na korzystanie z Oprogramowania Standardowego nie będzie zawierała ograniczeń polegających na tym, że dane oprogramowanie może być używane wyłącznie z innym oprogramowaniem lub może być wdrażane, serwisowane, itp. wyłącznie przez określony podmiot lub grupę podmiotów.
13. Warunki licencji dostarczanej Zamawiającemu nie mogą ograniczać uprawnień Zamawiającego wynikających z niniejszej Umowy.
14. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku, kiedy to on udziela licencji na korzystanie  
    z Oprogramowania Standardowego i Dokumentacji Oprogramowania Standardowego, nie będzie korzystał w ustawowego uprawnienia do wypowiedzenia umowy licencyjnej ani prawa do odstąpienia od umowy przysługującego mu na podstawie art. 56 ust. 1 ustawy  
    z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych w okresie 10 lat od zakończania niniejszej Umowy.
15. Wykonawca gwarantuje, że w przypadku, kiedy Wykonawca zapewnia udzielenie licencji na korzystanie z Oprogramowania Standardowego, którą faktycznie udziela producent tego Oprogramowania niebędący Wykonawcą, producent Oprogramowania Standardowego przez okres co najmniej 2 lat od dnia zakończenia niniejszej Umowy nie będzie korzystał  
    z ustawowego uprawnienia do wypowiedzenia umowy licencyjnej z innych powodów niż naruszenie przez Zamawiającego warunków licencji, po wcześniejszym wyznaczeniu Zamawiającemu dodatkowego terminu (nie krótszego niż 30 dni) na usunięcie naruszeń  
    i bezskutecznym upływie takiego terminu, ani prawa do odstąpienia od umowy przysługującego mu na podstawie art. 56 ust. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
16. Za każdy przypadek naruszenia zobowiązań określonych w ust. 14 i 15 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 10 000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych 00/100 gr). Zastrzeżenie niniejszej kary umownej nie ogranicza Zamawiającego w dochodzeniu odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych prawa cywilnego.
17. Wykonawca odpowiada za naruszenie dóbr osobistych lub praw autorskich i pokrewnych osób trzecich, spowodowanych w trakcie lub w wyniku realizacji Umowy lub dysponowania przez Zamawiającego wytworzonymi utworami, a w przypadku skierowania z tego tytułu roszczeń przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się do całkowitego zaspokojenia roszczeń osób trzecich oraz do zwolnienia Zamawiającego z obowiązku świadczenia z tego tytułu, a także zwrotu Zamawiającemu wynagrodzenia i poniesionych  
    z tego tytułu kosztów i utraconych korzyści.
18. Własność nośników, na których zostaną przekazane utwory, przechodzi na Zamawiającego w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w Paragrafie 7 ust. 1 Umowy oraz z chwilą ich odbioru.

**Paragraf 11 Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy (ZNWU)**

1. Strony ustalają zabezpieczenie należytego wykonania Umowy (dalej jako „ZNWU”) w wysokości 5% wartości Umowy brutto określonej w Paragraf 7 ust. 1 Umowy, tj.: …………….. zł (słownie: …………………….), które Wykonawca skuteczniewniósł przed zawarciem Umowy w formie ........................ .
2. Na ZNWU składa się:
   1. Zabezpieczenie w wysokości 5% wynagrodzenia określonego w paragrafie 7 ust. 1 pkt 1.1 Umowy w zakresie zamówienie podstawowego czyli kwotę ………… zł (słownie: ………………)

oraz

* 1. Zabezpieczenie w wysokości 5% wynagrodzenia określonego w paragrafie 7 ust. 1 pkt 1.2 Umowy w zakresie Opcji czyli kwotę …………. zł (słownie: ……………………….).

1. Zamawiający zwolni ZNWU, o którym mowa w ust. 1, według następujących zasad:
   1. 70% wartości ZNWU, o którym mowa w ust. 1, zostanie zwrócone w ciągu 30 dni od dnia wykonania Przedmiotu Umowy i uznania go przez Zamawiającego za należycie wykonany,
   2. 30% wartości ZNWU, o którym mowa w ust. 1, zostanie zwrócone przez Zamawiającego nie później niż w 15 dniu po upływie okresu gwarancji, o którym mowa w Paragrafie 8 ust. 1 Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia ZNWU w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego.
3. Wniesione ZNWU przeznaczone jest na zabezpieczenie roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności pokrycia kar umownych. Wykonawca oświadcza, że wyraża bezwarunkową zgodę na bezpośrednią wypłatę z ZNWU w celu pokrycia wszelkich roszczeń Zamawiającego względem Wykonawcy powstałych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, w tym kar umownych i odszkodowań.
4. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić, aby ZNWU zachowało moc wiążącą w okresie obowiązywania Umowy. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o faktycznych lub prawnych okolicznościach, które mają lub mogą mieć wpływ na moc wiążącą ZNWU oraz na możliwość i zakres wykonywania przez Zamawiającego praw wynikających z ZNWU.
5. Jeśli zmianie ulegnie okres wykonania Przedmiotu Umowy, a ZNWU wniesione będzie w innej formie niż pieniężna, Wykonawca zobowiązany jest do samodzielnego i na własny koszt, bez odrębnego wezwania przez Zamawiającego, przedłużania ważności ZNWU aż do czasu, w którym Zamawiający będzie zobowiązany do jego zwrotu.
6. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić, aby ZNWU zachowało moc wiążącą w okresie obowiązywania Umowy. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego, najpóźniej  
   w terminie 5 Dni Roboczych, poinformowania Zamawiającego o faktycznych lub prawnych okolicznościach, które mają lub mogą mieć wpływ na moc wiążącą ZNWU oraz na możliwość i zakres wykonywania przez Zamawiającego praw wynikających z ZNWU.
7. W trakcie realizacji Umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy ZNWU na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 450 ust. 1 ustawy Pzp. Zmiana ZNWU może być dokonana z zachowaniem ciągłości ZNWU, bez zmniejszania jego wysokości i na wyłączny koszt Wykonawcy. W przypadku wniesienia nowego ZNWU w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, treść nowej gwarancji podlega akceptacji Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić do akceptacji Zamawiającego projektu gwarancji na 30 (słownie: trzydzieści) dni przed upływem obowiązywania poprzedniego ZNWU.
8. Wszelkie koszty dotyczące ZNWU ponosi Wykonawca.
9. W przypadku, gdy Wykonawca wniesie ZNWU w pieniądzu, Zamawiający zwraca ZNWU wniesione w pieniądzu wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszonego o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.
10. Za dzień wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonanie Strony rozumieją dzień podpisania ostatniego z protokołów odbioru.

**Paragraf 12 Poufność i ochrona informacji**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w ścisłej tajemnicy Informacji Poufnych (których definicję zawarto w ust. 3 poniżej), w czasie obowiązywania Umowy oraz przez okres 5 lat od dnia jej wykonania, wygaśnięcia, odstąpienia lub rozwiązania.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystywania Informacji Poufnych wyłącznie w celu realizacji Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się zachować w poufności wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne i inne, otrzymane od Zamawiającego w związku z realizacją Umowy, wyrażone za pomocą mowy, pisma, obrazu, rysunku, znaku, dźwięku albo zawarte w urządzeniu, przyrządzie lub innym przedmiocie, a także wyrażone w jakikolwiek inny sposób (dalej: „Informacje Poufne”).
4. Wykonawca zobowiązuje się nie kopiować, nie powielać, ani w jakikolwiek inny sposób nie rozpowszechniać Informacji Poufnych lub ich części, z wyjątkiem przypadków, gdy jest to konieczne do realizacji celów ściśle związanych ze współpracą Stron wynikającą  
   z postanowień Umowy oraz przypadków określonych w ust. 7, ust. 8 i ust. 10 niniejszego paragrafu.
5. Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
   1. nieujawniania i nierozpowszechniania Informacji Poufnych;
   2. niewykorzystywania Informacji Poufnych do celów innych niż realizacja Przedmiotu Umowy;
   3. przechowywania Informacji Poufnych w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym oraz zabezpieczenia Informacji Poufnych drugiej Strony  
      w taki sposób, w jaki Strona zabezpiecza własne informacje tego rodzaju;
   4. zabezpieczania otrzymanych Informacji Poufnych przed dostępem osób nieuprawnionych  
      w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru, ale przynajmniej  
      w takim samym stopniu, w jaki postępuje wobec własnych informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa.
6. Informacje Poufne nie będą przez Wykonawcę ujawniane, rozpowszechniane  
   i udostępniane w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez wyraźnej, uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem ust. 7, ust. 8 i ust. 10 niniejszego paragrafu.
7. Wykonawca uprawniony jest do przekazywania Informacji Poufnych swoim Pracownikom oraz Podwykonawcom wyłącznie, gdy jest to konieczne do wykonania Umowy. W takim przypadku Wykonawca ponosi odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez osoby realizujące Przedmiot Umowy i Podwykonawców jak za własne działania bądź zaniechania.
8. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub materiałów:
   1. których ujawnienie jest wymagane przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa;
   2. których ujawnienie następuje na żądanie podmiotu uprawnionego do kontroli, pod warunkiem, że podmiot ten został poinformowany o poufnym charakterze informacji;
   3. które są powszechnie znane;
   4. które Strona uzyskała lub uzyska od osoby trzeciej, jeżeli przepisy obowiązującego prawa lub zobowiązanie umowne wiążące tę osobę nie zakazują ujawniania przez nią tych informacji  
      i o ile Strona nie zobowiązała się do zachowania ich poufności;
   5. w których posiadanie Strona weszła zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przed dniem uzyskania takich informacji na podstawie Umowy.
9. Jakiekolwiek postanowienia Umowy nie wyłączają dalej idących zobowiązań dotyczących ochrony Informacji Poufnych przewidzianych w przepisach prawa.
10. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu administracji państwowej do ujawnienia informacji lub materiałów albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić  
    o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę informacji lub materiałów o ich poufnym charakterze.
11. W przypadku rozwiązania Umowy (niezależnie od powodu rozwiązania) lub jej wygaśnięcia Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrotu, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych, materiałów zawierających Informacje Poufne. W tym samym terminie Wykonawca i zwróci Zamawiającemu i usunie ze swoich zasobów  
    i nośników elektronicznych Informacje Poufne przechowywane w wersji elektronicznej, chyba że Strony ustalą inny termin lub postanowienia Umowy stanowią inaczej.

**Paragraf 13 Odstąpienie, rozwiązanie lub zakończenie trwania Umowy**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w okolicznościach wskazanych niżej:
   1. w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach;
   2. jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
      1. dokonano zmiany Umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 ustawy Pzp,
      2. Wykonawca w chwili zawarcia Umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 ustawy Pzp,
      3. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że Zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej;
      4. W przypadku niewywiązania się Wykonawcy z zobowiązania określonego w Paragrafie 2 ust. 10, 15 lub ust. 12, Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy  
         z przyczyn zależnych od Wykonawcy; Zamawiający może skorzystać z powyższego prawa odstąpienia w terminie 60 dni od dnia, w którym upłynie termin określony  
         w żądaniu Zamawiającego przedstawienia odpowiednich dokumentów, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca rozliczeniowego;.
2. Zamawiający ma prawo do natychmiastowego odstąpienia od Umowy w następujących przypadkach:
   1. zwłoki wynoszącej co najmniej 5 dni w rozpoczęciu świadczenia Przedmiotu Umowy w stosunku do terminu określonego w Paragrafie 3 Umowy;
   2. zwłoki Wykonawcy w Naprawie Wady w Systemie przekraczającej pięciokrotność Czasu Naprawy usługi utrzymania Systemu określonego w Paragrafie 4 ust. 2 pkt 2.10 Umowy dla danej Wady;
   3. zwłoki Wykonawcy w Naprawie Wady w Systemie przekraczającej pięciokrotność Czasu Naprawy świadczenia gwarancji określonego w Paragrafie 8 ust. 3 Umowy dla danej Wady;
   4. Naprawy Wady w sposób powodujący utratę danych z Systemu lub poważne ryzyko utraty takich danych;
   5. gdy suma kar umownych, o których mowa w Paragrafie 9 ust. 9 - ust. 13 Umowy przekroczy 10% wynagrodzenia brutto określonego w Paragrafie 7 ust. 1 pkt 1.1 Umowy;
   6. gdy Wykonawca realizuje Przedmiot Umowy niezgodnie z jej postanowieniami lub rażąco nie wywiązuje się z obowiązków określonych w Umowie, przy czym prawo do odstąpienia może zostać wykonane, jeżeli Zamawiający wezwał Wykonawcę w formie pisemnej lub elektronicznej do zaprzestania naruszeń i usunięcia ich skutków, wyznaczając mu w tym celu dodatkowy termin nie krótszy niż 7 Dni Roboczych, a mimo upływu tego terminu Wykonawca nie zaprzestał naruszeń, ani nie usunął ich skutków;
   7. gdy Wykonawca zaprzestał realizacji Umowy i nie podjął jej wykonywania w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego pomimo wezwania go do tego przez Zamawiającego;
   8. gdy w celu zawarcia Umowy Wykonawca przedstawił fałszywe oświadczenia lub dokumenty;
   9. rozwiązania, ogłoszenia upadłości lub zaprzestania prowadzenia działalności przez Wykonawcę;
   10. niewypłacalności Wykonawcy;
   11. zaprzestania prowadzenia działalności przez Zamawiającego;
   12. w przypadku trzykrotnego stwierdzenia przez Zamawiającego niezatrudnienia przy realizacji Umowy wymaganej osoby/osób na podstawie umowy o pracę, zgodnie  
       z Paragraf 2 ust. 10 Umowy;
   13. gdy Wykonawca dokonał zmian organizacyjno-prawnych w swoim statusie zagrażających realizacji Umowy lub nie poinformował Zamawiającego o zamiarze dokonania zmian prawno-organizacyjnych, które mogą mieć wpływ na realizację Umowy.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, prawo złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od Umowy przysługuje Zamawiającemu w terminie 120 dni od dnia pozyskania przez Zamawiającego informacji  
   o okolicznościach stanowiących podstawę wypowiedzenia lub odstąpienia, ze skutkiem natychmiastowym, z zastrzeżeniem postanowienia ust. 2 pkt 2.6 powyżej.
4. W przypadku, gdy Zamawiający odstąpi od Umowy z powodu zaistnienia przesłanek, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie od Zamawiającego za prace wykonane do dnia odstąpienia od Umowy, przy czym wysokość wynagrodzenia zostanie ustalona w oparciu o wartość danych prac zgodnie z Umową oraz stopień ich ukończenia. Zamawiający nabędzie prawa do wszelkich Produktów wykonanych w ramach Umowy przed odstąpieniem od Umowy, również tych nieukończonych, w tym nabędzie uprawnienie do korzystania z Produktów w zakresie opisanym w Paragrafie 10 Umowy.
5. Odstąpienie lub rozwiązanie Umowy nie powoduje wygaśnięcia:
   1. Zobowiązań Wykonawcy, w zakresie gwarancji (Paragraf 8 Umowy) do Produktów odebranych przez Zamawiającego lub przekazanych Zamawiającemu przed złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy bądź odstąpieniu od Umowy;
   2. Zobowiązań Wykonawcy do przeniesienia majątkowych praw autorskich, zależnych praw, udzielenia licencji oraz w zakresie zobowiązań opisanych w Paragrafie 10 Umowy w stosunku do Produktów przekazanych Zamawiającemu lub odebranych przez Zamawiającego przed złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy;
   3. Zobowiązań Stron wynikających z postanowień zawartych w Paragrafie 12 Umowy.
6. Odstąpienie lub rozwiązanie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i musi zawierać uzasadnienie.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia, Wykonawcę oraz Zamawiającego obciążają następujące obowiązki szczegółowe:
   1. sporządzenia w terminie 30 dni od dnia złożenia przez jedną ze Stron oświadczenia  
      o odstąpieniu lub wypowiedzeniu Umowy, protokołu inwentaryzacji prac w toku na dzień odstąpienia lub wypowiedzenia;
   2. dokonania odbioru i odpowiedniego rozliczenia należycie wykonanego Przedmiotu Umowy, o którym mowa w Paragrafie 2 Umowy, do dnia odstąpienia lub do upływu terminu wypowiedzenia Umowy.
8. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego lub odstąpienia od niej przez którąkolwiek ze Stron, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego  
   z tytułu należycie wykonanego Przedmiotu Umowy na podstawie Umowy. W takim przypadku Wykonawcy nie przysługują inne roszczenia.
9. Wykonując prawo odstąpienia od Umowy Zamawiający będzie każdorazowo wskazywał, czy odstąpienie dotyczy całej Umowy i ma moc wsteczną, czy też dotyczy jedynie części niezrealizowanej Umowy i następuje na dzień wskazany w oświadczeniu o odstąpieniu.
10. Za dzień wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym uznaje się dzień doręczenia Wykonawcy oświadczenia na adres poczty elektronicznej wskazany w Paragrafie 5 ust. 7 Umowy lub za pośrednictwem Portalu Serwisowego lub na adres wskazany w Paragrafie 5 ust. 13.
11. Najpóźniej do dnia zakończenia obowiązywania Umowy Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
    1. Przekazania Zamawiającemu wszelkich informacji, haseł, itp. dotyczących Systemu oraz Produktów powstałych w toku realizacji Umowy, w wyniku prac Wykonawcy, koniecznych dla dalszego rozwoju Systemu oraz Produktów;
    2. Wydania Zamawiającemu aktualnej na dzień wygaśnięcia Umowy kompletnej Dokumentacji Systemu, w tym Kodów Źródłowych uwzględniających wszystkie zmiany, modyfikacje i uaktualnienia Systemu powstałe w wyniku realizacji Umowy oraz nośników z kompletnym wykazem narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia Kodów Źródłowych Systemu do formy wykonywalnej.
12. Wykonawca zrzeka się wszelkich roszczeń wobec Zamawiającego, jakie mogą powstać w związku z wypowiedzeniem/odstąpieniem lub częściowym wypowiedzeniem/odstąpieniem od Umowy, w tym uprawnień do żądania od Zamawiającego zwrotu wydatków poniesionych w celu należytego jej wykonania oraz uprawnień do żądania naprawienia szkody, gdyby na skutek wypowiedzenia/odstąpienia albo częściowego wypowiedzenia/odstąpienia od Umowy powstała szkoda, za którą Zamawiający mógł ponosić odpowiedzialność.

**Paragraf 14 Podwykonawcy**

1. Zakres prac wykonywanych przez Podwykonawców określa Oferta Wykonawcy, przy czym Wykonawca w trakcie realizacji zamówienia może wprowadzić nowego Podwykonawcę pod warunkiem spełnienia przesłanek ustawowych.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność na podstawie Umowy za wszelkie prace oddane do wykonania Podwykonawcom, a także za wszystkie działania i zaniechania Podwykonawców osób zatrudnionych i innych osób działających na jego rzecz i na jego zlecenie, jak za działania własne.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania od Wykonawcy zmiany Podwykonawcy, jeżeli realizuje on powierzone usługi w sposób wadliwy, niezgodny z zapisami Umowy.
4. Wykonawca zobowiązany jest do koordynacji prac realizowanych przez Podwykonawców.
5. W przypadku zamiaru zawarcia przez Wykonawcę Umowy z Podwykonawcą, której przedmiotem są usługi, Wykonawca będzie zobowiązany do uzyskania uprzedniej zgody Zamawiającego w następującym trybie:
   1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wniosek wraz z projektem Umowy z Podwykonawcą ze wskazaniem wynagrodzenia Podwykonawcy,
   2. jeżeli Zamawiający w terminie 14 (czternastu) dni od daty przedstawienia mu przez Wykonawcę projektu Umowy z Podwykonawcą wraz z dokumentacją dotyczącą wykonania usług określonych w projekcie Umowy, nie zgłosi na piśmie sprzeciwu lub zastrzeżeń wobec zatrudnienia tego Podwykonawcy, uważa się, iż Zamawiający wyraził zgodę na zatrudnienie tego Podwykonawcy przez Wykonawcę,
   3. zgłoszenie w powyższym terminie sprzeciwu lub zastrzeżeń przez Zamawiającego do projektu Umowy będzie równoznaczne z odmową udzielenia zgody,
   4. w przypadku odmowy określonej w pkt 3, Wykonawca ponownie przedstawi projekt Umowy z tym samym Podwykonawcą w powyższym trybie, uwzględniający zastrzeżenia i uwagi zgłoszone przez zamawiającego, bądź przedstawi projekt Umowy z nowym Podwykonawcą.
6. Zastrzeżenia lub sprzeciw Zamawiającego do projektu Umowy o podwykonawstwo mogą dotyczyć:
   1. niespełnienia wymagań określonych w SWZ;
   2. gdy przewidywany termin zapłaty wynagrodzenia jest dłuższy niż 30 dni,
   3. wprowadzenia w umowie o podwykonawstwo postanowień kształtujących prawa i obowiązki Podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki wykonawcy wynikające Umowy o wykonanie zamówienia publicznego.
7. Powyższy tryb udzielenia zgody na zawarcie Umowy o podwykonawstwo będzie mieć zastosowanie do wszelkich zmian, uzupełnień oraz aneksów do Umów z Podwykonawcami.
8. Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii zawartej Umowy o podwykonawstwo, której przedmiotem są usługi, w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia, z wyłączeniem umów o podwykonawstwo o wartości mniejszej niż 0,5% wartości Umowy w sprawie zamówienia publicznego. Wyłączenie, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie dotyczy umów o podwykonawstwo, której przedmiotem są dostawy lub usługi o wartości większej niż 50 000,00 zł.
9. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za zawarcie Umowy z Podwykonawcami bez wymaganej zgody Zamawiającego, zaś skutki z tego wynikające, będą obciążały wyłącznie Wykonawcę.
10. Powierzenie wykonania części Umowy Podwykonawcom nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego za wykonane prace. Wykonawca jest odpowiedzialny wobec Zamawiającego oraz osób trzecich za działania, zaniechanie działania, uchybienia i zaniedbania Podwykonawców w takim samym stopniu, jakby to byłyby działania, uchybienia lub zaniedbania jego własnych pracowników.
11. W przypadku bezpośredniego zaspokojenia przez Zamawiającego roszczeń Podwykonawców, Zamawiający jest uprawniony do potrącenia równowartości zaspokojonych roszczeń Podwykonawców z wynagrodzenia Wykonawcy, a jeżeli wartość zaspokojonych roszczeń Podwykonawców przekroczy wartość wynagrodzenia należnego Wykonawcy do dochodzenia pozostałych kwot od Wykonawcy w drodze regresu.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do dalszych Podwykonawców.

W sprawach nieuregulowanych dotyczących Podwykonawców lub dalszych Podwykonawców stosuje się przepisy art. 462-465 Pzp.

**Paragraf 15 Siła Wyższa**

1. W każdym przypadku Strona nie jest odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli udowodni, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie zostało spowodowane zdarzeniem zewnętrznym, niemożliwym do przewidzenia, oraz którego skutkom nie można było zapobiec, dalej określonym terminem „ Siły Wyższej”.
2. Strona powołująca się na Siłę Wyższą przekaże drugiej Stronie powiadomienie o zaistnieniu Siły Wyższej w możliwie najszybszym czasie, nie później jednak niż terminie 48 (słownie: czterdzieści osiem) godzin od wystąpienia Siły Wyższej, w tym rozpoczęcia działania Siły Wyższej.
3. Strona powołująca się na Siłę Wyższą przekaże drugiej Stronie wraz z powiadomieniem  
   o zaistnieniu Siły Wyższej informację o:
   1. spodziewanych skutkach działania Siły Wyższej dla możliwości prawidłowego wykonywania Umowy;
   2. czasie rozpoczęcia i spodziewanym czasie zakończenia Siły Wyższej;
   3. proponowanych działaniach, które mogą zminimalizować wpływ Siły Wyższej na wykonywanie Umowy.
4. Strona, która nie zawiadomi o zdarzeniu oraz nie przekaże drugiej Stronie pisemnego potwierdzenia zaistnienia Siły Wyższej w terminie określonym w punkcie powyżej, jest odpowiedzialna za szkody poniesione przez drugą Stronę, których można było uniknąć w przypadku terminowego zawiadomienia.
5. W razie zaistnienia okoliczności Siły Wyższej terminy realizacji Umowy przedłużają się  
   o okres jej trwania.
6. Strony są świadome zawarcia oraz realizacji Umowy w warunkach COVID-19, w tym możliwości pojawienia się przeszkód faktycznych i prawnych wynikających ze stanu epidemicznego lub stanu zagrożenia epidemicznego związanego z COVID-19, w postaci:
   1. ograniczenia możliwości przemieszczania się, w tym zamknięcie granicy państw;
   2. utrudnienia dostępności niektórych towarów lub usług;
   3. ograniczenia dostępności Personelu Wykonawcy lub Personelu Zamawiającego związanego z przymusową kwarantanną lub izolacją;
   4. ograniczenia w dostępie do siedziby Zamawiającego.
7. Mając na uwadze okoliczności z ust. 6 powyżej, Strony zobowiązują się podjąć wszelkie działania niezbędne dla zachowania należytej i terminowej realizacji Umowy, bez względu na utrudnienia związane z COVID-19.
8. Wykonawca oświadcza, że uwzględnił w wynagrodzeniu ryzyka związane ze wzrostem kosztów realizacji Umowy z uwagi na COVID-19. Celem uniknięcia wątpliwości Strony ustalają, że okoliczności wywołane przez COVID-19 nie będą stanowiły podstawy do żądania przez Wykonawcę wzrostu należnego mu wynagrodzenia na podstawie Umowy.
9. Wykonawca w związku z COVID-19 zobowiązany jest planować i realizować swoje obowiązki wynikające z Umowy z uwzględnieniem potencjalnych ograniczeń lub utrudnień, o których mowa w pkt 6.
10. Zasady określone w pkt 6-9 powyżej znajdują zastosowanie przez okres, w którym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej obowiązuje stan zagrożenia epidemicznego albo stan epidemii ogłoszony z powodu COVID-19 albo stan nadzwyczajny wprowadzony z powodu COVID-19 na podstawie przepisów obowiązującego prawa.

**Paragraf 16 Zmiany Umowy**

1. Zmiany treści Umowy muszą być dokonywane zgodnie z przepisem w art. 455 ustawy Pzp.
2. Stosownie do art. 455 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia zmian w razie zaistnienia następujących okoliczności i w poniższym zakresie:
   1. w przypadku zaistnienia Siły Wyższej Strony są uprawnione do dokonania zmiany sposobu wykonania poszczególnych obowiązków wynikających z Umowy, która to zmiana Umowy może nastąpić w zakresie, w jakim będzie to konieczne dla zapewnienia prawidłowego i terminowego wykonywania Umowy w zaistniałej sytuacji spowodowanej Siłą Wyższą, w tym zmiany terminów wykonania poszczególnych obowiązków wskazanych w Umowie;
   2. w przypadku zmiany przepisów prawa lub wydania przez odpowiednie organy nowych wytycznych lub interpretacji dotyczących stosowania przepisów prawa, opublikowanych w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim, Dzienniku Urzędowym odpowiedniego ministra lub innych oficjalnych publikatorach, w zakresie w jakim zmiana przepisów prawa lub wydane wytyczne lub interpretacje wymagają zmiany sposobu realizacji Przedmiotu Umowy,  
      w tym mogą wymagać zmiany zakresu świadczeń Wykonawcy określonych w Umowie lub sposobu ich wykonania;
   3. w przypadku powstania możliwości zastosowania nowszych rozwiązań organizacyjnych, technologicznych lub technicznych, niż istniejące w chwili zawarcia Umowy, jeżeli te rozwiązania będą odpowiadały celom i wymaganiom Zamawiającego określonym w Umowie lub zapewnią prawidłowe wykonywanie Umowy, a okażą się korzystniejsze z punktu widzenia kosztów wykonywania Umowy lub z uzasadnionych względów technicznych, funkcjonalnych lub organizacyjnych, która to zmiana Umowy może nastąpić w zakresie dostosowania postanowień Umowy do zmiany tych rozwiązań;
   4. sposobu wykonania Umowy w obszarach: organizacyjnym, wykorzystywanych narzędzi, przyjętych metod i kanałów komunikacji, zasad i sposobu odbioru, w tym terminów przewidzianych na odbiory;
   5. w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Wykonawcy, związanych  
      z równolegle prowadzonymi przez Zamawiającego projektami lub zadaniami lub czynnościami mającymi wpływ na realizację Umowy lub w związku ze zmianami okoliczności wynikającymi ze specyfiki działalności Zamawiającego lub w związku  
      z podjęciem przez Zamawiającego decyzji o przeprowadzeniu przez osobę trzecią kontroli jakości i sposobu realizacji Przedmiotu Umowy, Zamawiający dopuszcza zmiany terminu realizacji Umowy lub pozostałych terminów wskazanych w Umowie;
   6. niezbędna jest zmiana sposobu wykonania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub jeżeli zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy;
   7. obiektywnych przeszkód, które uniemożliwią realizację Umowy lub osiągnięcie jej celów według przyjętego terminu realizacji Umowy w zakresie Modyfikacji i Rozwoju, jednak nie dłużej niż o 6 miesięcy, z zastrzeżeniem, iż zmiana ta nie spowoduje przekroczenia wynagrodzenia, o którym mowa w Paragrafie 7 ust. 1 Umowy;
   8. zmiany zasad płatności wynagrodzenia w sytuacji, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub zmiany te są korzystne dla Zamawiającego lub zmiany te są niezbędne  
      w celu ich dostosowania do wewnętrznych regulacji lub procedur Zamawiającego;
   9. w przypadku zmiany przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w tym w szczególności, gdy zostaną doprecyzowane wymogi w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
   10. w przypadku zidentyfikowania możliwości zaistnienia co najmniej jednej  
       z okoliczności:
       1. usprawnienia wykonywania Przedmiotu Umowy,
       2. zmniejszenia kosztów realizacji Przedmiotu Umowy,
       3. zwiększenia bezpieczeństwa wykonywania Przedmiotu Umowy, która to zmiana Umowy może nastąpić wyłącznie, jeżeli nie zakłóci prawidłowej realizacji Umowy;
   11. w przypadku, gdy nastąpi lub zajdzie potrzeba dokonania zmian w strukturze  
       i organizacji Zamawiającego lub Wykonawcy w trakcie wykonywania Umowy;
   12. w przypadku, gdy w trakcie wykonywania Umowy pojawi się możliwość realizacji jej w sposób bardziej efektywny, Strony są uprawnione do zmiany procedury zgłaszania Zgłoszenia lub Zlecenia, a także sposobu koordynacji wykonywania Umowy, w tym zasad podejmowania decyzji dotyczących sposobu wykonania Umowy lub jej części. Zmiany te mogą również dotyczyć zmiany terminów w procedurze składania Zleceń lub Zgłoszeń w stosunku do postanowień Umowy;
   13. ograniczenia lub braku możliwości realizacji Przedmiotu Umowy wynikającego  
       z ograniczeń, które nakłada ustawa z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2095), a także kolejne obowiązujące akty prawne dotyczące przeciwdziałania  
       i zwalczania COVID-19;
   14. gdy nowy wykonawca ma zastąpić dotychczasowego Wykonawcę w wyniku sukcesji, wstępując w prawa i obowiązki wykonawcy, w następstwie przejęcia, połączenia, podziału, przekształcenia, upadłości, restrukturyzacji, dziedziczenia lub nabycia dotychczasowego wykonawcy lub jego przedsiębiorstwa, o ile nowy wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu, nie zachodzą wobec niego podstawy wykluczenia oraz nie pociąga to za sobą innych istotnych zmian Umowy, a także nie ma na celu uniknięcia stosowania przepisów ustawy.
3. Strony przewidują możliwość dokonania zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany:
   1. stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego;
   2. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r.  
      o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2207);
   3. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub ubezpieczenie zdrowotne;
   4. zasad gromadzenia i wysokości wpłat do Pracowniczych Planów Kapitałowych,  
      o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1342 z późn. zm.),

jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

W sytuacji wystąpienia przypadków opisanych w niniejszym ustępie zastosowanie mają zasady wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, określone w postanowieniach ust. 4 poniżej.

1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem złożonym w formie pisemnej lub w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany Umowy  
   w zakresie wysokości wynagrodzenia w przypadkach wskazanych w ust. 3, w terminie od dnia opublikowania przepisów dokonujących zmian do 30 dni od dnia ich wejścia w życie. Wniosek powinien zawierać propozycję zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia wraz z jej uzasadnieniem oraz dokumenty niezbędne do oceny przez Zamawiającego, czy zmiany, o których mowa odpowiednio w ust. 3, mają lub będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę oraz w jakim stopniu zmiany tych kosztów uzasadniają zmianę wysokości wynagrodzenia Wykonawcy określonego  
   w Umowie, a w szczególności:
   1. przyjęte przez Wykonawcę zasady kalkulacji wysokości kosztów wykonania Umowy oraz założenia, co do wysokości dotychczasowych oraz przyszłych kosztów wykonania Umowy, wraz z dokumentami potwierdzającymi prawidłowość przyjętych założeń – takimi jak umowy o pracę lub dokumenty potwierdzające zgłoszenie pracowników do ubezpieczeń;
   2. wykazanie wpływu zmian, o których mowa w ust. 3, na wysokość kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę;
   3. szczegółową kalkulację proponowanej zmienionej wysokości wynagrodzenia Wykonawcy oraz wykazanie adekwatności propozycji do zmiany wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę;
   4. pisemne zestawienie zatrudnionego personelu (zarówno przed jak i po zmianie) realizującego Przedmiot Umowy, wraz z określeniem, które z nich są uczestnikami Pracowniczych Planów Kapitałowych – w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 3 pkt 3.4 powyżej;
   5. wykazanie, że wnioskowana zmiana Umowy skutkować będzie odpowiednią zmianą wynagrodzenia.
2. W przypadku złożenia przez Wykonawcę wniosku o którym mowa w ust 4, Strony będą prowadziły negocjacje z uwzględnieniem następujących postanowień:
   1. W terminie 30 dni kalendarzowych od otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 4, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o jego uzupełnienie, poprzez przekazanie dodatkowych wyjaśnień, informacji lub dokumentów (oryginałów do wglądu lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałami).
   2. Zamawiający zajmie w formie pisemnej lub w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym stanowisko wobec wniosku Wykonawcy, w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnego – w jego ocenie – wniosku. Za dzień przekazania stanowiska uznaje się dzień jego wysłania na adres właściwy dla doręczeń pism dla Wykonawcy lub przekazania go na adres wskazany w Paragrafie 5 ust. 13 Umowy.
   3. W przypadku uwzględnienia wniosku Wykonawcy przez Zamawiającego, Strony podejmą działania w celu uzgodnienia treści aneksu do Umowy oraz jego podpisania. Zmiana wysokości wynagrodzenia Wykonawcy dotyczyć będzie części Przedmiotu Umowy, wykonanego po dniu zawarcia aneksu.
3. Niezależnie od wniosku Wykonawcy, o którym mowa w ust. 4, Zamawiający może przekazać Wykonawcy w formie pisemnej lub w formie elektronicznej wniosek  
   o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany wysokości wynagrodzenia, w terminie od dnia opublikowania przepisów dokonujących zmian, o których mowa w ust. 3, do 30 dnia od dnia ich wejścia w życie. Wniosek powinien zawierać co najmniej propozycję zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia oraz powołanie zmian przepisów. W przypadku złożenia przez Zamawiającego wniosku, Strony będą prowadziły negocjacje, w celu ustalenia odpowiedniej zmiany wynagrodzenia oraz treści aneksu do Umowy.
4. Przed przekazaniem wniosku, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie informacji lub przekazanie wyjaśnień lub dokumentów (oryginałów do wglądu lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałem) niezbędnych do oceny przez Zamawiającego, czy zmiany, o których mowa w ust. 3 mają lub będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę oraz w jakim stopniu zmiany tych kosztów uzasadniają zmianę wysokości wynagrodzenia. Rodzaj  
   i zakres tych informacji określi Zamawiający. Wykonawca jest zobowiązany w każdym przypadku do zajęcia w formie pisemnej lub w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym stanowiska w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania wniosku od Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. W przypadku, gdy w wyniku negocjacji Strony ustalą dokonanie odpowiedniej zmiany wynagrodzenia w zakresie określonym w ust. 6, Strony podpiszą aneks do Umowy w terminie wynikającym z ustaleń negocjacyjnych, a w przypadku braku takich ustaleń –  
   w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, jednak nie wcześniej niż po wejściu w życie przepisów będących przyczyną waloryzacji.
6. W przypadku:
   1. niepodjęcia przez Wykonawcę negocjacji na podstawie wniosku Zamawiającego,  
      o którym mowa w ust. 6 lub prowadzenia ich w sposób niezgodny z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego;
   2. niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę postanowień ust. 6 powyżej;
   3. niepodpisania przez Wykonawcę aneksu do Umowy obejmującego odpowiednią zmianę wynagrodzenia, wynikającą z ustaleń – w terminie, o którym mowa odpowiednio w ust. 8 powyżej, Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy, z zachowaniem 120-dniowego okresu odstąpienia, którego bieg rozpoczyna się od dnia złożenia oświadczenia przez Zamawiającego.
7. Zgodnie z art. 439 ustawy Pzp, wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy może podlegać waloryzacji w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją Przedmiotu Umowy. Przez zmianę ceny materiałów lub kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, jak i ich obniżenie, względem ceny lub kosztu przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w Ofercie.
8. Przy ustalaniu wysokości zmiany wynagrodzenia należnego Wykonawcy  
   w okolicznościach wskazanych w ust. 10powyżej, Strony będą stosować średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w ostatnim zakończonym roku w stosunku do roku poprzedzającego ogłoszony przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w komunikacie wydanym na podstawie art. 94 ust. 1 pkt 1 lit. a ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 291 z późn. zm.) (dalej: „wskaźnik”).
9. Strony uprawnione są do złożenia wniosku o zmianę wynagrodzenia w okolicznościach wskazanych w ust.10 jedynie w sytuacji, gdy poziom zmiany wskaźnika wyniesie co najmniej 5%. W takim przypadku, zmiana cen lub kosztów wykonania Przedmiotu Umowy zostanie uwzględniona przy ustalaniu zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w ten sposób, że kwota określająca zmianę wynagrodzenia (zwiększenie albo zmniejszenie – odpowiednio do wskaźnika ogłoszonego za dany rok) zostanie obliczona jako iloczyn kwoty wynagrodzenia pozostałego do zapłaty i stawki odpowiadającej 50% wartości wskaźnika. Początkowym terminem ustalenia zmiany wynagrodzenia jest dzień otwarcia Ofert.
10. Wykonawca zobowiązany jest do wykazania wpływu zmiany wskaźnika na wykonanie przedmiotu Umowy. Wniosek, o którym mowa w ust. 12, powinien zawierać opis propozycji zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia wraz z jej uzasadnieniem oraz dokumenty niezbędne do oceny, czy proponowane zmiany wynikają ze zmiany cen lub kosztów związanych z realizacją Umowy względem cen lub kosztów przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w Ofercie, a w szczególności:
    1. szczegółową kalkulację proponowanej, zmienionej wysokości wynagrodzenia Wykonawcy oraz wykazanie adekwatności propozycji do zmiany wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę, przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w Ofercie, których zmiana może uzasadniać wystąpienie z wnioskiem o jego zmianę oraz sposób obliczania ich zmiany i prezentacji obliczeń;
    2. dokumenty potwierdzające zasadność wystąpienia z wnioskiem (w szczególności, jego zgodność z zasadami zmiany wynagrodzenia określonymi w niniejszej Umowie) oraz prawidłowość obliczeń w zakresie zmiany wysokości kosztów wykonania Umowy oraz wnioskowanej zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy.
11. Minimalny poziom zmiany wskaźnika, w wyniku którego wynagrodzenie Wykonawcy może zostać zmienione, wynosi 5% w stosunku do wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem (poziom zmiany ceny) publikowanego w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystyczny na kwartał poprzedzający kwartał, w którym została zawarta Umowa.
12. Zmiana wysokości wynagrodzenia w okolicznościach wskazanych w ust. 3 i ust. 10 powyżej, może nastąpić nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, przy czym Strony nie przewidują zmiany wynagrodzenia na podstawie ust. 3 i ust. 10 powyżej w pierwszych 12 miesiącach obowiązywania Umowy.
13. Maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, o której mowa w ust. 3 i ust. 10powyżej, wyniesie łącznie nie więcej niż 5% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w Paragrafie 7 ust. 1 Umowy.
14. Zmiana wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, o której mowa w ust. 3 z wyłączeniem ust. 3 pkt 3.1. i ust. 10 powyżej, może nastąpić wyłącznie w zakresie kwoty płatności częściowych wynagrodzenia Wykonawcy, jeszcze niezapłaconego.
15. Każdorazowo dokonując waloryzacji wynagrodzenia Wykonawcy zgodnie  
    z postanowieniami niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym dokonanym zmianom na podstawie niniejszej Umowy. Postanowienia art. 439 ust. 5 ustawy Pzp stosuje się odpowiednio.
16. Warunkiem dokonania zmian, o których mowa w ust. 2 powyżej, jest zgoda Stron i złożenie wniosku przez Stronę inicjującą zmianę. Wniosek powinien zawierać:
    1. opis propozycji zmiany;
    2. uzasadnienie zmiany;
    3. opis wpływu zmiany na termin wykonania Umowy i wynagrodzenie Wykonawcy.
17. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy wymaga sporządzenia aneksu, zawartego, pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.

**Paragraf 17 Personel Wykonawcy**

1. Każda zmiana składu osobowego personelu następuje na koszt Wykonawcy.
2. Listę Personelu Kluczowego zawiera Załącznik nr 6 do Umowy, a zmiana składu tego personelu nie wymaga zmiany Umowy.
3. Zamawiający ma prawo zgłoszenia zastrzeżeń odnośnie niewłaściwej pracy konkretnych członków personelu wykonujących Umowę. W przypadku, gdy zastrzeżenia Zamawiającego okażą się uzasadnione, Wykonawca niezwłocznie odsunie taką osobę od wykonywania Umowy i w terminie 7 Dni Roboczych wskaże nową osobę posiadającą takie same lub wyższe kwalifikacje i doświadczenie, a po weryfikacji jej doświadczenia  
   i jej akceptacji przez Zamawiającego, Wykonawca zastąpi tą osobą przedmiotowego członka personelu
4. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania stałości składu osobowego Personelu Kluczowego. Członkowie Personelu Kluczowego nie mogą być odsunięci od wykonywania przedmiotu Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego na samą zmianę oraz na kandydaturę nowego członka Personelu Kluczowego, z wyjątkiem przypadków, gdy odsunięcie od wykonywania przedmiotu Umowy następuje z przyczyn pozostających poza kontrolą Wykonawcy, takich jak:
   1. śmierć, choroba członka Personelu Kluczowego;
   2. ustanie stosunku pracy lub innego tytułu zatrudnienia danego Członka Personelu Kluczowego lub z powodu innego zdarzenia losowego, uniemożliwiającemu mu pełnienie swoich funkcji.
5. Zastąpienie członka Personelu Kluczowego inną osobą następuje na wniosek Wykonawcy, pod warunkiem, gdy Wykonawca wykaże, że nowa osoba posiada kompetencje, w tym wiedzę i doświadczenie, nie mniejsze niż zastępowany członek Personelu Kluczowego.
6. Wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 4 Wykonawca przedstawi dane osoby, która ma zastąpić członka Personelu Kluczowego, w zakresie niezbędnym do weryfikacji, czy osoba ta spełnia wymagania przedstawione w Załączniku nr 6 Umowy, dotyczące danego członka Personelu Kluczowego. Zamawiający może wezwać Wykonawcę do dostarczenia dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów niezbędnych dla oceny spełnienia warunków opisanych w Załączniku nr 6 do Umowy.
7. Zamawiający odmawia zgody na nowego członka Personelu Kluczowego w razie niewykazania, że spełnia on wymagania opisanego w Załączniku nr 6 do Umowy, dotyczące osoby na danym stanowisku.

**Paragraf 18 Ochrona danych osobowych**

1. Wykonawca realizując Przedmiot Umowy będzie miał dostęp do danych osobowych przetwarzanych przez Zamawiającego, w związku z czym Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w Załączniku 7 do Umowy.
2. Strony zgodnie oświadczają, iż wykonywanie przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy powierzenia danych osobowych odbywać się będzie w ramach wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu wykonania niniejszej Umowy.

**Paragraf 19 Obowiązek informacyjny**

1. Działając na podstawie art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku  
   z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający informuje o zasadach przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją niniejszej Umowy.
2. Administratorem danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) z siedzibą w Warszawie (00-828), przy al. Jana Pawła II 13.  
   Z administratorem można skontaktować się poprzez adres e-mail: kancelaria@pfron.org.pl, telefonicznie pod numerem +48 22 50 55 500 lub pisemnie na adres siedziby Administratora.
3. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: iod@pfron.org.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem.
4. Celem przetwarzania danych osobowych jest realizacja Umowy oraz wynikających z tego obowiązków ustawowych. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu realizacji przez administratora jego uzasadnionego interesu, w tym ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO (przetwarzanie jest niezbędne do wykonania Umowy) oraz lit. c RODO (realizacja przez administratora obowiązku prawnego). W przypadku przetwarzania danych osobowych w celu realizacji przez Administratora jego prawnie uzasadnionego interesu podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
6. Administrator może pozyskiwać dane osobowe przedstawicieli Wykonawcy za jego pośrednictwem.
7. Zakres danych dotyczących przedstawicieli Wykonawcy obejmuje dane osobowe przedstawione przez Wykonawcę, w szczególności imię, nazwisko, stanowisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.
8. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, zgodnie z zasadami archiwizacji dokumentacji obowiązującymi u Administratora.
9. Dostęp do danych osobowych mogą mieć podmioty świadczące na rzecz administratora usługi doradcze, z zakresu pomocy prawnej, pocztowe, dostawy lub utrzymania systemów informatycznych. Dane osobowe mogą być udostępniane przez administratora podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów, np. organom publicznym.
10. Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo:
    1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii;
    2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych;
    3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych,  
       z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w art. 17 ust. 3 lit. b, d oraz e RODO;
    4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych;
    5. na podstawie art. 20 RODO – prawo do przenoszenia danych osobowych przetwarzanych  
       w sposób zautomatyzowany na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
    6. na podstawie art. 21 RODO – prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
11. Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa, na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez Administratora.
12. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia i realizacji Umowy.
13. Administrator nie będzie podejmował decyzji opartych na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych.
14. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania informacji określonych w ust. 1 – 13 osobom fizycznym, które uczestniczą w realizacji Umowy.

**Paragraf 20 Opcja**

1. Zamawiającemu w ramach realizacji Umowy przysługuje prawo do skorzystania z Opcji, w zakresie:
   1. wydłużenia terminu realizacji Umowy o maksymalnie 24 miesiące. Łącznie  
      z zamówieniem podstawowym termin realizacji Umowy może osiągnąć 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy;
   2. zwiększenia puli Roboczogodzin w ramach realizacji Modyfikacji i Rozwoju Systemu  
      o maksymalnie 10 000 Roboczogodzin. Łączna pula Roboczogodzin w ramach zamówienia podstawowego i Opcji nie przekroczy 20 000 Roboczogodzin;
   3. ograniczenia zakresu Przedmiotu Umowy do 25% wartości zamówienia podstawowego brutto, o którym mowa w paragrafie 7 ust.1. pkt. 1.1. Umowy. Niezrealizowanie przez Zamawiającego zamówienia w wysokości większej niż 75% wartości brutto zamówienia podstawowego nie może stanowić podstawy do jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych ze strony Wykonawcy z tytułu niezrealizowania Umowy oraz nie może stanowić podstawy do zmiany cen.
2. Zamawiający jest uprawniony, lecz nie zobowiązany, do skorzystania w trakcie realizacji Umowy z Opcji wielokrotnie, aż do wykorzystania:
   1. łącznego terminu realizacji Umowy tj. 48 miesięcy.
   2. łącznej puli Roboczogodzin tj. 20 000 Roboczogodzin;
   3. ograniczenia zakresu Przedmiotu Umowy do 25 % wartości zamówienia podstawowego brutto.
3. Warunkiem skorzystania z Opcji wydłużającej termin świadczenia Usługi Utrzymania Systemu jest złożenie przez Zamawiającego pisemnego oświadczenia w przedmiocie skorzystania z Opcji w terminie co najmniej 30 dni kalendarzowych przed przewidywanym uruchomieniem Opcji wydłużenia terminu świadczenia Usługi, chyba że Strony skrócą ten termin. W oświadczeniu tym zostanie wskazany przynajmniej termin uruchomienia Opcji oraz okres jej świadczenia (liczba miesięcy).
4. Warunkiem skorzystania z Opcji zwiększenia puli Roboczogodzin Modyfikacji i Rozwoju Systemu jest złożenie przez Zamawiającego pisemnego oświadczenia w przedmiocie skorzystania z Opcji w terminie co najmniej 30 dni kalendarzowych przed przewidywanym uruchomieniem Opcji zwiększenia puli Roboczogodzin, chyba że Strony skrócą ten termin. W oświadczeniu tym zostanie wskazany przynajmniej termin uruchomienia Opcji oraz liczba Roboczogodzin.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skorzystania z Opcji zwiększenia puli Roboczogodzin Modyfikacji i Rozwoju Systemu przez cały okres realizacji Przedmiotu Umowy. Opcja będzie świadczona w zakresie i na zasadach określonych w OPZ dla Modyfikacji i Rozwoju Systemu.
6. Warunkiem skorzystania z Opcji ograniczenia zakresu Przedmiotu Umowy, o którym mowa w Paragrafie 2 ust. 5 pkt 5.3 Umowy, jest złożenie przez Zamawiającego pisemnego oświadczenia w terminie co najmniej 30 dni przed przewidywanym terminem uruchomienia Opcji ograniczenia zakresu Przedmiotu Umowy
7. Zamawiający, według własnego wyboru, może skorzystać z Opcji, zarówno w pełnym jak  
   i w częściowym zakresie (tj. co do liczby Roboczogodzin, wydłużenia terminu realizacji Umowy oraz ograniczenia zakresy Przedmiotu Umowy). Decyzja o uruchomieniu Opcji będzie uzależniona od faktycznych potrzeb Zamawiającego jak również od poziomu SLA świadczonego przez Wykonawcę w trakcie realizacji zamówienia podstawowego przedmiotu Umowy.
8. Oświadczenie o skorzystaniu z Opcji, Zamawiający składa drogą elektroniczną, na adresy e-mail wskazane w Paragrafie 5 ust. 12 pkt 12.2 Umowy.
9. Zasady dotyczące realizacji zamówienia objętego Opcją są takie same jak te, które obowiązują przy realizacji zamówienia podstawowego.
10. Jeśli Umowa nakłada na Wykonawcę obowiązki związane z realizacją zamówienia objętego Opcją, wiążą one Wykonawcę z chwilą złożenia oświadczenia o skorzystaniu  
    z Opcji.
11. Nieskorzystanie lub częściowe skorzystanie przez Zamawiającego z Opcji nie może stanowić podstawy do zmiany cen.
12. Wykonawcy nie przysługują w stosunku do Zamawiającego żadne roszczenia,  
    w szczególności roszczenia odszkodowawcze, z tytułu skorzystania lub nieskorzystania  
    z Opcji przez Zamawiającego.

**Paragraf 21 Postanowienia końcowe**

1. Ilekroć Wykonawca podejmuje na podstawie Umowy czynności, które wymagają zgody Zamawiającego, to milczenie Zamawiającego traktowane będzie jako brak zgody, chyba, że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami zamieszczonymi bezpośrednio w Umowie, a postanowieniami załączników, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy. Powyższe nie wyklucza łącznej interpretacji postanowień Umowy i załączników, jeśli w zakresie danego zagadnienia nie są ze sobą sprzeczne, lecz się wzajemnie uzupełniają.
3. Tytuły poszczególnych paragrafów i sekcji Umowy mają jedynie charakter pomocniczy i nie wyłączają możliwości uregulowania materii objętej danym postanowieniem także w innych postanowieniach Umowy, w tym w załącznikach.
4. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z Umowy jest prawo polskie. W zakresie nieuregulowanym Umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy Pzp, Kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz właściwe przepisy o ochronie danych osobowych i inne przepisy prawa mające związek z realizacją Umowy.
5. Strony zgodnie ustanawiają bezwzględny zakaz przenoszenia wierzytelności i praw wynikających z Umowy na rzecz osób trzecich bez zgody drugiej Strony.
6. Strony dołożą wszelkich starań, aby sprawy sporne wynikłe podczas realizacji Umowy rozwiązać polubownie. Jednakże, jeśli wynikną sprawy sporne, których nie można rozwiązać polubownie, Strony poddają rozstrzygnięciu sądowi właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
7. W przypadku gdy Umowa zostanie podpisana elektronicznie, Umowa jest zawarta z dniem gdy ostatnia z osób wymienionych w preambule Umowy złoży swój podpis.
8. Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:
   1. Załącznik 1 do Umowy – Opis Przedmiotu Zamówienia;
   2. Załącznik 2 do Umowy - Protokół Odbioru Usługi Utrzymania Systemu;
   3. Załącznik 3 do Umowy - Protokół Odbioru Rozwoju Systemu;
   4. Załącznik 3a do Umowy - Raport z testów wewnętrznych Systemu;
   5. Załącznik 4 do Umowy – Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych;
   6. Załącznik 5 do Umowy - Poziomy świadczenia usług (SLA);
   7. Załącznik 6 do Umowy – Wykaz osób oddelegowanych do realizacji Przedmiotu Umowy;
   8. Załącznik 7 do Umowy – Oferta Wykonawcy (Formularz ofertowy).

……………………………………………….. ………………………………………………..

Podpis Wykonawcy Podpis Zamawiającego

**Załącznik nr 2 do Umowy nr ……………….. protokół odbioru usługi utrzymania systemu Pwind**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROTOKÓŁ ODBIORU**  **USŁUGI UTRZYMANIA SYSTEMU PWIND**  na podstawie Umowy nr ………………………… z dnia …………………………..…………. | |
| Zamawiający i Wykonawca potwierdzają wykonanie Usługi Utrzymania określonej w Umowie w okresie od …………………….…………. do …………………….………….  Protokołem niniejszym Zamawiający i Wykonawca potwierdzają prawidłową i pełną realizację wymienionej usługi i nie wnoszą w tym zakresie uwag poza umieszczonymi w niniejszym Protokole. | |
| Uwagi:  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… | |
| Zaakceptowany bez zastrzeżeń przez Zamawiającego Protokół Odbioru stanowi podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT, zgodnie z postanowieniami Umowy – na kwotę …………………….…………. zł brutto (słownie: …………………….…………. złotych), w tym ……………………. zł brutto za przeniesienie praw autorskich. | |
| W przypadku, gdy podczas realizacji usługi doszło do stworzenia, dostarczenia lub zmodyfikowania Produktu – Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe / prawa zależne / licencje do takich Produktów, na zasadach określonych w Umowie lub potwierdza fakt ich wcześniejszego przeniesienia w ramach realizacji zapisów Umowy. | |
| Protokół sporządzony został w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Zamawiającego i dla Wykonawcy. | |
| Data i podpis Zamawiającego: | Data i podpis Wykonawcy: |

**Załącznik nr 3 do Umowy nr ……………….. protokół odbioru modyfikacji  
i rozwoju systemu Pwind**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROTOKÓŁ ODBIORU**  **MODYFIKACJI I ROZWOJU SYSTEMU PWIND**  na podstawie Umowy nr …………………………. z dnia …………………………..………….  w związku z **WNIOSKIEM NR /ZLECENIEM NR** ………………………. z dnia: …………………………..……. | |
| Zamawiający i Wykonawca potwierdzają wykonanie Modyfikacji i Rozwoju, określonej w Umowie.  Protokołem niniejszym Zamawiający i Wykonawca potwierdzają prawidłową i pełną realizację wymienionych prac i nie wnoszą w tym zakresie uwag poza umieszczonymi w niniejszym Protokole. | |
| Temat:  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….. | |
| Przedmiot odbioru:  ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………. | |
| Uwagi:  ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….. | |
| Pracochłonność wykonania prac: ……………………….. Roboczogodzin. | |
| Zaakceptowany bez zastrzeżeń przez Zamawiającego Protokół Odbioru stanowi podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT, zgodnie z postanowieniami Umowy – na kwotę …………………….…………. zł brutto (słownie: …………………….…………. złotych), w tym ……………………. zł brutto za przeniesienie praw autorskich. | |
| Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe / prawa zależne / licencje do Produktów stworzonych, dostarczonych lub zmodyfikowanych podczas realizacji usługi, na zasadach określonych w Umowie lub potwierdza fakt ich wcześniejszego przeniesienia w ramach realizacji zapisów Umowy. | |
| Protokół sporządzony został w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Zamawiającego i dla Wykonawcy. | |
| Data i podpis Zamawiającego: | Data i podpis Wykonawcy: |

**Załącznik nr 3a do Umowy nr ……………….. raport z testów wewnętrznych Systemu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Raport z testów wewnętrznych - (nazwa, nr zlecenia …..............)** | | | | | | |
| Testy przeprowadzono w dniach (.....................). Zlecenie to realizowane jest w ramach Umowy nr ..................... z dnia ........................ Źródło informacji dla niniejszego raportu z testów wewnętrznych stanowią: 1. Ww. umowa wraz załącznikami; 2. Projekt; 3. Uzgodnienia ze spotkań. | | | | | | |
| Lp. | Data testowania | Testowany obszar/funkcjonalność/formatki/procesy | Wykryte błędy | Poprawiono w dniu | Imię i nazwisko osoby wykonującej testy | |
| 1. |  |  |  |  |  | |
| 2. |  |  |  |  |  | |
| …. | …....... | …......................... | ….......... | …...... | …...... | |
| Zlokalizowane i poprawione błędy (opisane powyżej) nie występują na środowisku testowym Zamawiającego. | | | | | | |
| Testy zostały wykonane na wewnętrznym środowisku testowym Wykonawcy oraz na środowisku testowym Zamawiającego. Przeprowadzono je na najnowszych wersjach następujących przeglądarek internetowych: Firefox, Chrome, Opera, Edge. | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |
| (W przypadku użycia mechanizmów automatycznego testowania, proszę podać dodatkową informację, do którego obszaru zostały wykorzystane tego rodzaju testy. ) | | | | | | |

**Załącznik nr 4 do Umowy nr …………………………. dokumentacja Systemu Pwind**

Struktura Dokumentacji Systemu.

Dokumentacja posiada następujące kategorie:

1. „Dokumentacja użytkownika” – zawiera dokumentację dla użytkowników Systemu,  
   w szczególności:
   1. ogólne zasady obsługi Systemu;
   2. obsługa spraw i wpłat;
   3. ewidencja majątku;
   4. obsługa korespondencji;
   5. obsługa tytułów wykonawczych;
   6. obsługa upomnień i wezwań;
   7. postępowania restrukturyzacyjne;
   8. postępowania ulgowe;
   9. postępowania upadłościowe;
   10. raporty i silnik raportowy;
   11. wnioski o wszczęcie egzekucji;
   12. przedawnianie należności;
   13. zlecenia i zapisy księgowe;
   14. moduły pomocnicze (tworzenie załączników, zmiany statusów, szablony pism itp.).
2. „Dokumentacja administracyjna” – zawiera informacje niezbędne do utrzymania oprogramowania, w szczególności:
   1. Architektura Systemu:
      1. opis architektury fizycznej;
      2. opis architektury funkcjonalnej z podziałem na warstwę ewidencyjną i księgową;
      3. obsługa należności;
      4. opis komponentów aplikacyjnych;
      5. lista systemów wewnętrznych PFRON, z którymi komunikuje lub powinien komunikować się System;
      6. lista systemów zewnętrznych, z którymi komunikuje lub powinien komunikować się System.
   2. Instrukcja administratora:
      1. instrukcja instalacji bazy danych;
      2. instrukcja konfiguracji środowiska;
      3. instrukcja instalacji aplikacji;
      4. konfiguracja bazy danych;
      5. konfiguracja aplikacji;
      6. integracja z LDAP;
      7. konfiguracja warstwy serwerów i sieci systemu;
      8. startowanie, zatrzymywanie aplikacji;
      9. startowanie zatrzymywanie bazy danych;
      10. tworzenie kopii awaryjnej bazy danych;
      11. odtworzenie bazy danych z kopii awaryjnej.
   3. Instrukcja developera:
      1. budowanie elementów systemu;
      2. silnik księgowy – przygotowanie pakietu instalacyjnego, instalacja i konfiguracja;
      3. silnik raportowy – przygotowanie pakietu instalacyjnego, instalacja i konfiguracja.
   4. Interfejsy z innymi systemami:
      1. interfejs do systemu EPW-Neo;
      2. interfejs do systemu PAWOR;
      3. integracja z bramką SMS;
      4. integracja z systemem EZD PUW;
      5. integracja z systemem ePUAP;
      6. integracja z MSiG;
      7. integracja z rejestrem CEIDG;
      8. integracja z rejestrem REGON;
      9. integracja z ewidencją banków;
      10. integracja z systemem SOF.
   5. Model ekranów systemu:
      1. zasady obsługi systemu;
      2. kategorie formularzy;
      3. lista formularzy Systemu Pwind;
      4. obsługa spraw;
      5. obsługa wpłat;
      6. pisma;
      7. egzekucja administracyjna;
      8. obsługa MSiG;
      9. postępowania restrukturyzacyjne;
      10. postępowania upadłościowe;
      11. księgowość (Pomocnicza Księga Rozliczeń);
      12. administracja (użytkownicy, role, bramki, słowniki, itp.);
      13. raporty (katalog raportów, kolejka zleceń raportowych).
   6. Struktura oprogramowania:
      1. moduły Systemu Pwind;
      2. łączność z innymi systemami;
      3. biblioteka FLib (generowanie formularzy).
3. MiniDoc aplikacja dokumentacji elektronicznej w Systemie Pwind:

Dokumentacja przechowywana w systemie ma organizację typu encyklopedycznego tzn. całość podzielona jest na artykuły (odpowiedniki haseł w encyklopedii). Artykuły stworzone są w ten sposób, że mogą stanowić jednocześnie pomoc kontekstową dla jednego formularza artykułów. Dodatkowo udostępniona została możliwość wprowadzania uwag do poszczególnych artykułów. Funkcja ta nie wymaga uprawnień ani autoryzacji i dostępna jest dla każdego użytkownika z poziomu przeglądarki. Wprowadzone uwagi mogą być okresowo przeglądane (przez użytkowników uprawnionych) i uwzględniane poprzez realizację zmian w treści dokumentacji. Każdy artykuł jest odrębnie aktualizowany i wyposażony w notatkę opisującą datę i zakres ostatniej aktualizacji.

**Załącznik nr 5 do Umowy nr ............................**

**POZIOMY ŚWIADCZENIA USŁUG (SLA)**

Poniższe wartości parametrów obliczane są dla wartości SLA wymaganych przez Zamawiającego w SIWZ. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę innych wartości SLA (zgodnie z ofertą Wykonawcy) wartości parametrów w niniejszym załączniku zostaną zaktualizowane.

Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi z zachowaniem następujących parametrów SLA (*Service Level Agreement*):

1. **Usługi Utrzymania.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kalendarz świadczenia usługi** | W godzinach 6:00 - 17:00 w Dni Robocze – przyjmuje się średnią wartość 20 Dni Roboczych w miesiącu. |
| **Czasy realizacji** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Lp.** | **Nazwa** | **Czas Naprawy** | **Czas Obejścia** | | 1. | Awaria | ……… godzin (Zamawiający uzupełni zgodnie z danymi podanymi w ofercie Wykonawcy) | 4 godzin | | 2. | Błąd | ………. Godzin (Zamawiający uzupełni zgodnie z danymi podanymi w ofercie Wykonawcy) | 12 godziny | | 3. | Usterka | ………… godzin (Zamawiający uzupełni zgodnie z danymi podanymi w ofercie Wykonawcy) | Nie dotyczy | | 4. | Odpowiedź na pytania Zamawiającego | 1 Dzień Roboczy | Nie dotyczy | | 5. | Błąd Użytkownika | 12 Godzin Roboczych | Nie dotyczy |   Definicje znajdują się w słowniku w paragrafie 1 **Załącznika nr 7 do SWZ**. |
| **Poziom dostępności usługi** | **RPDS** – **rzeczywisty poziom dostępności Systemu dla Użytkowników**  **RPDS ≥ 95,45 %**  RPDS obliczany jest wg wzoru:  **(TD - ∑ TN) / TD x 100[%]**  Gdzie:  TD – uzgodniony czas dostępności usługi, wynikający z kalendarza świadczenia usługi (20 Dni Roboczych w miesiącu po 11 Godzin Roboczych).  TN – czas trwania niedostępności usługi, zaistniałej w wyniku wystąpienia Wady (w Godzinach Roboczych).  **Wyliczenie minimalnego progu RPDS:**  TN – czas niedostępności usługi – przyjmuje się dopuszczalną niedostępność Systemu przez 10 Godzin Roboczych w miesiącu.  TD = 20 Dni Roboczych x 11 Godzin Roboczych = 220 Godzin Roboczych (zgodnie z podanym kalendarzem świadczenia usługi).  RPDS = (220 Godzin Roboczych - 10 Godzin Roboczych) / 220 Godzin Roboczych x 100 = **95,45 %**  **UWAGA:** W związku z koniecznością dokonania napraw w czasie liczonym  w godzinach zegarowych (patrz tabela powyżej), do faktycznego wyliczania wskaźnika RPDS będzie wskazywany czas niedostępności Systemu mający miejsce w Dniach i Godzinach Roboczych. |
| **Terminowość** | **PDTN** – **poziom dotrzymania terminów naprawy lub odpowiedzi**  **PDTN ≥ 96,14 %**  PDTN jest obliczany wg wzoru:  **Σ (Wx \* Px) / Σ Wx [%]**  Gdzie:  Px – wskaźnik dotrzymania terminów naprawy zgłoszeń serwisowych dla danej Wady lub odpowiedzi, obliczany wg wzoru: Ax / Bx \* 100 [%].  Ax – liczba zgłoszeń serwisowych danej Wady lub odpowiedzi, dla których w danym miesiącu kalendarzowym nie został przekroczony Czas Naprawy.  Bx – liczba wszystkich zgłoszeń serwisowych danej Wady lub odpowiedzi, zarejestrowanych w danym miesiącu kalendarzowym.  Wx – waga zgłoszenia serwisowego danej Wady lub odpowiedzi.  W poniższej tabeli znajdują się wartości Wx i Px dla poszczególnych rodzajów Wad lub odpowiedzi.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Nazwa Wady** | **Wx** | **Px[%]** | | Awaria | **5** | **100,00** | | Błąd | **3** | **96,00** | | Usterka | **2** | **93,00** | | Odpowiedź na pytania Zamawiającego | **2** | **93,00** | | Błąd Użytkownika | **2** | **93,00** |   **Wyliczenie minimalnego progu PDTN:**  PDTN = (5 \* 100 + 3 \* 96 + 2 \* 93 + 2 \* 93 + 2 \* 93) / (5 + 3 + 2 + 2 +2) = **96,14%** |
| **Lista i częstotliwość raportów** | * Rzeczywisty poziom dostępności Systemu (RPDS) (kwartalnie -sporządzane przez Wykonawcę i przekazywane Zamawiającemu do 15 dni po zakończeniu kwartału). * Poziom dotrzymania terminów Naprawy (PDTN) (kwartalnie -sporządzane przez Wykonawcę i przekazywane Zamawiającemu do 15 dni po zakończeniu kwartału). |

1. **Modyfikacja i Rozwój.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Czasy realizacji** | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Lp.** | **Nazwa** | **Czas realizacji usługi** | | 1. | Modyfikacja i Rozwój - etap I | 10 Dni Roboczych | | 2. | Modyfikacja i Rozwój - etap II | Ustalany indywidualnie | |
| **Wskaźniki:**  **WJCR oraz WJLB** | **WJCR – wskaźnik jakościowy czasu realizacji**  WJCR jest obliczany wg wzoru:  **WJCR =**  Gdzie:  TZi – rzeczywisty czas realizacji etapu;  TWi – ustalony lub wymagany czas realizacji etapu;  i – każdy zakończony etap (dla wszystkich modyfikacji i rozwoju wykonanych lub rozpoczętych) w okresie, dla którego liczony jest wskaźnik;  n – liczba etapów;  WJCR będzie:  < 1 jeśli Wykonawca wykonuje zadania przed terminem,  = 1 jeśli wykonuje zadania w terminie,  > 1 jeśli się spóźnia z wykonaniem zadania.  **WJLB – wskaźnik jakościowy liczby błędów** (wykrytych podczas odbioru)  WJLB jest obliczany wg wzoru:  **WJLB =**  Gdzie:  LB – liczba błędów wykrytych podczas odbioru;  Rb – liczba Roboczogodzin związana z harmonogramem zlecenia;  50 – oznacza, że badanie wskaźnika odbywa się na poziomie 50 Roboczogodzin.  WJLB będzie:  < 1 nie wystąpiły błędy podczas odbioru (na poziomie 50 Roboczogodzin),  = 1 błąd - dopuszczalny (na poziomie 50 Roboczogodzin),  > 1 zbyt duża liczba błędów (na poziomie 50 Roboczogodzin). |
| **Lista i częstotliwość raportów** | **Okres Rozliczeniowy to jeden kwartał**.   * Poziom dotrzymania terminów WJCR tj. wszystkich zakończonych etapów dotyczących wszystkich zleceń w Okresie Rozliczeniowym (kwartalnie -sporządzane przez Wykonawcę i przekazywane Zamawiającemu do 15 dni po zakończeniu kwartału). * Poziom wartości wskaźnika WJLB dla każdego zakończonego zlecenia w Okresie Rozliczeniowym (kwartalnie -sporządzane przez Wykonawcę i przekazywane Zamawiającemu do 15 dni po zakończeniu kwartału). |

**Załącznik nr 6 do Umowy nr ………..**

**Wykaz osób, które będą uczestniczyć w r zamówienia i spełniają warunki określone w rozdz. VI pkt 2 ppkt. 2.2. lit. d.2. SWZ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Stanowisko | Imię i nazwisko | Kwalifikacje zawodowe | Doświadczenie | Dysponowanie pracownikiem (\*) |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |  |
| ….. |  |  |  |  |  |

(\*)  - umowa o pracę, zlecenie, kontrakt, itp.

**Załącznik nr 7 do Umowy ……………..**

**UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

**UMOWA NR ……………..**

zawarta w dniu ………...2022r. w Warszawie pomiędzy:

**Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**, al. Jana Pawła II 13,   
00-828 Warszawa, zwanym dalej „**Zleceniodawcą**” lub „**Administratorem**”,

reprezentowanym przez:

**Pana Sebastiana Szymonika – Dyrektora Generalnego**

a

**……………………………………………….**, podmiotem przetwarzającym zwanym w dalszej części niniejszej umowy „Wykonawcą”, który reprezentuje:

…………………………………………………………………………….

zwanym dalej „**Wykonawcą**”, o następującej treści:

**Paragraf 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Zleceniodawca i Wykonawca oświadczają, że zawarli w dniu ………...2022 r. umowę nr …………… w sprawie „**Świadczenie Usługi Utrzymania Systemu Pwind**”, zwaną dalej „Umową Główną”.
2. Zleceniodawca oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, zwanego dalej „RODO”) w stosunku do danych osobowych powierzonych Wykonawcy.
3. Zleceniodawca powierza, w rozumieniu art. 28 ust. 3 RODO, Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w Umowie Głównej i niniejszej Umowie.
4. Powierzone Wykonawcy dane osobowe obejmują wszystkie niezbędne dane zebrane i zawarte w szczególności w drukach, formularzach w ramach usług objętych Umową Główną.
5. W ramach realizacji niniejszej Umowy Wykonawca uprawniony jest do przetwarzania danych osobowych, tj. wykonywania w szczególności następujących czynności na danych osobowych: gromadzenia, utrwalania, organizowania, dopasowywania oraz łączenia, udostępniania, a także innych czynności, o ile jest to konieczne do zrealizowania celu, o którym mowa w ust. 6 pkt 3.
6. Strony niniejszej Umowy określają następujący zakres powierzenia:
   1. czas trwania przetwarzania: w okresie obowiązywania Umowy;
   2. charakter przetwarzania: ciągły;
   3. cel przetwarzania: realizacja umowy głównej;
   4. sposób przetwarzania: zautomatyzowany i niezautomatyzowany;
   5. rodzaj danych osobowych: dane zwykłe (w szczególności imię, nazwisko, PESEL, dane adresowe, dane kontaktowe), dane szczególne (kwota zadłużenia),
   6. kategorie osób, których dane dotyczą: przedstawiciele osób prawnych, przedstawiciele innych jednostek organizacyjnych, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą oraz ich spadkobiercy.

**Paragraf 2. ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Wykonawca oświadcza, że przed rozpoczęciem przetwarzania powierzonych danych wdrożył i monitoruje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne mające na celu spełnienie wymogów określonych w RODO oraz ochronę praw osób, których dane dotyczą.
2. Wykonawca w szczególności zobowiązuje się:
3. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania powierzonych danych osobowych zachowały je w tajemnicy lub podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
4. przeszkolenia osób, o których mowa w pkt 1, z zakresu ochrony danych osobowych, ze szczególnym uwzględnieniem charakteru, kontekstu, zakresu oraz celu powierzenia danych osobowych przez Zleceniodawcę;
5. prowadzić rejestr kategorii czynności przetwarzania;
6. zastosować środki określone w art. 32 RODO;
7. pomagać Administratorowi, w terminach przez niego wyznaczonych, poprzez zastosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO, w szczególności niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 dni roboczych, informować Administratora o tym, iż osoba, której dane dotyczą, skierowała do Wykonawcy korespondencję zawierającą żądanie w zakresie wykonywania praw osoby określonych w rozdziale III RODO, jak również udostępniać treść tej korespondencji; Wykonawca nie jest uprawniony do samodzielnego udzielania jakichkolwiek informacji osobie w związku ze złożonym żądaniem, chyba że poleci mu to Administrator;
8. uwzględniając charakter przetwarzania i dostępne informacje, pomagać Administratorowi, w terminach przez niego wyznaczonych, wywiązywać się z obowiązków określonych w art. 33-36 RODO;
9. udostępniać Administratorowi na jego żądanie i w terminach przez niego wyznaczonych wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO;
10. umożliwić Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora do przeprowadzania audytów, w tym inspekcji, i przyczyniać się do nich;
11. informować Administratora, jeśli jego zdaniem, wydane mu przez Administratora polecenie narusza postanowienia RODO lub inne przepisy Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych, pod rygorem utraty możliwości dochodzenia roszczeń przeciwko Zleceniodawcy z tytułu realizacji polecenia Administratora;
12. informować Administratora, jeśli w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy stanie się on współadministratorem w rozumieniu art. 26 ust. 1 RODO;
13. korzystać z usług innego podmiotu, zwanego dalej „Podwykonawcą”, wyłącznie za pisemną zgodą Administratora;
14. jeśli pkt 11 ma zastosowanie, korzystać z usług Podwykonawcy, który zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych  
    i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
15. Wykonawca jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych wyłącznie na udokumentowane polecenie Zleceniodawcy.
16. Za polecenie zgodne z ust. 3 uznaje się Umowę oraz każde kolejne polecenie przekazane przez Zleceniodawcę w postaci pisemnej lub elektronicznej.
17. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania danych osobowych bądź rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy zobowiązuje się, zgodnie z decyzją Administratora, do zwrotu Administratorowi lub usunięcia wszelkich powierzonych danych osobowych oraz trwałego usunięcia wszelkich istniejących i będących w jego posiadaniu kopii powierzonych danych. Poprzez trwałe usunięcie danych należy rozumieć takie zniszczenie tych danych lub taką ich modyfikację, która nie pozwoli na ustalenie tożsamości osoby, której dane dotyczą.
18. Usunięcie danych, o którym mowa w ust. 5, zostanie potwierdzone przez Wykonawcę Protokołem usunięcia danych, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy, przekazanym na adres: Inspektor Ochrony Danych PFRON, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa oraz elektronicznie na adres: iod@pfron.org.pl w ciągu 7 dni od daty usunięcia danych, lecz nie później niż 14 dni od zakończenia przetwarzania danych osobowych.
19. W przypadku, gdyby w toku realizacji niniejszej Umowy doszło do zmian wymagań prawnych związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w szczególności wymagań dotyczących zabezpieczenia danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia przetwarzania danych osobowych, w tym ich zabezpieczenia, w sposób zgodny z aktualnymi przepisami o ochronie danych osobowych.
20. Wykonawca może przetwarzać dane osobowe wyłącznie na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, zwanego dalej „EOG”. W skład EOG wchodzą następujące państwa: wszystkie państwa członkowskie Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia, Liechtenstein.
21. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w stosunku do Podwykonawcy, o których mowa w Paragrafie 4 niniejszej Umowy.

**Paragraf 3. KONTROLA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Niezależnie od pozostałych postanowień niniejszej Umowy, Wykonawca podczas realizacji niniejszej Umowy, zobowiązany jest do informowania Zleceniodawcy o wszelkich okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo powierzonych danych osobowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania, na każde pisemne żądanie Zleceniodawcy   
   i w terminie przez niego wyznaczonym, wszelkich informacji dotyczących przetwarzania powierzonych danych osobowych, w tym sposobów realizacji obowiązku zabezpieczenia danych osobowych oraz wszelkich danych niezbędnych do wykonania zobowiązań wynikających z odpowiedzialności za powierzone dane osobowe. W szczególności zobowiązuje się do przedstawienia, na pisemne żądanie Zleceniodawcy, dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych objętych Umową oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, a także informacji dotyczących implementacji rozwiązań opisanych w powyżej wskazanej dokumentacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się na każde pisemne żądanie Zleceniodawcy i w terminie przez niego wyznaczonym poddać się audytowi w zakresie realizacji obowiązków wynikających z niniejszej Umowy oraz przepisów o ochronie danych osobowych. W ramach audytu Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia osobom działającym w imieniu Zleceniodawcy wstępu do pomieszczeń, w których przetwarzane są powierzone dane osobowe, oraz udzielania informacji dotyczących przebiegu przetwarzania powierzonych danych osobowych, zapewnienia wglądu w dokumentację wymaganą przepisami RODO i odrębnymi przepisami, umożliwienia przeprowadzania oględzin nośników i systemów teleinformatycznych służących do przetwarzania powierzonych danych osobowych. Wykonawca zobowiązuje się usunąć wszelkie nieprawidłowości lub niezgodności z przepisami RODO stwierdzone w trakcie audytu w terminie wyznaczonym przez Administratora.
4. Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia przeprowadzenia przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, zwanego dalej „Organem nadzorczym”, kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami prawa na zasadach opisanych w RODO.
5. Do prowadzenia audytu w sposób opisany w niniejszym paragrafie ze strony Zleceniobiorcy uprawnionym będzie osoba wskazana imiennie i pisemnie upoważniona przez Zleceniodawcę.
6. Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Administratora o każdym naruszeniu lub podejrzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, zwanym dalej „Incydentem”, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od wystąpienia Incydentu.
7. Wykonawca umożliwi Administratorowi uczestnictwo w czynnościach mających na celu ustalenie okoliczności wystąpienia Incydentu oraz jego skutków.
8. Realizując obowiązek określony w ust. 6, Wykonawca informuje Administratora w szczególności o:
9. dacie, czasie trwania i miejscu Incydentu oraz dacie stwierdzenia Incydentu;
10. charakterze naruszenia ochrony danych osobowych;
11. kategorii i liczbie podmiotów danych osobowych, których dotyczy Incydent;
12. kategorii i liczbie wpisów danych osobowych, których dotyczy Incydent;

możliwych skutkach Incydentu;

1. środkach zastosowanych w celu zaradzenia skutkom, o którym mowa w pkt 4, lub ich zminimalizowania.
2. Wykonawca zobowiązuje się dokumentować wszelkie Incydenty, w tym okoliczności Incydentu, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze, jak również udostępniać tę dokumentację Administratorowi na jego żądanie.
3. Wykonawca nie jest uprawniony do przekazywania informacji o Incydencie jakimkolwiek innym podmiotom, w szczególności podmiotom danych osobowych lub Organowi nadzorczemu, chyba że poleci mu to Administrator.

**Paragraf 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I OŚWIADCZENIA PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO**

1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów RODO oraz odrębnych przepisów o ochronie danych osobowych.
2. Wykonawca będzie przetwarzał powierzone dane wyłącznie w sposób określony przez Zleceniodawcę.
3. Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe w pomieszczeniach/obszarach i przy użyciu systemów informatycznych zabezpieczonych przed dostępem osób nieupoważnionych.
4. Wykonawca, w tym w szczególności jego pracownicy/współpracownicy, którzy przetwarzają dane osobowe powierzone przez Zleceniodawcę, zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych osobowych powierzonych mu w czasie obowiązywania niniejszej Umowy lub uzyskanych w związku z jej wykonywaniem. Obowiązek wskazany w zdaniu poprzedzającym obowiązuje bezterminowo, mimo rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 dni roboczych, powiadomić Zleceniodawcę na adres: Prezes Zarządu Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, o fakcie:
   1. wszczęcia kontroli lub postępowania administracyjnego przez Organ nadzorczy,   
      w rozumieniu art. 4 pkt 21 RODO, w odniesieniu do danych osobowych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy;
   2. wydanych przez Organ nadzorczy decyzjach administracyjnych i rozpatrywanych skargach   
      w zakresie wykonywania przez Podmiot przetwarzający przepisów o ochronie danych osobowych dotyczących powierzonych danych;
   3. innych działaniach uprawnionych organów wobec powierzonych danych osobowych;
   4. innych zdarzeniach mających lub mogących mieć wpływ na przetwarzanie powierzonych danych osobowych;
   5. złożenia do Wykonawcy jakiejkolwiek skargi, żądania, pytania oraz innych oświadczeń osób fizycznych, których dane osobowe przetwarza na podstawie niniejszej Umowy.
6. W przypadku naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych w związku z realizacją niniejszej Umowy, gdy w następstwie tego Zleceniodawca jako administrator, zostanie zobowiązany w szczególności do wypłaty odszkodowania lub ukarany grzywną, Wykonawca zobowiązuje się, o ile zażąda tego pisemnie Zleceniodawca, do przystąpienia do każdego sporu, którego wytoczenie nastąpi i pokrycia roszczeń kierowanych do Zleceniodawcy w każdym przypadku, gdy roszczenia te na podstawie dostępnych dowodów obiektywnie uznane zostały za zasadne, w szczególności, gdy roszczenia te zostaną zasądzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub nałożone na podstawie orzeczenia lub decyzji innego uprawnionego organu. W takim wypadku Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu Zleceniodawcy wszelkich poniesionych przez niego kosztów związanych z ww. postępowaniami, w tym kosztów zastępstwa procesowego.
7. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej z tytułu nienależytego wykonania Umowy w wysokości:
   * + 1. 100 zł za każdy dzień naruszenia terminu, o którym mowa w Paragrafie 2 ust. 2 pkt 5 – 7, Paragraf 3 ust. 2 i 3 oraz w Paragrafie 5 ust. 5;
       2. 200 zł za każdą godzinę naruszenia terminu, o którym mowa w Paragrafie 3 ust. 6;
       3. 10 000 zł za przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych poza EOG;
       4. 10 000 zł za każdy zawiniony przez Wykonawcę przypadek naruszenia ochrony danych osobowych powierzonych Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.
8. Kary umowne płatne są w terminie 10 dni od dnia dostarczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty księgowej, przelewem na rachunek bankowy Zleceniodawcy wskazany w wezwaniu do zapłaty/nocie księgowej. W przypadku niedokonania zapłaty kary umownej we wskazanym terminie może być ona również potrącona z odsetkami ustawowymi z wynagrodzenia należnego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zleceniodawcę bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
9. Niezależnie od postanowień ust. 6 i 7, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z przetwarzaniem powierzonych mu danych osobowych niezgodnie z niniejszą Umową i powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności naliczenie kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zleceniodawcę od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

**Paragraf 5. INSPEKTOR OCHRONY DANYCH**

1. Zleceniodawca wyznaczył Inspektora Ochrony Danych.
2. Inspektorem Ochrony Danych Zleceniodawcy jest Sylwia Ratajczyk, adres e-mail: iod@pfron.org.pl.
   1. Wykonawca będzie współpracował z Inspektorem Ochrony Danych wyznaczonym przez Zleceniodawcę w celu zapewnienia przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i Umową. Komunikacja pomiędzy Wykonawcą i IOD odbywać się będzie także za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres Wykonawcy: iod@asseco.pl oraz adres IOD wskazany w ust. 2.

**Paragraf 6. OBOWIĄZYWANIE UMOWY**

1. Umowa powierzenia zostaje zawarta na czas określony, tożsamy z okresem obowiązywania Umowy Głównej.
2. Niniejsza Umowa wygasa lub ulega rozwiązaniu z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Głównej.
3. Zleceniodawca jest uprawniony do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nienależytego wykonywania zobowiązań wynikających   
   z niniejszej Umowy przez Wykonawcę.

**Paragraf 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy mogą nastąpić tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowania właściwe przepisy prawa, w tym w szczególności RODO.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją postanowień niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniodawcy.
4. Niniejszą Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy i jeden dla Zamawiającego.

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

za Wykonawcę za Zleceniodawcę

**Załącznik do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych**

**PROTOKÓŁ USUNIĘCIA DANYCH OSOBOWYCH**

W imieniu …………………………………………………………………………………….. (zwanego w  Umowie „Wykonawcą”) oświadczamy, iż dane osobowe przetwarzane przez …………………………………………….. na zlecenie Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (zwanego w Umowie „Zleceniodawcą”) z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa, jako administratora, zostały w dniu ……………………… trwale usunięte.

Niniejszy fakt trwałego usunięcia danych osobowych potwierdza:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ……………………………………………………………….. |  | ……………………………… |
| *imię i nazwisko, stanowisko* |  | *data, podpis osobisty* |