**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

Nazwa nadana zamówieniu przez Zamawiającego:

**świadczenie usług Infolinii Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2   
„E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON**

**Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia  
na świadczenie usług Infolinii Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2   
„E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON**

##### Nazwa i adres Zamawiającego.

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)

al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa

Numer telefonu: (+ 48) 22 50 55 500

Strona internetowa: www.pfron.org.pl

Ogłoszenia i komunikaty dotyczące zamówień publicznych znajdują się na stronie internetowej Zamawiającego: http://bip.pfron.org.pl/zamowienia-publiczne/ponizej-progu-okreslonego-w-art-11-ust-8-ustawy-pzp/

**II. Postanowienia ogólne.**

1. Zamówienie zostanie udzielone w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie   
   z przepisami art. 39-46 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn. zm.).
2. Szacunkowa wartość zamówienia określona została poniżej wartości kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy w odniesieniu do usług i dostaw.
3. Użyte w niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia terminy mają następujące znaczenie:
   1. „Zamawiający” - Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON).
   2. „Wykonawca” - podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia publicznego, złożył ofertę lub zawarł z Zamawiającym Umowę w sprawie zamówienia publicznego.
   3. „postępowanie” - postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzone na podstawie niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
   4. „SIWZ” - niniejsza Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia.
   5. „OPZ” - opis przedmiotu zamówienia.
   6. „Umowa” - Umowa zawarta między Zamawiającym a Wykonawcą wraz   
      ze wszystkimi aneksami i załącznikami do Umowy.
   7. „ustawa” - ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U.   
      z 2017 r. poz. 1579 z późn. zm.).
   8. „zamówienie” - zamówienie publiczne, którego przedmiot w sposób szczegółowy został opisany w niniejszej SIWZ.
   9. „grupa kapitałowa” – wszyscy przedsiębiorcy, którzy są kontrolowani w sposób bezpośredni lub pośredni przez jednego przedsiębiorcę, w tym również tego przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229 z późn. zm.).
   10. „tajemnica przedsiębiorstwa” - w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia   
       16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153  
        poz. 1503, z późn. zm.) przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.

**III. Określenie przedmiotu zamówienia.**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na obsłudze zgłoszeń Użytkowników Systemu dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemu (Incydentów). Obsługa zgłoszeń obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach SOW dla niedoświadczonych użytkowników Systemu. Zamawiający zakłada wielopoziomowy system obsługi Incydentów. Zadaniem Wykonawcy jest obsługa pierwszego poziomu - Pierwszej Linii Wsparcia.

Obsługa Pierwszej Linii Wsparcia polega na przyjmowaniu zgłoszeń Użytkowników Systemu, które wykorzystują następujące kanały informacyjne:

1. Linia telefoniczna,
2. Poczta elektroniczna.

Definicje pojęć użytych w niniejszym opisie znajdują się w załączniku nr 1 do SIWZ.

1. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia zawiera **załącznik nr 1 do SIWZ.**
2. Zakres oraz zasady wykonania usług określa **załącznik nr 8 do SIWZ** (wzór umowy).
3. Kod zamówienia określony we Wspólnym Słowniku Zamówień (CPV):

* 64211000-8 – Publiczne usługi telefoniczne.

**IV. Dodatkowe informacje.**

1. Zamawiający stosownie do art. 29 ust. 3a ustawy, wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności związanych z obsługą usługi wykonywania zleceń opisanej w pkt 5 i 6 **załącznika nr 1** do SIWZ, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2016 r. poz. 1666 z późn. zm.).

Przepis art. 22 § 1 Kodeksu pracy określa cechy stosunku pracy: a) wykonywanie pracy określonego rodzaju na rzecz pracodawcy, b) wykonywanie pracy pod kierownictwem pracodawcy, c) w miejscu wyznaczonym przez pracodawcę, d) i w czasie przez niego wyznaczonym, a pracodawca – do zatrudniania pracownika za wynagrodzeniem.

1. W odniesieniu do osób, o których mowa w pkt 1 powyżej Zamawiający wymaga przedstawienia przez Wykonawcę w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zawarcia umowy wykazu tych osób oraz dokumentów potwierdzających sposób ich zatrudnienia   
   (np. zanonimizowane kopie umów o pracę, przy czym imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji, przy czym informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania; dokument potwierdzający opłacenie składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę wraz z informacją o liczbie odprowadzonych składek, które będzie mogło przyjąć postać zaświadczenia właściwego oddziału ZUS lub zanonimizowanych dowodów potwierdzających zgłoszenie pracownika do ubezpieczeń, oświadczenie wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę tych osób, przy czym oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, imion i nazwisk tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu wykonawcy lub podwykonawcy).
2. Wykonawca zobowiązuje się na każde pisemne żądanie Zamawiającego w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego przedkładać raport stanu i sposobu zatrudnienia osób wymienionych w pkt 1 powyżej.
3. Jeżeli Wykonawca nie przedstawi dokumentów lub wyjaśnień potwierdzających fakt zatrudnienia osób wskazanych w pkt 1 powyżej (w tym także dodatkowych dokumentów na żądanie Zamawiającego) albo jeżeli przedstawione dokumenty lub wyjaśnienia potwierdzają brak wymaganego zatrudnienia, Zamawiający jest uprawniony do:
   1. naliczenia kary umownej w wysokości 10 000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) za każdy przypadek niewykazania faktu zatrudnienia w oparciu o umowę o pracę osoby w miesiącu, co do której przewidziany jest taki obowiązek, lub
   2. wypowiedzenia umowy po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do zatrudnienia osób w oparciu o umowę o pracę i udokumentowania tego faktu w terminie wskazanym przez Zamawiającego w wezwaniu. Wypowiedzenie nastąpi w trybie natychmiastowym po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim;
4. Kara umowna przewidziana za niewykazanie faktu zatrudnienia osób wskazanych w pkt 1 powyżej należna jest także w przypadku późniejszego zatrudnienia tej osoby.
5. Wykonawca lub Podwykonawca może dokonać zmiany osób, o których mowa w pkt 1 powyżej pod warunkiem wcześniejszego pisemnego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego. W przypadku, o którym mowa powyżej, Wykonawca zobowiązany jest   
   w terminie 5 Dni Roboczych od dokonania przedmiotowej zmiany do przekazania Zamawiającemu wykazu nowych osób oraz przedstawienia dokumentów potwierdzających ich zatrudnienie.

**V. Termin wykonania zamówienia.**

Termin wykonania przedmiotu zamówienia – od dnia zawarcia Umowy do dnia 28 lutego 2019 r. Zamawiający przewiduje zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego na dzień 01 marca 2018 r.

**VI. Warunki udziału Wykonawców w postępowaniu.**

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
   1. nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 i ust. 5 pkt 1 ustawy;
   2. spełniają warunki udziału w postępowaniu określone w pkt 2 poniżej.
2. Zamawiający wymaga wykazania przez Wykonawcę spełniania warunków dotyczących:
   1. Sytuacji ekonomicznej lub finansowej:

Zamawiający nie precyzuje warunku udziału w postępowaniu w tym zakresie.

* 1. Zdolności technicznej lub zawodowej:

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże,   
że 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 okresowych lub ciągłych również wykonuje należycie co najmniej dwie usługi polegające na świadczeniu usługi infolinii / contact center, o wartości   
co najmniej 300.000,00 zł brutto (słownie: trzysta tysięcy złotych) każda. Usługa infolinii / contact center, o której mowa wyżej musi dotyczyć zgłoszeń, które są następnie przetwarzane w ramach help desku / service desku.

***Uwaga:***

* *przez jedną usługę, Zamawiający rozumie jeden kontrakt (umowę);*
* *przez usługę „infolinii / contact center” Zamawiający rozumie usługę polegającą na przyjmowaniu (odbieraniu) połączeń telefonicznych przez Wykonawcę na rzecz innego podmiotu zlecającego wykonanie takiej usługi;*
* *w przypadku usług będących w trakcie wykonywania, wymagania odnośnie: zakresu i wartości wykonywania danej usługi, dotyczą części umowy 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;*
* *w przypadku, gdy wartość zamówienia (umowy/kontraktu) jest określona   
  w innej walucie niż w złotych polskich, Zamawiający dokona przeliczenia tej wartości na złote polskie na podstawie średniego kursu złotego w stosunku do walut obcych określonych w Tabeli Kursów Narodowego Banku Polskiego (NBP) na dzień opublikowania Ogłoszenia o Zamówieniu w Biuletynie Zamówień Publicznych. Jeżeli w dniu publikacji w BZP 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 BZP.*

1. Zamawiający może, na każdym etapie postępowania, uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.
2. Wykonawca w celu potwierdzenia spełniania warunków, o których mowa w pkt 2 powyżej w odniesieniu do zamówienia, lub jego części może polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
3. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
4. W celu oceny czy Wykonawca polegając na zdolnościach innych podmiotów będzie dysponował zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia oraz oceny czy stosunek łączący Wykonawcę z innymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów Zamawiający żąda przedstawienia dowodów, które określają   
   w szczególności:
5. zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu,
6. sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu przez Wykonawcę przy wykonywaniu zamówienia publicznego,
7. zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego.

Dowody, o których mowa powyżej nie są wymagane, o ile dokument określony w pkt 5 powyżej będzie potwierdzał, że Wykonawca będzie dysponował zasobami innych podmiotów w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia oraz że stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów,   
a jego treść będzie zawierała informacje, o których mowa w lit. a –c powyżej.

1. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa   
   w art. 24 ust. 1 pkt 13–22 i ust. 5 pkt 1 ustawy.
2. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
3. Wykonawca, który polega na sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, odpowiada solidarnie z podmiotem, który zobowiązał się do udostepnienia zasobów,   
   za szkodę poniesioną przez Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.
4. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuacja ekonomiczna lub finansowa podmiotu, o którym mowa w pkt 8 powyżej, nie potwierdza spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:

10.1. zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub

10.2. zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolność techniczną lub zawodową lub sytuację ekonomiczną lub finansową, o których mowa w pkt 8 powyżej.

1. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, warunki określone w pkt 2 powyżej musi spełniać co najmniej jeden z tych Wykonawców samodzielnie lub wszyscy Wykonawcy łącznie.

**VII. Wykaz oświadczeń i dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia.**

1. Wykonawca **załącza do oferty**, aktualne na dzień składania ofert, oświadczenia w przedmiocie spełniania warunków udziału w postępowaniu (załącznik nr 6 do SIWZ) oraz w przedmiocie niepodlegania wykluczeniu (załącznik nr 7 do SIWZ). Informacje zawarte w oświadczeniach stanowią wstępne potwierdzenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.
2. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia **może wezwać wykonawcę**, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów potwierdzających:

2.1. spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz

2.2. brak podstaw wykluczenia.

1. **Dokumenty składane na wezwane Zamawiającego.** W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu określonych w pkt 2 Rozdziału VI SIWZ Zamawiający żąda następujących dokumentów:

3.1 **wykazu usług** wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane,   
a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli   
z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest   
w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

Wykaz należy sporządzić zgodnie z **załącznikiem nr 4 do SIWZ.**

**Uwaga:**

*Jeżeli wykaz, oświadczenia lub inne złożone przez Wykonawcę dokumenty budzą wątpliwości Zamawiającego, może on zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego usługi były wykonane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, o dodatkowe informacje lub dokumenty w tym zakresie.*

1. **Dokumenty składane na wezwanie Zamawiającego**. W celu wykazania braku podstaw wykluczenia z postępowania Wykonawcy przez Zamawiającego, Zamawiający żąda złożenia następujących dokumentów:

4.1 **odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji   
o działalności gospodarczej**, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu   
do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia   
na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy.

**Uwaga:**

*W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie wyżej wymienione dokumenty składa każdy z Wykonawców występujących wspólnie. W przypadku Wykonawców polegających na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy, dokumenty wyżej wymienione Wykonawca składa   
w odniesieniu do każdego z tych podmiotów.*

1. **Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy jest zobowiązany do przekazania Zamawiającemu oświadczenia o przynależności albo braku przynależności   
   do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy.   
   W przypadku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, Wykonawca może złożyć wraz z oświadczeniem dowody bądź informacje potwierdzające,   
   że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji   
   w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 5 do SIWZ.**
2. Wykonawca nie jest obowiązany do złożenia dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w rozdz. VI SIWZ, jeżeli:

Wykonawca wskaże dostępność oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w rozdz. VII SIWZ w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych i bezpłatnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2014 r. poz. 1114 oraz z 2016 r. poz. 352). W takim przypadku Zamawiający pobiera samodzielnie z tych baz danych wskazane przez Wykonawcę oświadczenia lub dokumenty.

Dotyczy to w szczególności informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu Rejestru Przedsiębiorców pobieranej na podstawie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 687 z pózn. zm.) oraz wydruków z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej z dnia 2 lipca 2004 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 1829 z późn. zm.).

Wykonawca wskaże oświadczenia lub dokumenty, o których mowa w rozdz. VII SIWZ, które znajdują się w posiadaniu Zamawiającego, w szczególności oświadczenia lub dokumenty przechowywane przez Zamawiającego zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp. W takim przypadku Zamawiający w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw wykluczenia, korzysta z posiadanych oświadczeń lub dokumentów, o ile są one aktualne.

1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w ust. 4.1., składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.
2. Dokumenty, o których mowa w ust. 7, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
3. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w ust. 7, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby.
4. 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.
5. Składane dokumenty mogą być złożone w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.
6. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
7. Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie pisemnej.
8. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentów, o których mowa w niniejszym rozdziale, innych niż oświadczenia, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
9. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski. W razie wątpliwości uznaje się, iż wersja polskojęzyczna jest wersją wiążącą.
10. Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedstawienia tłumaczenia na język polski wskazanych przez Wykonawcę i pobranych samodzielnie przez Zamawiającego dokumentów.
11. Dokumenty, dla których Zamawiający określił wzory w formie załączników do niniejszej SIWZ, powinny być sporządzone zgodnie z tymi wzorami, co do treści oraz formy, w tym opisu kolumn i wierszy.
12. Każda poprawka w treści dokumentów, a w szczególności każde przerobienie, przekreślenie, uzupełnienie, nadpisanie, przesłonięcie korektorem, etc. powinny być podpisane przez Wykonawcę.
13. Podpisanie dokumentów i poświadczenia za zgodność z oryginałem powinno być dokonane w sposób umożliwiający identyfikację podpisu (np. czytelny podpis lub nieczytelny podpis wraz z imienną pieczęcią osoby podpisującej dokument lub poświadczającej kopię).

**VIII. Informacja dla Wykonawców, którzy wspólnie składają ofertę (spółki cywilne/konsorcja).**

1. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia ustanawiają pełnomocnika   
   do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania   
   w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
2. Jeżeli oferta Wykonawców wspólnie składających ofertę została wybrana, Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.
3. W związku z faktem, iż wszelka korespondencja związana z postępowaniem będzie kierowana do ustanowionego przez Wykonawców pełnomocnika należy podać dane kontaktowe (e-mail, adres) pełnomocnika, na jaki ma być wysyłana korespondencja.
4. Pełnomocnictwo dla ustanowionego pełnomocnika winno jednoznacznie określić postępowanie, do którego się odnosi, precyzować zakres umocowania i wskazać pełnomocnika. Musi też wyliczać wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się   
   o zamówienie i być podpisane przez każdego z nich.
5. Przyjmuje się, że pełnomocnictwo do podpisania oferty obejmuje również pełnomocnictwo do poświadczania za zgodność z oryginałem wszystkich kopii dokumentów dołączonych do oferty.
6. Pełnomocnictwo należy dołączyć do oferty w oryginale lub kopii poświadczonej notarialnie.
7. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, kopie dokumentów dotyczących poszczególnych Wykonawców muszą być poświadczone własnoręcznym podpisem i dopiskiem „za zgodność z oryginałem”, przez wyznaczonego przez nich pełnomocnika lub odpowiednio przez tych Wykonawców.

**IX. Sposób udzielania wyjaśnień.**

1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie treści niniejszej SIWZ. Zamawiający udzieli niezwłocznie wyjaśnień jednak **nie później niż na 2 dni** przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie po upływie terminu składania wniosku lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku. Zapytanie należy kierować zgodnie z przewidzianą w SIWZ formą porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami, w tym w szczególności na adres e-mail: sow\_zamowienia@pfron.org.pl.W przypadku, gdy Wykonawca wybierze formę pisemną, zapytanie należy umieścić w zamkniętej kopercie z napisem:

„PILNE – zapytanie do komisji przetargowej *na świadczenie usługi Infolinii dla Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON”*” i przesłać na adres:

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych  
al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa  
Kancelaria – parter**

1. Zamawiający przekaże treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Wykonawcom, którym przekazał SIWZ, bez ujawniania źródła zapytania oraz zamieści na stronie internetowej, na której zamieszczono SIWZ.
2. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SIWZ. Dokonaną zmianę treści SIWZ Zamawiający udostępni na stronie internetowej, na której zamieszczona została SIWZ.
3. Zamawiający nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców w celu wyjaśnienia wątpliwości dotyczących SIWZ.

**X. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami.**

1. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim.
2. W niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 z późn. zm.), osobiście, za pośrednictwem posłańca, faksem lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r. poz. 1219).
3. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazuje oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej lub faksu, każda ze Stron na żądanie drugiej Strony potwierdzi fakt ich otrzymania. Oferta musi być złożona w formie pisemnej.
4. W przypadku niewywiązania się przez Wykonawcę ze wskazanego w pkt 3 powyżej obowiązku, Zamawiający uzna, że oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacji dotarły do Wykonawcy w dniu i godzinie jego nadania oraz były czytelne.
5. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nieotrzymania przez Wykonawcę informacji związanych z prowadzonym postępowaniem w przypadku wskazania przez Wykonawcę w ofercie błędnego adresu lub adresu poczty elektronicznej.
6. Wszelką korespondencję dotyczącą prowadzonego postepowania należy kierować na adres:

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**

**Zamówienia publiczne**

**al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa (kancelaria – parter)**

**fax 22 50 55 275**

**sow\_zamowienia@pfron.org.pl**

**(w tytule e-maila: świadczenie usługi infolinii)**

1. Zamawiający nie będzie udzielał wyjaśnień na zapytania dotyczące treści niniejszej SIWZ kierowane w formie ustnej bezpośredniej lub drogą telefoniczną.

**XI. Wadium**

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

**XII. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy.**

1. Wykonawca zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zwanego dalej *zabezpieczeniem* najpóźniej przed wyznaczonym przez Zamawiającego terminem podpisania Umowy w wysokości **5%** ceny brutto podanej   
   w ofercie.
2. Zabezpieczenie może być wnoszone według wyboru Wykonawcy w jednej lub kilku następujących formach:
   1. pieniądzu,
   2. poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
   3. gwarancjach ubezpieczeniowych,
   4. gwarancjach bankowych,
   5. 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.

**Uwaga: w przypadku, gdy Wykonawca wnosi zabezpieczenie w jednej z form,   
o których mowa w pkt 2.2 – 2.5 powyżej, zaleca się uzgodnienie z Zamawiającym treści dokumentu.**

* 1. Za zgodą Zamawiającego zabezpieczenie może być wnoszone również w formach określonych w art. 148 ust. 2 ustawy.
  2. Zabezpieczenie wnoszone w pieniądzu Wykonawca wpłaca przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego: BGK I O/Warszawa 68 1130 1017 0019 9361 9020 0005   
     z dopiskiem:

**„Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy – świadczenie usługi infolinii”.**

* 1. Dokument gwarancji lub poręczenia zawierać ma:

5.1. bezwarunkowe i nieodwołalne zabezpieczenie gwaranta/poręczyciela zapłaty wymaganej kwoty zabezpieczenia, na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego wzywające do zapłaty kwoty zabezpieczenia i zawierające oświadczenie   
o niespełnieniu prze Wykonawcę zobowiązań wynikających z zawartej Umowy;

5.2. zapewnienie wykonalności na terenie Rzeczpospolitej Polskiej;

5.3. określenie miejsca rozstrzygania sporów przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

* 1. Do zmiany formy zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w trakcie realizacji Umowy stosuje się art. 149 ustawy.
  2. Zamawiający dokona zwrotu zabezpieczenia w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należycie wykonane.
  3. Na pisemny wniosek Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, wadium wniesione w pieniądzu Zamawiający zaliczy na poczet zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.

**XIII. Termin związania złożoną ofertą.**

1. Termin związania ofertą wynosi 30 dni.
2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym, że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.
4. Odmowa wyrażenia zgody, o której mowa w pkt 3 powyżej, nie powoduje utraty wadium.
5. Przedłużenie terminu związania ofertą jest dopuszczalne tylko z jednoczesnym przedłużeniem okresu ważności wadium, albo jeżeli nie jest to możliwe, z wniesieniem nowego wadium na przedłużony okres związania ofertą. Jeżeli przedłużenie terminu związania ofertą dokonywane jest po wyborze oferty najkorzystniejszej, obowiązek wniesienia nowego wadium lub jego przedłużenia dotyczy jedynie Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza.
6. W przypadku wniesienia odwołania po upływie terminu składania ofert bieg terminu związania ofertą ulega zawieszeniu do czasu ogłoszenia przez Izbę orzeczenia.

**XIV. Opis sposobu przygotowania oferty.**

1. Oferta musi być przedstawiona zgodnie z zasadami określonymi w ustawie i odpowiadać treści SIWZ.
2. Ofertę stanowi wypełniony i podpisany **Formularz Oferty** sporządzony zgodnie   
   z **Załącznikiem nr 2 do SIWZ oraz Formularz Cenowy zgodny z Załącznikiem nr 2a do SIWZ.**
3. Do oferty należy dołączyć:
   1. Pełnomocnictwo w formie pisemnej (oryginał) lub kopii poświadczonej notarialnie lub przez osoby udzielające pełnomocnictwa – jeżeli dotyczy;
   2. Zobowiązanie podmiotu trzeciego w formie pisemnej (oryginał) – jeżeli wykonawca polega na zasobach lub sytuacji podmiotu trzeciego.
4. Oferta powinna być podpisana przez osobę/osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze sądowym lub w innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy, albo przez pełnomocnika Wykonawcy.
5. Oświadczenia, o których mowa w rozporządzeniu w sprawie dokumentów, dotyczące Wykonawcy i innych podmiotów, na których zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca na zasadach określonych w art. 22a ustawy oraz dotyczące podwykonawców, składane są w oryginale.
6. Dokumenty, o których mowa w rozporządzeniu w sprawie dokumentów, inne niż oświadczenia, o których mowa w § 1 przedmiotowego rozporządzenia, składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.

Poświadczenia za zgodność z oryginałem winno być sporządzone w sposób umożliwiający identyfikacje podpisu (np. wraz z imienną pieczątką osoby poświadczającej kopie dokumentu za zgodność z oryginałem).

1. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
2. Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie pisemnej lub w formie elektronicznej.
3. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentów, o których mowa w rozporządzeniu ws dokumentów, innych niż oświadczenia, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
4. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski. W przypadku, o którym mowa w § 10 ust. 1 rozporządzenia ws dokumentów, Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedstawienia tłumaczenia dokumentów na język polski wskazanych przez Wykonawcę i pobranych samodzielnie przez Zamawiającego dokumentów.
5. Wszelkie skreślenia, poprawki, których w ofercie dokonał Wykonawca muszą być parafowane przez osobę podpisującą ofertę.
6. Wykonawca może złożyć jedną ofertę.
7. Ofertę należy sporządzić w języku polskim, z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
8. Oferty nieczytelne nie będą rozpatrywane.
9. Wskazane jest, aby wszystkie strony oferty wraz z załącznikami były trwale ze sobą połączone, kolejno ponumerowane.
10. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, **nie później niż   
    w terminie składania ofert**, **zastrzegł, że nie mogą być one udostępnione** **oraz wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnice przedsiębiorstwa**. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy. Wskazane jest, aby informacje te były umieszczone w osobnym wewnętrznym opakowaniu, trwale ze sobą połączone i ponumerowane.

**Uwaga: Zaleca się, aby uzasadnienie, o którym mowa powyżej było sformułowane w sposób umożliwiający jego udostępnienie.**

1. Wszystkie strony oferty oraz dokumenty i oświadczenia, powinny być podpisane lub parafowane przez Wykonawcę.
2. Ofertę wraz z oświadczeniami należy umieścić w **dwóch zamkniętych opakowaniach**, uniemożliwiających odczytanie ich zawartości bez uszkodzenia opakowania. Opakowania powinny być oznaczone pełną nazwą (firma) i adresem Wykonawcy, zaadresowane do Zamawiającego na adres podany w rozdziale I SIWZ oraz obydwa opisane:

**PRZETARG NIEOGRANICZONY**

**na świadczenie usługi Infolinii dla Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość   
e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON**

**(nie otwierać przed dniem 13 lutego 2018 r. do godz. 11:00)”.**

1. Wszelkie negatywne konsekwencje mogące wyniknąć z niezachowania powyższych wymagań będą obciążały Wykonawcę.
2. Wykonawca może wprowadzić zmiany do złożonej oferty lub ją wycofać. Zmiany lub wycofanie złożonej oferty są skuteczne wówczas, gdy zostały dokonane przed upływem terminu składania ofert.
3. Wykonawca może wprowadzić zmiany, poprawki, modyfikacje i uzupełnienia do treści złożonej oferty pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmian przed upływem terminu składania ofert. Zmiany do oferty muszą być złożone w miejscu i według zasad obowiązujących przy składaniu oferty. Odpowiednio opisane koperty zawierające zmiany należy dodatkowo opatrzeć dopiskiem „ZMIANA”, kopertę każdej „ZMIANY” należy dodatkowo opisać napisem „zmiana nr …”.
4. Wycofanie złożonej oferty następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia podpisanego przez Wykonawcę. Wycofanie należy złożyć w miejscu i według zasad obowiązujących przy składaniu oferty. Odpowiednio opisaną kopertę zawierającą powiadomienie należy dodatkowo opatrzyć dopiskiem „WYCOFANIE”.

UWAGA: Do składania oświadczenia (ZMIANA lub WYCOFANIE oferty) należy dołączyć stosowny dokument potwierdzający uprawnienie osoby podpisującej oświadczenie   
do występowania w imieniu Wykonawcy.

UWAGA: Z uwagi na wartość postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, Zamawiający informuje, iż oferty złożone, które następnie zostały wycofane lub zmienione, nie zostaną zwrócone Wykonawcy. Mając to na uwadze, Zamawiający nie będzie brał tych ofert pod uwagę przy otwarciu ofert oraz przy ocenie ofert.

**XV. Miejsce i termin składania ofert.**

Oferty należy składać w siedzibie Zamawiającego pod adresem:

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych  
al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa  
Kancelaria – parter**

w nieprzekraczalnym terminie do dnia **13 lutego 2018 r. do godz. 10:00:00**

**XVI. Otwarcie i weryfikacja ofert.**

1. Otwarcie ofert nastąpi w dniu **13 lutego 2018 r. o godz. 11:00** w siedzibie Zamawiającego, pod adresem:

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych**

**al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa**

**Sala konferencyjna - pokój 907**

1. Decydujące znaczenie dla oceny zachowania terminu składania ofert ma data i godzina wpływu oferty do Zamawiającego, a nie data jej wysłania np. przesyłką pocztową lub kurierską.
2. Ofertę złożoną po terminie, o którym mowa w Rozdziale XV niniejszej SIWZ zostanie zwrócona na zasadach określonych w art. 84 ust. 2 ustawy.
3. Bezpośrednio przed otwarciem ofert zostanie podana kwota, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
4. Podczas otwarcia ofert zostaną podane nazwy i adresy Wykonawców oraz informacje,   
   o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy oraz kryterium społeczne.
5. Otwarcie ofert jest jawne.
6. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieści na stronie internetowej <http://bip.pfron.org.pl/zamowienia-publiczne/ponizej-progu-okreslonego-w-art-11-ust-8-ustawy-pzp/> informacje wskazane w art. 86 ust. 5 ustawy.

**XVII. Opis sposobu obliczenia ceny.**

1. Wykonawca w Formularzu oferty stanowiącym **Załącznik nr 2 do SIWZ** poda całkowitą wartość za wykonanie przedmiotu zamówienia.
2. Całkowita cena oferty brutto musi uwzględniać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia oraz istotnym postanowieniami Umowy określonym w niniejszej SIWZ, w tym podatek od towarów   
   i usług VAT. Wykonawca ma obowiązek podać cenę oferty za cały okres realizacji przedmiotu zamówienia, tj. od dnia zawarcia umowy do dnia 28 lutego 2019 r. Zamawiający planuje, iż zawrze umowę w sprawie zamówienia publicznego dnia 01 marca 2018 r.

Obowiązkiem Wykonawcy jest podanie w Formularzu oferty całkowitej wartości za wykonanie przedmiotu zamówienia. Natomiast, w przypadku załącznika nr 2a (Formularz cenowy), obowiązkiem Wykonawcy jest wskazanie ceny za wykonanie obydwu etapów realizacji przedmiotu zamówienia. Szczegóły dotyczące rozliczeń zostały zawarte we wzorze umowy.

1. Walutą ceny oferty jest złoty polski. Rozliczenia pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym będą prowadzone w złotych polskich.
2. Cena oferty jak i ceny jednostkowe muszą być podane z dokładnością do 1 grosza, tj. do dwóch miejsc po przecinku (zasada zaokrąglenia – poniżej 5 należy końcówkę pominąć, powyżej i równe 5 należy zaokrąglić w górę).
3. Cena oferty określona przez Wykonawcę oraz ceny jednostkowe podane w formularzu cenowym zostaną ustalone na okres obowiązywania Umowy i nie będą podlegały zmianom, z zastrzeżeniem § 13 wzoru Umowy (**Załącznik nr 8** do SIWZ).
4. Ustalenie prawidłowej stawki podatku VAT leży po stronie Wykonawcy.
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.**

**XVIII. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty wraz podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny oferty.**

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami i ich wagą:
   1. **kryterium - cena „C” – waga 60% (60% = 60 pkt).**

Maksymalną liczbę punktów w tym kryterium (60 pkt) otrzyma oferta Wykonawcy, który zaproponuje najniższą cenę za wykonanie całości przedmiotu zamówienia podaną przez Wykonawcę w Formularzu Ofertowym (**załącznik nr 2 do SIWZ**), natomiast pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | C = | C n | x 60 pkt |
|  | C o |
| *gdzie:* | C n | – najniższa cena brutto spośród ocenianych ofert | |
|  | C o | – cena brutto oferty ocenianej | |

Wykonawca, w tym kryterium może otrzymać maksymalnie 60 punktów.

* 1. **kryterium społeczne „N**” **– waga 10% (10% = 10 pkt)**. Kryterium to wynika   
     z art. 29 ust. 4 pkt 4 ustawy w zw. art. 91 ust. 2 pkt 2 ustawy oraz jakości świadczenia usługi infolinii. Zamawiający dokona oceny na podstawie oświadczenia Wykonawcy złożonego w Formularzu Oferty (Załącznik nr 2 do SIWZ), dotyczącego liczby osób niepełnosprawnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, które Wykonawca zatrudni przy realizacji przedmiotu zamówienia na podstawie umowy o pracę. Zamawiający wymaga, aby deklarowana liczba osób niepełnosprawnych fizycznie realizowała usługę w każdego Dnia Roboczego realizacji Etapu II (**załącznik nr 1 do SIWZ**). Zamawiający weźmie pod uwagę zarówno pracowników zatrudnionych w pełnym wymiarze czasu pracy (pełen etat), jak też pracowników zatrudnianych w wymiarze nie mniejszym niż ½ wymiaru czasu pracy (etaty częściowe). W ramach tego kryterium można uzyskać 0 pkt, 5 pkt lub 10 pkt. Sposób przyznawania punktów
* Zamawiający przyzna 0 pkt za brak zatrudnienia przy realizacji przedmiotu zamówienia niepełnosprawnych 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) albo w wymiarze nie mniejszym niż ½ wymiaru czasu pracy (etat częściowy);
* Zamawiający przyzna 5 pkt za zatrudnienie przy realizacji przedmiotu zamówienia co najmniej 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) albo w wymiarze nie mniejszym niż ½ wymiaru czasu pracy (etat częściowy);
* Zamawiający przyzna 10 pkt za zatrudnienie przy realizacji przedmiotu zamówienia co najmniej 2 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 w pełnym wymiarze czasu pracy (pełen etat) albo w wymiarze nie mniejszym niż ½ wymiaru czasu pracy (etat częściowy).

**Uwaga:**

*Wykonawcy, który nie wskaże w Formularzu oferty* *liczby osób niepełnosprawnych   
w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej   
i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, które Wykonawca zatrudni przy realizacji przedmiotu zamówienia na podstawie umowy o pracę otrzyma 0 punktów.*

* 1. **Kryterium – liczba osób jednocześnie obsługujących Pierwszą Linię Wsparcia „L” – waga 30% (30% = 30 pkt).**

Zamawiający wymaga, aby liczba osób jednocześnie obsługujących Pierwszą Linię Wsparcia wynosiła 8 osób. Zamawiający przyzna dodatkowe punkty ofercie, jeżeli Wykonawca zaoferuje zwiększenie liczby osób jednocześnie obsługujących Pierwszą Linię Wsparcia, według poniższego schematu:

* 1. 8 osób – 0 pkt;
  2. 9 osób – 6 pkt;
  3. 10 osób – 12 pkt;
  4. 11 osób – 18 pkt;
  5. 12 osób – 24 pkt;
  6. 13 osób i więcej – 30 pkt.

Zamawiający informuje, iż liczba osób jednocześnie obsługujących Pierwszą Linię Wsparcia zostanie wpisana do umowy w sprawie zamówienia publicznego i będzie wymagana od Wykonawcy na każdym etapie realizacji umowy.

Zamawiający informuje, iż w przypadku zaoferowania mniej niż 8 osób jednocześnie obsługujących Pierwszą Linię Wsparcia, Zamawiający odrzuci ofertę Wykonawcy jako niezgodną z treścią SIWZ. W przypadku niewskazania w Formularzu oferty liczby osób jednocześnie obsługujących Pierwszą Linię Wsparcia, Zamawiający uzna, iż Wykonawca zaoferował 8 osób (zgodnie z OPZ).

1. Ostateczną ocenę punktową każdej z ocenianych ofert stanowić będzie suma liczby punktów przyznanych w każdym z kryteriów. Najkorzystniejsza oferta może uzyskać maksymalnie 100 punktów.

**LP = C + N + L**

**gdzie LP – liczba punktów uzyskanych przez ofertę**

1. Wszystkie obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zgodnie z zachowaniem reguł matematycznych.

**XIX. Udzielenie zamówienia.**

1. Zamawiający wybiera ofertę najkorzystniejszą na podstawie kryteriów oceny ofert określonych w specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, który spełni wszystkie postawione w niniejszej SIWZ warunki oraz otrzyma największą liczbę punktów spośród rozpatrywanych ofert.
2. W przypadku, gdy w postępowaniu nie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawiają taki sam bilans ceny lub kosztu i innych kryteriów oceny ofert, zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z najniższą ceną lub najniższym kosztem, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie lub koszcie, zamawiający wzywa wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen lub kosztów wyższych niż zaoferowanych   
   w złożonych ofertach.

**XX. Istotne dla Stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej Umowy w sprawie zamówienia publicznego.**

Warunki, na jakich Zamawiający zawrze Umowę z Wykonawcą, w tym zmiany treści Umowy zostały przedstawione we wzorze umowy (**załącznik nr 8 do SIWZ**).

**XXI. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia.**

Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli mają lub mieli interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych, przysługują środki odwoławcze zgodnie z działem VI – środki ochrony prawnej.

**XXII. Informacja o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia Umowy w sprawie zamówienia publicznego.**

1. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza zobowiązany będzie przed zawarciem Umowy w sprawie zamówienia publicznego:
   1. przedłożyć, w przypadku wyboru oferty Wykonawców występujących wspólnie, umowę regulującą ich współpracę (umowy konsorcjum). Umowa taka powinna określać strony umowy, cel działania, sposób współdziałania, zakres prac przewidzianych do wykonania każdemu z nich, solidarną odpowiedzialność za wykonanie przedmiotu zamówienia, oznaczenie czasu trwania konsorcjum (obejmującego okres realizacji przedmiotu zamówienia, gwarancji i rękojmi), wykluczenie możliwości wypowiedzenia umowy konsorcjum przez któregokolwiek z jego członków do czasu wykonania zamówienia;
   2. przekazać wszystkie niezbędne informacje potrzebne do wypełnienia treści Umowy oraz wskazać osobę/osoby uprawnione do zawarcia Umowy wraz   
      z dokumentami uprawniającymi do zawarcia Umowy, o ile nie wynika   
      to ze złożonych wraz z ofertą dokumentów.
2. W przypadku, gdy Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający będzie mógł wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny, chyba że zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania, o których mowa w art. 93 ust. 1 ustawy.

**XXIII. Podwykonawstwo.**

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy.
2. W przypadku powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcom, Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę w ofercie (Formularzu Oferty) części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom, i podania przez Wykonawcę firm podwykonawców, o ile są znane.
3. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 ustawy, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
4. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy   
   z odpowiedzialności za należyte wykonanie zamówienia.

**XXIV.** **Dodatkowe informacje.**

1. Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert wariantowych.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
3. Zamawiający nie przewiduje ustanowienia dynamicznego systemu zakupów.
4. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.
5. Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej.
6. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy.
7. Zamówienie jest współfinansowane w ramach projektu „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON”, którego źródło finansowania stanowią środki Unii Europejskiej (Europejski Fundusz Rozwoju Regionalnego) w wysokości 84,62% oraz środki krajowe z budżetu państwa w wysokości 15,38%.
8. **Zamawiający zgodnie z art. 24aa ust. 1 uPzp, najpierw dokona oceny ofert,   
   a następnie zbada, czy wykonawca, którego oferta została oceniona, jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału   
   w postępowaniu.**

**XXV. Załączniki do SIWZ.**

Wymienione poniżej załączniki stanowią integralną część SIWZ:

|  |  |
| --- | --- |
| Załącznik nr 1 - | Opis Przedmiotu Zamówienia. |
| Załącznik nr 2 - | Formularz Oferty, |
| Załącznik nr 2a - | Formularz cenowy, |
| Załącznik nr 4 - | Wykaz usług, |
| Załącznik nr 5 - | Oświadczenie dot. grupy kapitałowej, |
| Załącznik nr 6 - | Oświadczenie, |
| Załącznik nr 7 - | Oświadczenie, |
| Załącznik nr 8 - | Wzór umowy. |

***Załącznik nr 1 do SIWZ/***

***Załącznik nr 1 do Umowy***

**Opis Przedmiotu zamówienia**

# Wstęp

Celem Zamawiającego, jest wdrożenie usługi Infolinii, która będzie stanowić pierwszą linię wsparcia dla zadania obsługi Incydentów pojawiających się w trakcie eksploatacji Systemu SOW, który powstaje w ramach projektu „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”.

# ****Zastosowane** terminy i skróty.**

| Termin / skrót | Wyjaśnienie / opis |
| --- | --- |
| Administrator Merytoryczny | Pracownik Zamawiającego obsługujący zaawansowane Incydenty z obszaru biznesowego |
| Administrator Techniczny | Pracownik Zamawiającego obsługujący zaawansowane Incydenty z obszaru technicznego (błędy Systemu oraz awarie infrastruktury sprzętowej) |
| Autoryzacja | Procedura potwierdzająca określone prawa dostępu uwierzytelnionego podmiotu |
| Dni Robocze | Każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej**.** |
| Godziny Robocze | Godziny od 9.00. do 17.00 w Dni Robocze. |
| Incydent | Incydent to każde zdarzenie, które wystąpi w trakcie procesu eksploatacji Systemu a, które nie jest częścią przewidzianego sposobu jego działania. Incydenty mogą mieć charakter wad Systemu bądź zdarzeń, które inicjują działania rozwojowe. |
| Infolinia | Pracownicy Wykonawcy wraz z niezbędnym wyposażeniem technicznym realizujący zadania Pierwszej Linii wsparcia. |
| Pierwsza Linia Wsparcia | Pierwszy poziom wielopoziomowego systemu obsługi Incydentów. Zadaniem tego poziomu jest obsługa zgłoszeń w wyniku bezpośredniego kontaktu z Użytkownikiem Systemu. Pierwsza linia sama do końca obsługuje zgłoszenie bądź eskaluje go dalej przekazując do następnych linii wsparcia. |
| Raport Miesięczny | Dokument podsumowujący działania Infolinii w okresie jednego miesiąca w formie zgodnej z Załącznikiem 5 do Umowy. |
| SRT | Scenariusz/Scenariusze Rozmowy Telefonicznej. Scenariusze rozmów z Użytkownikami Systemu opracowane przez Zamawiającego i przekazane Wykonawcy. |
| SOI | System Obsługi Incydentów. System Zamawiającego umożliwiający za pomocą przeglądarki internetowej:   1. Rejestrowanie i klasyfikowanie Incydentów, 2. Przeglądanie Incydentów, 3. Przeglądanie bazy wiedzy SOI, która zawiera:    1. Folder z SRT,    2. Listę Zakończonych Incydentów,    3. Listę FAQ,    4. Dokumentację użytkownika SOW 4. Eskalację Incydentu do Administratora Merytorycznego lub Administratora Technicznego, 5. Zakończenie obsługi Incydentu (zamknięcie incydentu) |
| System/SOW | System aplikacyjny SOW wdrażany w ramach projektu „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” |
| System Zapowiedzi Głosowej | System Zapowiedzi Głosowej ma za zadanie:   1. W Godzinach Roboczych – informować Użytkownika Systemu o zasadach pracy z infolinią,   Poza Godzinami Roboczymi – informować o godzinach pracy Infolinii. |
| Uwierzytelnianie | Procedura potwierdzająca zadeklarowaną tożsamość podmiotu biorącego udział w procesie komunikacji |
| Użytkownik Systemu | Użytkownicy Systemu SOW do których należą:   1. Niepełnosprawni wnioskodawcy i ich opiekunowie, 2. Pracownicy podmiotów gospodarczych składających wnioski, 3. Pracownicy jednostek samorządu terytorialnego. 4. Pracownicy PFRON |

# Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na obsłudze zgłoszeń Użytkowników Systemu dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemu (Incydentów). Obsługa zgłoszeń obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach SOW dla niedoświadczonych użytkowników Systemu. Zamawiający zakłada wielopoziomowy system obsługi Incydentów. Zadaniem Wykonawcy jest obsługa pierwszego poziomu - Pierwszej Linii Wsparcia.

Obsługa Pierwszej Linii Wsparcia polega na przyjmowaniu zgłoszeń Użytkowników Systemu, które wykorzystują następujące kanały informacyjne:

1. Linia telefoniczna,
2. Poczta elektroniczna.

Zamawiający wymaga aby świadczenie usługi infolinii za pomocą linii telefonicznej nie generowało kosztów po stronie dzwoniącego.

Zamawiający wymaga, aby w trakcie trwania Etapu II Umowy infolinia (Pierwsza Linia Wsparcia) składała się z ośmiu stanowisk (lub zgodnie z ofertą Wykonawcy odpowiednio więcej). Stanowiska muszą być obsługiwane przez osoby zapewniające ich równoległą pracę w czasie Godzin Roboczych w Dni Robocze.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przygotował w trakcie Etapu I (patrz punkt 8) System Zapowiedzi Głosowej w treści uzgodnionej z Zamawiającym.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w trakcie Etapu II (patrz punkt 8) utrzymywał system zapowiedzi głosowej oraz rejestrował wszystkie rozmowy prowadzone przez infolinię.

# Wyposażenie techniczne stanowiska pracownika Infolinii

Zamawiający wymaga, aby każde stanowisko Infolinii było wyposażone:

1. W sprzęt umożliwiający obsługę zgłoszeń telefonicznych wraz z ich wewnętrzną komutacją pomiędzy pracownikami infolinii,
2. W komputer z przeglądarką internetową. Przeglądarka musi być jedną z następującej listy:
   1. Google Chrome od wersji 32,
   2. Mozilla Firefox od wersji 34,
   3. Opera od wersji 26
   4. Safari od wersji 5
   5. Internet Explorer od wersji 11

Zamawiający wymaga, aby wyposażenie wymienione wyżej, wraz z pomieszczeniami, dzierżawą łączy telefonicznych, internetowych oraz obsługą techniczną należało w całości do obowiązków Wykonawcy. Zamawiający wymaga, aby koszty związane z wyposażeniem Infolinii zostały wliczone w ryczałtowy koszt realizacji usługi w każdym miesiącu jej świadczenia.

Zamawiający z chwilą rozpoczęcia realizacji Etapu II Umowy udostępni Wykonawcy informacje adresowe oraz dane niezbędne do uwierzytelniania i autoryzacji w SOI. Wykonawca nie będzie ponosił żadnych opłat z tytułu korzystania z SOI.

# Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń telefonicznych

Zamawiający wymaga, aby obsługa zgłoszeń telefonicznych odbywała się według następującego scenariusza:

1. Zgłoszenie telefoniczne przyjmuje jeden z dostępnych pracowników infolinii,
2. Na podstawie SRT oraz własnego doświadczenia przeprowadza rozmowę z osobą, która się zgłosiła i w zależności od klasy problemu:
   1. W przypadku nowych incydentów:
      1. Udziela pomocy werbalnej, korzystając z funkcji systemu SOI, a następnie rejestruje Incydent w SOI i go zamyka,
      2. Jeśli udzielenie pomocy przekracza możliwości pracownika infolinii, pracownik rejestruje zgłoszenie i w zależności od klasyfikacji przekierowuje Incydent do Administratora Merytorycznego bądź Technicznego,
   2. W przypadku zgłoszeń dotyczących niezakończonych Incydentów korzystając z SOI udziela stosownej informacji.

# Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń z poczty elektronicznej

Zamawiający wymaga, aby obsługa zgłoszeń przez pocztę elektroniczną odbywała się według następującego scenariusza:

1. Pocztę przyjmuje jeden z dostępnych pracowników infolinii,
2. Pracownik infolinii analizuje treść zgłoszenia i w zależności od klasy problemu:
   1. W przypadku nowych incydentów:
      1. Formułuje odpowiedź za pomocą poczty, korzystając z funkcji systemu SOI, a następnie rejestruje Incydent w SOI i go zamyka,
      2. Jeśli udzielenie pomocy przekracza możliwości pracownika infolinii, pracownik rejestruje zgłoszenie i w zależności od klasyfikacji przekierowuje Incydent do Administratora Merytorycznego bądź Technicznego,
   2. W przypadku zgłoszeń dotyczących niezakończonych Incydentów korzystając z SOI udziela stosownej informacji.

# Harmonogram wdrożenia usługi

Zamawiający wymaga, aby wdrożenie usługi odbywało się zgodnie z następującym harmonogramem

1. Etap I. Przygotowanie usługi. Etap powinien rozpocząć się z dniem podpisania umowy i musi się zakończyć nie później niż 15.05.2018 roku. W ramach tego etapu muszą być wykonane następujące prace:
   1. Szkolenie Ogólne Wiadomości o SOW. Szkolenie zorganizuje i przeprowadzi Zamawiający dla pracowników Wykonawcy w terminie uzgodnionym pomiędzy stronami Umowy. W trakcie szkolenia Zamawiający przekaże Wykonawcy SRT. Przeszkoleni pracownicy Wykonawcy będą następnie szkolić swoich współpracowników. Szkolenie nie przekroczy 6 godzin i odbędzie się w siedzibie Zamawiającego. Wszystkie koszty związane ze szkoleniem, poza kosztami dojazdu uczestników szkolenia i ewentualnych noclegów, ponosi Zamawiający,
   2. Szkolenie z obsługi SOI. Szkolenie zorganizuje i przeprowadzi Zamawiający dla uczestników szkolenia Ogólne Wiadomości o SOW. Szkolenie odbędzie się tego samego dnia po zakończeniu szkolenia Ogólne Wiadomości o SOW. Szkolenie nie przekroczy 2 godzin i odbędzie się w siedzibie Zamawiającego. Wszystkie koszty związane ze szkoleniem, poza kosztami dojazdu uczestników szkolenia ponosi Zamawiający,
   3. Wykonawca przygotuje oraz uruchomi System Zapowiedzi Głosowej w treści uzgodnionej z Zamawiającym oraz przygotuje mechanizmy rejestracji wszystkie rozmów prowadzonych przez infolinię. Zamawiający wymaga, aby koszty uruchomienia Systemu Zapowiedzi Głosowej oraz mechanizmów rejestracji rozmów zostały wliczone w koszty świadczenia usługi.
2. Etap II.Realizacja obsługi zgłoszeń. Po zakończeniu Etapu I, jednak nie później niż

01.06.2018 Wykonawca uruchomi usługę przyjmowania i obsługi zgłoszeń.

* 1. Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń. Wykonawca w Godzinach Roboczych w Dni Robocze świadczy usługę zgodnie ze scenariuszami opisanymi w punktach 6 i 7,
  2. Cykliczne raporty miesięczne. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca co miesiąc generował raport z wykonania usługi za ostatni miesiąc w formie zgodnej z Załącznikiem 5 do Umowy,
  3. Raport na koniec umowy. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca na koniec umowy wygenerował raport z wykonania usługi za całość umowy w formie zgodnej z Załącznikiem 5 do Umowy,

# Dostępność usługi (SLA)

Zamawiający wymaga, aby dostępność usługi wynosiła nie mniej niż 99,5% w Godzinach Roboczych w Dni Robocze w czasie każdego miesiąca Etapu II.

# Rozliczanie usługi

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca rozliczał swoje usługi w trybie miesięcznym. Podstawą rozliczenia będzie zaakceptowany przez Zamawiającego protokół odbioru zgodny z Załącznikiem 2 do Umowy, którego załącznikiem będzie raport miesięczny.

**Załącznik nr 2 do SIWZ**

*(Pieczęć Wykonawcy)*

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

*(miejscowość)*

**FORMULARZ OFERTY**

**I. Dane Wykonawcy/Wykonawców:**

*(w przypadku oferty wspólnej, należy wskazać pełnomocnika w rozdziale III pkt 6)*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Pełna nazwa: | ........................................................................................................................ |
| Adres: | .......................................................................................................................... |
| NIP/PESEL, KRS/CEiDG | …..…………………………………………………………………………………… |
| Telefon: | .......................................................................................................................... |
|  |  |
| e-mail: | .......................................................................................................................... |

*(w przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie podać nazwy (firmy) i dokładne adresy wszystkich członków konsorcjum lub spółki cywilnej)*

Wszelką korespondencję związaną z niniejszym postępowaniem prosimy kierować na:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Pełna nazwa: | ...................................................................................................................................... |
| Adres: | ……….......................................................................................................................... |
| NIP/PESEL, KRS/CEiDG | ……………..………………………………………………………………………………… |
| Telefon: | .......................................................................................................................... |
|  |  |
| e-mail: | .......................................................................................................................... |

* 1. **Oferta Wykonawcy:**

1. W nawiązaniu do ogłoszenia o przetargu nieograniczonym na **świadczenie usługi infolinii dla Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON,** oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia określonego w SIWZ za cenę brutto: ......................... zł, zgodnie z załącznikiem nr 2a do SIWZ.
2. Kryterium społeczne „N” - ……. (*należy wpisać liczbę osób niepełnosprawnych   
   w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, które Wykonawca zatrudni przy realizacji przedmiotu zamówienia*) na podstawie ……………….. (*należy wpisać rodzaj umowy tj. umowę o pracę*) w wymiarze ………………(*należy wpisać wymiar etatu tj. pełny wymiar czasu pracy - pełen etat lub wymiar nie mniejszym niż ½ wymiaru czasu pracy - etat częściowy)*.

***Uwaga:***

***W przypadku nie wpisania wszelkich danych umożliwiających jednoznaczne przyznanie punktów w kryterium społecznym tj. liczba osób, rodzaj umowy czy wymiar czasu pracy, Wykonawca albo nie wskazania liczby osób niepełnosprawnych w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, które Wykonawca zatrudni przy realizacji przedmiotu zamówienia na podstawie umowy o pracę – wykonawca otrzyma 0 punktów.***

1. Kryterium liczba osób jednocześnie obsługujących Pierwszą Linię Wsparcia „L”

Oferuję ……. osoby/osób jednocześnie obsługujących Pierwszą Linię Wsparcia.

1. Wykonawca informuje, że\*:

* wybór oferty **nie  będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego**;**
* wybór oferty **będzie** prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego w odniesieniu do następujących *towarów/ usług\* (w zależności od przedmiotu zamówienia)*: ………………………………………………………. Wartość *towaru/ usług\** ………… (należy wpisać nazwę towaru/usługi),którego dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania obowiązku podatkowy u Zamawiającego to …………….. zł netto\*\***.**
* *niepotrzebne skreślić*

*\*\* dotyczy Wykonawców, których oferty będą generować obowiązek doliczania wartości podatku VAT do wartości netto oferty, tj. w przypadku:*

* *wewnątrzwspólnotowego nabycia towarów,*
* *mechanizmu odwróconego obciążenia, o którym mowa w art. 17 ust. 1 pkt 7 ustawy   
  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.*

**III. Oświadczenia:**

1. Oświadczam, że zapoznaliśmy się z SIWZ i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz uzyskaliśmy konieczne informacje i wyjaśnienia do przygotowania oferty.
2. Oświadczam, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w SIWZ.
3. Oświadczam, że zapoznaliśmy się ze wzorem umowy stanowiącym **załącznik nr 8** do SIWZ i akceptujemy go bez zastrzeżeń. Zobowiązujemy się - w przypadku wyboru naszej oferty - do zawarcia Umowy w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
4. Zobowiązujemy się stosownie do art. 29 ust. 3a ustawy, że zatrudnimy lub Podwykonawca zatrudni na podstawie umowy o pracę osoby wykonujące czynności związanych z obsługą usługi wykonywania zleceń opisanej w pkt 5.5 i 5.6 załącznika nr 1   
   do Opisu Przedmiotu Zamówienia, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy   
   w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy.
5. Oświadczam, że następujące części zamówienia zamierzamy powierzyć   
   podwykonawcom[[1]](#footnote-1) :

……………………………………....................................................... firmie podwykonawcy ………………………………………………………………………………….. (*podać nazwę   
i adres podwykonawcy*).

1. Oświadczamy, że sposób reprezentacji spółki/konsorcjum[[2]](#footnote-2) dla potrzeb niniejszego zamówienia jest następujący (Wypełniają jedynie przedsiębiorcy składający wspólną ofertę - spółki cywilne lub konsorcja):

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

1. Ofertę wraz z załącznikami składamy na ……........... kolejno ponumerowanych stronach.

*......................................................................*

*(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*

*Wykonawcy/Pełnomocnika)*

*Pouczenie o odpowiedzialności karnej:*

*Art. 297 § 1 Kodeksu karnego (Dz. U. Nr 88 poz. 553 z późn. zm.): „Kto w celu uzyskania dla siebie lub kogo innego, od banku lub jednostki organizacyjnej prowadzącej podobną działalność gospodarczą na podstawie ustawy albo od organu lub instytucji dysponujących środkami publicznymi – kredytu, pożyczki pieniężnej, poręczenia, gwarancji, akredytywy, dotacji, subwencji, potwierdzenia przez bank zobowiązania wynikającego z poręczenia lub z gwarancji lub podobnego świadczenia pieniężnego na określony cel gospodarczy, elektronicznego instrumentu płatniczego lub zamówienia publicznego, przedkłada podrobiony, przerobiony, poświadczający nieprawdę albo nierzetelny dokument albo nierzetelne, pisemne oświadczenie dotyczące okoliczności o istotnym znaczeniu dla uzyskania wymienionego wsparcia finansowego, instrumentu płatniczego lub zamówienia, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.”*

----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Niepotrzebne skreślić

***Załącznik Nr 2a do SIWZ***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

pieczęć firmowa Wykonawcy

**FORMULARZ CENOWY**

**świadczenie usługi infolinii dla Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj usług** | **Wartość brutto** |
| **A** | **B** | **C** |
| **1.** | Usługa infolinii opisana w Załączniku nr 1 do SIWZ – etap I | ……….. zł |
| **2.** | Usługa infolinii opisana w Załączniku nr 1 do SIWZ – etap II | ……… zł |

**Uwaga:**

* **Formularz cenowy nie podlega procedurze określonej w art. 26 ust. 3 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn. zm.). W przypadku nie wypełnienia Formularza cenowego oferta Wykonawcy zostanie odrzucona na podstawie art. 89 ust 1 pkt 2 ustawy Praw zamówień publicznych;**

………………………….…………. …….………………………….

miejscowość, data podpis, imię i nazwisko

*Załącznik nr 4 do SIWZ*

*(Pieczęć Wykonawcy)*

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

*(miejscowość)*

**WYKAZ USŁUG**

Na potwierdzenie warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 2.2   
Rozdziału VI SIWZ tj. Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że 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 okresowych lub ciągłych również wykonuje należycie co najmniej dwie usługi polegające na świadczeniu usługi infolinii / contact center, o wartości co najmniej 300.000,00 zł brutto (słownie: trzysta tysięcy złotych) każda. Usługa infolinii / contact center, o której mowa wyżej muszą dotyczyć zgłoszeń, które są następnie przetwarzane w ramach help desku / service desku:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp** | **Zleceniodawca (podmiot, który zlecał wykonanie usługi)**  *(nazwa, adres i nr telefonu)* | **Przedmiot zamówienia** | | **Wartość zamówienia**  *(co najmniej  300 000,00 zł brutto)* | **Data wykonania zamówienia** *(od –do, np.:  od 01.01.2016 r.  do 31.12.2016 r.)* |
| **A** | **B** | **C** | | **D** | **E** |
| **1.** |  | Usługa polegająca na świadczeniu usługi infolinii / contact center |  |  |  |
| Usługa dotyczyła zgłoszeń przetwarzanych w ramach help desku / service desku |  |
| **2.** |  | Usługa polegająca na świadczeniu usługi infolinii / contact center |  |  |  |
| Usługa dotyczyła zgłoszeń przetwarzanych w ramach help desku / service desku |  |
| **3.** |  | Usługa polegająca na świadczeniu usługi infolinii / contact center |  |  |  |
| Usługa dotyczyła zgłoszeń przetwarzanych w ramach help desku / service desku |  |

**UWAGA:** Do usług wymienionych w wykazie należy dołączyć dowody określające, czy usługi wskazane w wykazie zostały wykonane lub są wykonywana należycie, przy czym dowodami są:

1. referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, z tym, że w odniesieniu do nadal wykonywanych świadczeń okresowych lub ciągłych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonanie powinny być wydane nie wcześniej niż na 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
2. oświadczenie Wykonawcy – **jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze** Wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa powyżej. Jeśli Wykonawca składa oświadczenie, zobowiązany jest podać przyczyny braku możliwości uzyskania tych dokumentów.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **................................................................**  *(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*  *Wykonawcy/pełnomocnika)* |

**Załącznik nr 5 do SIWZ**

*(Pieczęć Wykonawcy)*

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

*(miejscowość)*

**OŚWIADCZENIE O PRZYNALEŻNOSCI LUB BRAKU PRZYNALEŻNOŚCI DO TEJ SAMEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nazwa Wykonawcy: …………………………………………………………..…………………  Adres Wykonawcy: …………………………………………………………..…………………  Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na świadczenie usługi infolinii dla Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność  i jakość e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON***,*** zgodnie z art. 24 ust. 11 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r., poz. 1579) oświadczam, iż[[3]](#footnote-3):   * + - * Wykonawca **nie przynależy** do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy  z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017,  poz. 229)z Wykonawcami, którzy złożyli oferty w przedmiotowym postępowaniu  o udzielenie zamówienia.       * Wykonawca **przynależy** do tej samej grupy kapitałowej łącznie z nw. Wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty w przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia[[4]](#footnote-4):  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Lp.** | **Nazwa podmiotu** | | **Siedziba podmiotu** | | **1.** |  | |  | | **2.** |  | |  | | **(…)** |  | |  | |  | | **................................................................**  *(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*  *Wykonawcy/pełnomocnika)* | | | |

**Załącznik nr 6 do SIWZ**

*(Pieczęć Wykonawcy)*

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

*(miejscowość)*

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

**DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| My niżej podpisani  …………………………………………………………………………………………………………  działając w imieniu i na rzecz  ……………………….…………………………………………………………..……………………  ………………………….………………………………………………………..……………………  ubiegając się o udzielenie zamówienia publicznego na **świadczenie usługi infolinii dla Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON** *oświadczamy, że:*  Spełniamy warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego SIWZ.   |  |  | | --- | --- | |  | **................................................................**  *(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*  *Wykonawcy/pełnomocnika)* |   Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez zamawiającego w SIWZ *(wskazać dokument i właściwą jednostkę redakcyjną dokumentu, w której określono warunki udziału w postępowaniu),* polegam na zasobach następującego/ych podmiotu/ów:  ……………………………………………………………………..…………………………..……………..………………………………………………………………………….……,  w następującym zakresie:  …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………… *(wskazać podmiot i określić odpowiedni zakres dla wskazanego podmiotu).*   |  | | --- | | **................................................................**  *(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*  *Wykonawcy/pełnomocnika)* |   **UWAGA**  **W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia wymóg złożenia niniejszego oświadczenia dotyczy każdego z Wykonawców**  **W przypadku Wykonawcy, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, o których mowa w SIWZ, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu składa niniejsze oświadczenie dotyczące tych podmiotów**  *Pouczenie o odpowiedzialności karnej:*  *Art. 297 § 1 Kodeksu karnego (Dz. U. Nr 88 poz. 553 z późn. zm.): „Kto w celu uzyskania dla siebie lub kogo innego, od banku lub jednostki organizacyjnej prowadzącej podobną działalność gospodarczą na podstawie ustawy albo od organu lub instytucji dysponujących środkami publicznymi – kredytu, pożyczki pieniężnej, poręczenia, gwarancji, akredytywy, dotacji, subwencji, potwierdzenia przez bank zobowiązania wynikającego z poręczenia lub z gwarancji lub podobnego świadczenia pieniężnego na określony cel gospodarczy, elektronicznego instrumentu płatniczego lub zamówienia publicznego, przedkłada podrobiony, przerobiony, poświadczający nieprawdę albo nierzetelny dokument albo nierzetelne, pisemne oświadczenie dotyczące okoliczności o istotnym znaczeniu dla uzyskania wymienionego wsparcia finansowego, instrumentu płatniczego lub zamówienia, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.”* |

*(Pieczęć Wykonawcy)*

**Załącznik nr 7 do SIWZ**

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

*(miejscowość)*

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

**DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA**

My niżej podpisani

……………………………………………………………………………………………………………

działając w imieniu i na rzecz

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

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

ubiegając się o udzielenie zamówienia publicznego na **świadczenie usługi infolinii dla Systemu SOW opracowywanego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych” oraz obecnie eksploatowanych systemów PFRON**

1. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie   
   art. 24 ust 1 pkt 12-22 ustawy Pzp.
2. [UWAGA: *zastosować tylko wtedy, gdy zamawiający przewidział wykluczenie wykonawcy z postępowania na podstawie ww. przepisu*]

Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie   
art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **................................................................**  *(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*  *Wykonawcy/pełnomocnika)* |

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. …………. ustawy Pzp *(podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24 ust. 1 pkt 13-14, 16-20 lub art. 24 ust. 5 ustawy Pzp).* Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze: ………………………………………………………………………………………………………………..

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

**................................................................**

*(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*

*Wykonawcy/pełnomocnika)*

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, na którego/ych zasoby powołuję się w niniejszym postępowaniu, tj.: …………………………………………………………………….……………………… *(podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)* nie podlega/ją wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

**................................................................**

*(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*

*Wykonawcy/pełnomocnika)*

**UWAGA**

**W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia wymóg złożenia niniejszego oświadczenia dotyczy każdego z Wykonawców**

**W przypadku Wykonawcy, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu składa niniejsze oświadczenie dotyczące tych podmiotów**

**................................................................**

*(czytelny podpis albo podpis i pieczątka*

*Wykonawcy/pełnomocnika)*

*Pouczenie o odpowiedzialności karnej:*

*Art. 297 § 1 Kodeksu karnego (Dz. U. Nr 88 poz. 553 z późn. zm.): „Kto w celu uzyskania dla siebie lub kogo innego, od banku lub jednostki organizacyjnej prowadzącej podobną działalność gospodarczą na podstawie ustawy albo od organu lub instytucji dysponujących środkami publicznymi – kredytu, pożyczki pieniężnej, poręczenia, gwarancji, akredytywy, dotacji, subwencji, potwierdzenia przez bank zobowiązania wynikającego z poręczenia lub z gwarancji lub podobnego świadczenia pieniężnego na określony cel gospodarczy, elektronicznego instrumentu płatniczego lub zamówienia publicznego, przedkłada podrobiony, przerobiony, poświadczający nieprawdę albo nierzetelny dokument albo nierzetelne, pisemne oświadczenie dotyczące okoliczności o istotnym znaczeniu dla uzyskania wymienionego wsparcia finansowego, instrumentu płatniczego lub zamówienia, podlega karze pozbawienia wolności od 3 miesięcy do lat 5.”*

***Załącznik Nr 8 do SIWZ***

WZÓR UMOWY

U M O W A Nr .............

**zawarta w dniu roku w Warszawie**

pomiędzy:

**………………………………………………………………,**

zwany dalej „**Zamawiającym**”

a

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ z siedzibą w \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ przy ul. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ w \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ / do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ NIP \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, REGON\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, z kapitałem zakładowym \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ złotych w całości opłaconym, zwaną dalej „**Wykonawcą**”,   
w imieniu którego działają:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

uprawnione do reprezentacji Wykonawcy na podstawie odpisu z Rejestru Przedsiębiorców KRS\*/ wyciągu z ewidencji działalności gospodarczej Wykonawcy\*/pełnomocnictwa aktualnego na dzień zawierania Umowy, którego odpis stanowi **Załącznik nr 4** do Umowy.

⃰*niepotrzebne skreślić*

**W wyniku rozstrzygniętego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego (………………), zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp”:**

**§1.  
Definicje / Słowniczek**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojęcie** | **Znaczenie** |
| Umowa | Niniejsza Umowa wraz z załącznikami. |
| Dzień Roboczy | Dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni uznanych za wolne  od pracy u Zamawiającego. |
| OPZ | Załącznik nr 1 do Umowy „*Opis przedmiotu zamówienia*“. |
| Siła wyższa | Zdarzenie lub połączenie zdarzeń obiektywnie niezależnych od Stron, które zasadniczo i istotnie utrudniają wykonywanie części lub całości zobowiązań wynikających z Umowy, których Strony nie mogły przewidzieć i którym nie mogły zapobiec ani ich przezwyciężyć i im przeciwdziałać poprzez działanie z należytą starannością ogólnie przewidzianą dla cywilnoprawnych stosunków zobowiązaniowych. |

**§ 2.  
Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi polegającej na obsłudze zgłoszeń Użytkowników Systemu dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemu (Incydentów). Obsługa zgłoszeń obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach SOW dla niedoświadczonych użytkowników Systemu. Zamawiający zakłada wielopoziomowy system obsługi Incydentów. Zadaniem Wykonawcy jest obsługa pierwszego poziomu - Pierwszej Linii Wsparcia.
2. Obsługa Pierwszej Linii Wsparcia polega na przyjmowaniu zgłoszeń Użytkowników Systemu, które wykorzystują następujące kanały informacyjne:

a. Linia telefoniczna,

b. Poczta elektroniczna.

1. Szczegółowe określenie Przedmiotu Umowy zawiera Załącznik nr 1 do Umowy „*Opis przedmiotu zamówienia*” (OPZ) oraz oferta Wykonawcy (załącznik nr 3 do Umowy).
2. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o każdej sytuacji lub braku wymagania, które mogą przyczynić się do nieosiągnięcia celów Przedmiotu umowy, o którym mowa w ust. 1.
3. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że niniejsza Umowa współfinansowana jest ze środków europejskich w ramach ……… oraz zobowiązuje się respektować przy wykonywaniu Umowy krajowe oraz unijne przepisy dotyczące wydatkowania środków z funduszy strukturalnych Unii Europejskiej, w szczególności wszelkie materiały związane z wykonywaniem niniejszej Umowy winny być oznakowane przez Wykonawcę zgodnie z zasadami określonymi dla ………., w szczególności powinny posiadać odpowiednie logotypy, a także zawierać informację o współfinansowaniu umowy ze środków …………...
4. Odbiór określonych prac (części Przedmiotu umowy lub jego całości) przez Zamawiającego, nie zwalnia Wykonawcy od odpowiedzialności, jeżeli na podstawie dotychczasowych prac Wykonawca wiedział lub, jako podmiot profesjonalny, powinien był wiedzieć, że rezultaty określonych prac odebrane przez Zamawiającego nie spełniają wymagań określonych w Umowie.
5. Wykonawca zapewnia, iż wszystkie prace prowadzone będą w sposób zachowujący ciągłość pracy i funkcjonowania Zamawiającego, w trybie ustalonym przez Strony.

**§ 3.  
Zadania i zakres odpowiedzialności Wykonawcy**

W zakresie wykonywania Umowy Wykonawca zobowiązuje się do należytego zrealizowania Przedmiotu Umowy, w szczególności do:

1. zrealizowania Przedmiotu Umowy w terminach określonych w § 5;
2. zrealizowania wszystkich prac, objętych Umową, wymaganiami określonymi w OPZ oraz ofercie Wykonawcy z należytą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru swojej działalności, terminowo, zgodnie z najlepszą wiedzą, wykorzystując własne doświadczenie oraz dorobek nauki i praktyki oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i z należytą dbałością o interesy Zamawiającego oraz zgodnie ze standardami, a także dobrymi praktykami;
3. ponoszenia odpowiedzialności za wszelkie szkody, które Wykonawca lub działający na jego zlecenie podwykonawca spowoduje podczas lub w związku z wykonywaniem prac będących przedmiotem Umowy;
4. przydzielenia do realizacji przedmiotu Umowy specjalistów o odpowiednich i we właściwej liczbie dla przedmiotu Umowy kwalifikacjach i doświadczeniu;
5. umożliwienia wglądu do dokumentów związanych z realizowanym Przedmiotem umowy, w tym dokumentów finansowych Zamawiającemu oraz instytucjom kontrolującym prawidłowość realizacji Projektu, a jeśli dokumenty będą przechowywane przez podmiot trzeci – umożliwienie dostępu do nich zgodnie z powyższymi zasadami;
6. w przypadku konieczności dostępu Wykonawcy do danych zawierających dane osobowe, w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych do podjęcia działań nakierowanych na ochronę danych, w tym:
7. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania prac wymagających dostępu do danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności oraz pisemnych oświadczeń tych osób, że nie toczy się przeciwko nim postępowanie karne lub dyscyplinarne, ani nie były one karane za przestępstwa związane z ochroną danych osobowych;
8. Zamawiający upoważni wskazane przez Wykonawcę osoby, spełniające wymagania określone w lit. a), do dostępu do tych danych w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy;
9. jeśli okaże się to niezbędnym – Strony doprowadzą do zawarcia Umowy w zakresie powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**§ 4.  
Zadania i zakres odpowiedzialności oraz uprawnienia Zamawiającego**

* 1. W ramach niniejszej Umowy Zamawiający zobowiązuje się do:

1. współdziałania z Wykonawcą w zakresie wykonania przedmiotu Umowy;
2. przedstawiania, na pisemne żądanie Wykonawcy, aktualnych wersji aktów prawnych i innych dokumentów, które będą stanowiły podstawę wykonania przedmiotu Umowy. W przypadku zmian powyższych aktów i dokumentów w trakcie realizacji Umowy, Wykonawca jest zobowiązany wykonywać przedmiot Umowy z uwzględnieniem tych zmian;
3. udzielania Wykonawcy niezbędnych informacji w przypadku wątpliwości dotyczących interpretacji przepisów prawa i procedur mających wpływ na wykonywany przedmiot Umowy;
4. umożliwienia Wykonawcy w czasie realizacji przedmiotu Umowy dostępu   
   do posiadanych informacji, zasobów, danych i dokumentów niezbędnych do wykonania Umowy, z zachowaniem postanowień o dochowaniu tajemnicy.
   1. 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 posiadającym pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie udzielić niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych liczonych od dnia wystąpienia ze stosownym żądaniem) wszelkich informacji, danych i wyjaśnień w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac (w tym Produkty oraz inne rezultaty prac, także w postaci nieukończonej), jak również zapewnić możliwość ich kontroli.

**§ 5.  
Termin realizacji Przedmiotu Umowy**

Umowa zostaje zawarta na okres od dnia zawarcia Umowy do dnia 28 lutego 2019 r.

Poszczególne Etapy i terminy wskazane zostały w OPZ.

**§ 6.  
Sposób odbioru Przedmiotu Umowy**

1. Przedmiot Umowy będzie podlegał odbiorom comiesięcznym oraz odbiorowi końcowemu.
2. Protokoły odbioru, zgodne ze wzorami określonymi w:
   1. Załącznik nr 5 do Umowy „*Raport miesięczny*”;
   2. Załącznik nr 2 do Umowy „*Protokół Odbioru”*.

sporządzane będą w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, po dwa dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

1. Wykonawca pisemnie zgłosi z wyprzedzeniem 5 Dni Roboczych Zamawiającemu gotowość przystąpienia do procedury odbioru końcowego. Dopuszcza się powiadomienie za pomocą poczty elektronicznej.
2. Po podpisaniu bez zastrzeżeń raportów miesięcznych Zamawiający dokonuje odbioru końcowego Przedmiotu Umowy, co zostanie potwierdzone podpisaniem Protokołu Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń.

**§ 7.  
Personel i Podwykonawcy**

1. Do wykonywania Umowy Wykonawca wyznaczył Personel, którego wykaz stanowi Załącznik nr 7 do Umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania stałości składu osobowego Personelu.
3. Członkowie Personelu nie mogą być odsunięci przez Wykonawcę od wykonywania przedmiotu Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego – pod rygorem bezskuteczności odsunięcia, z wyjątkiem przypadków, gdy odsunięcie od wykonywania przedmiotu Umowy następuje z przyczyn pozostających poza kontrolą Wykonawcy, takich jak choroba członka Personelu, ustanie stosunku pracy lub innego tytułu zatrudnienia danego członka Personelu lub z powodu innego zdarzenia losowego, uniemożliwiającego członkowi Personelu pełnienie swoich funkcji.
4. Wykonawca może dokonać zmiany wyznaczonych osób Personelu po uprzedniej pisemnej zgodzie Zamawiającego, pod rygorem bezskuteczności zmiany. Zamawiający w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia otrzymania wniosku o zmianę osoby Personelu, wyrazi zgodę na zmianę albo odmówi zmiany podając uzasadnioną przyczynę, przy czym odmowa zmiany może nastąpić jedynie w przypadku, gdy wskazana osoba nie posiada doświadczenia lub kwalifikacji na analogicznym poziomie, jak osoba zastępowana lub w przypadku, gdy nowa osoba nie gwarantuje należytego wykonania Umowy. Zmiana osób Personelu wymaga aktualizacji Załącznika nr 7 do Umowy.
5. Zamawiającemu przysługuje prawo żądania zmiany dowolnej osoby Personelu, jeżeli Zamawiający poweźmie uzasadnione przesłanki, że nie daje ona gwarancji należytego wykonywania Umowy, w szczególności, jeżeli narusza zasady określone w Umowie. W tym celu Zamawiający przekaże Wykonawcy pisemny wniosek o zmianę, a Wykonawca będzie zobowiązany do dokonania zmiany w terminie 7 Dni Roboczych, przy czym nowa osoba musi posiadać kwalifikacje i doświadczenia, zgodnie z ust. 4.
6. W wykonywaniu przedmiotu Umowy mogą uczestniczyć również osoby inne niż Personel, przy czym Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich kompetencji oraz – w miarę możliwości – stałości składu osobowego zaangażowanego w realizację Umowy.
7. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że wszelkie konsekwencje zmian osób uczestniczących w realizacji Umowy po stronie Wykonawcy obciążają Wykonawcę.
8. Wykonawca może korzystać w toku realizacji Umowy ze świadczeń podwykonawców wyłącznie na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie.
9. Wykonawca wykona Umowę przy udziale następujących podwykonawców[[5]](#footnote-5):
   * 1. *[wskazanie firmy, danych kontaktowych, osób reprezentujących Podwykonawcę]* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - w zakresie \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
     2. *[wskazanie firmy, danych kontaktowych, osób reprezentujących Podwykonawcę]* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - w zakresie \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
     3. *[wskazanie firmy, danych kontaktowych, osób reprezentujących Podwykonawcę]* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - w zakresie \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
10. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej o każdej zmianie danych dotyczących podwykonawców, jak również o ewentualnych nowych podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji Umowy2.
11. Informacja o zmianie danych dotyczących podwykonawców powinna zostać przekazana Zamawiającemu w terminie 1 Dnia Roboczego od daty zmiany danych, w celu zachowania niezakłóconej współpracy2.
12. Informacja o zamiarze powierzenia prac nowemu podwykonawcy powinna zostać przekazana Zamawiającemu nie później niż na 2 Dni Robocze przed planowanym powierzeniem mu realizacji prac2.
13. Wykonawca zapewnia, że podwykonawcy, z których świadczeń będzie korzystał   
    w trakcie wykonywania Umowy, będą podmiotami profesjonalnie świadczącymi zlecone im przez Wykonawcę zadania oraz posiadającymi wszelkie niezbędne kwalifikacje do wykonywania zleconych im przez Wykonawcę zadań2.
14. Korzystając w ramach wykonywania Umowy ze świadczeń podwykonawców, Wykonawca zobowiązany jest nałożyć na takiego podwykonawcę obowiązek przestrzegania wszelkich zasad, reguł i zobowiązań określonych w Umowie, w zakresie, w jakim odnosić się one będą do zakresu prac danego podwykonawcy2.
15. Wykonawca zobowiązuje się, że zapewni, iż podwykonawcy, którym Wykonawca powierzy wykonanie świadczeń określonych w Umowie będą przestrzegali zasad i przepisów dotyczących bezpieczeństwa informacji obowiązujących u Zamawiającego oraz innych zasad związanych z wykonaniem wszelkich czynności i w związku z dostępem do infrastruktury lub wszelkich innych systemów, bądź też baz danych Zamawiającego2.
16. Wykonawca, w każdym przypadku skorzystania ze świadczeń podwykonawcy, ponosi pełną odpowiedzialność za wykonywanie zobowiązań przez podwykonawcę jak za działania lub zaniechania własne2.
17. Wykonawca pozostaje gwarantem wykonywania i przestrzegania przez podwykonawców wszelkich zasad, reguł i zobowiązań określonych w Umowie2.
18. Jeżeli Wykonawca dokonuje zmiany podwykonawcy, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, zobowiązany jest do wykazania Zamawiającemu, że nowy podwykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria kwalifikacji w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca dotychczasowy lub Wykonawca spełnia je samodzielnie. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z takim podwykonawcą, stanowi opóźnienie Wykonawcy2.
19. Jeżeli Wykonawca rezygnuje z posługiwania się podwykonawcą, na zasoby którego powoływał się w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, zobowiązany jest do wykazania Zamawiającemu, że Wykonawca samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, z którego Wykonawca rezygnuje. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Wykonawcą, który nie wykazał samodzielnego spełnienia warunków, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia lub wskazania innego podwykonawcy i wykazania spełnienia przez niego tych warunków, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z Wykonawcą, stanowi opóźnienie Wykonawcy2.
20. Korzystanie ze świadczeń podwykonawców niezgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu traktowane będzie jako istotne naruszenie warunków Umowy oraz ważny powód wypowiedzenia Umowy lub przyczynę odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego. Za działania lub zaniechania jakichkolwiek podmiotów, które uczestniczyły w realizacji Umowy, w szczególności Personelu lub podwykonawców, Wykonawca odpowiada jak za własne2.
21. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu kopii zawartej umowy z podwykonawcą w terminie 5 dni od jej zawarcia2.

**§ 8.  
Wynagrodzenie i płatności**

1. Całkowite wynagrodzenie ryczałtowe należne Wykonawcy z tytułu realizacji całości Przedmiotu Umowy, określonego w § 2 Umowy nie przekroczy kwoty …….. zł brutto (słownie: ……………… zł brutto).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, zostanie wypłacone w comiesięcznych równych częściach (zgodnie z etapem realizacji umowy określonym w OPZ), tj. w kwocie:
3. ……………… zł miesięcznie za realizację etapu I;
4. ……………… zł miesięcznie za realizację etapu II.

W przypadku zawarcia umowy na pierwszy niepełny miesiąc, Wykonawcy przysługiwać będzie wynagrodzenie proporcjonalne do liczby dni przepracowanych w tym miesiącu (liczba dni przepracowanych do liczby dni miesiąca).

1. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 Umowy, zawiera podatki, opłaty publicznoprawne oraz wszelkie inne koszty Wykonawcy związane z wykonaniem Przedmiotu Umowy i zostaje ustalone na cały okres obowiązywania Umowy.
2. Podatek od towarów i usług VAT naliczany będzie zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
3. Zapłata wynagrodzenia następować będzie przelewem, na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę, w terminie do 21 dni od dnia otrzymania przez płatnika prawidłowo wystawionej faktury (kopia dla Zamawiającego).
4. Podstawą do wystawienia poszczególnych faktur są zaakceptowane raporty miesięczne oraz przedłożenie wraz z fakturą przez Wykonawcę oświadczeń podwykonawców, w zakresie tego, że otrzymali od Wykonawcy całe należne im wynagrodzenie lub potwierdzenia zapłaty uiszczenia wynagrodzenia na rzecz podwykonawcy. Wykonawca do faktury winien dołączyć raporty miesięczne (z kompletnymi załącznikami).
5. Wykonawca zobowiązuje się, że jakichkolwiek praw Wykonawcy związanych bezpośrednio lub pośrednio z Umową, a w tym wierzytelności Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy i związanych z nimi należności ubocznych (m. in. odsetek), nie przeniesie na rzecz osób trzecich 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.
6. 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 na fakturze. 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.
7. Jako dzień zapłaty Strony ustalają dzień wydania dyspozycji przelewu z rachunku bankowego Zamawiającego.

**§ 9.  
Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**

1. Przed zawarciem Umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości stanowiącej 5% kwoty wskazanej w § 8 ust. 1, tj. w wysokości ……………… (słownie: ………………….) w formie ………………………
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie zwrócone Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia wykonania przedmiotu Umowy i uznania przez Zamawiającego za należycie wykonane.

**§ 10.  
Kary umowne**

1. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia (za wyjątkiem przyczyn leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego) w realizacji Przedmiotu Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
   1. w wysokości 250 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt złotych 00/100) – za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
   2. w wysokości 2.250 zł (słownie: dwa tysiące dwieście pięćdziesiąt złotych 00/100) – za każdy rozpoczęty tydzień opóźnienia, poza pierwszym tygodniem;
   3. w wysokości 10.250 zł (słownie: dziesięć tysięcy dwieście pięćdziesiąt złotych 00/100) – za każdy rozpoczęty tydzień opóźnienia, poza pierwszym tygodniem.

Kary umowne wymienione w niniejszym ustępie ulegają stosownej kumulacji.

1. Wykonawca zapłaci karę umowną Zamawiającemu za niezapewnienie wymaganej liczby osób na Pierwszej Linii Wsparcia – 1.000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych 00/100 groszy) za każdy stwierdzony przypadek i za każdą osobę oddzielnie.
2. Wykonawca zapłaci karę umowną Zamawiającemu za nieprawidłowe wykonywanie przedmiotu umowy, w szczególności w zakresie OPZ – 1.000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych 00/100 groszy) za każdy stwierdzony przypadek.
3. Wykonawca zapłaci karę umowną Zamawiającemu w przypadku niezapewnienia wymaganej dostępności usługi (SLA 99,5% w Godzinach Roboczych w Dni Robocze) – 500 zł (słownie: pięćset złotych 00/100 groszy) za każdy stwierdzony przypadek.
4. W przypadku, gdyby były dostępne wszystkie osoby na Pierwszej Linii Wsparcia, a mimo to nie było możliwe dodzwonienie się na infolinię, Wykonawca zapłaci karę umowną Zamawiającemu – 1.000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych 00/100 groszy) za każdy stwierdzony przypadek.
5. W odniesieniu do osób wykonujących czynności związanych z obsługą usługi wykonywania zleceń opisanych w OPZ, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 Kodeksu pracy, Zamawiający wymaga przedstawienia przez Wykonawcę w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zawarcia umowy wykazu tych osób oraz dokumentów potwierdzających sposób ich zatrudnienia (np. zanonimizowane kopie umów o pracę, przy czym imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji, przy czym informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania; dokument potwierdzający opłacenie składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę wraz z informacją o liczbie odprowadzonych składek, które będzie mogło przyjąć postać zaświadczenia właściwego oddziału ZUS lub zanonimizowanych dowodów potwierdzających zgłoszenie pracownika do ubezpieczeń, oświadczenie wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę tych osób, przy czym oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, imion i nazwisk tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu wykonawcy lub podwykonawcy).
6. Wykonawca zobowiązuje się na każde pisemne żądanie Zamawiającego w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego przedkładać raport stanu i sposobu zatrudnienia osób wymienionych w ust. 6 powyżej.
7. Jeżeli Wykonawca nie przedstawi dokumentów lub wyjaśnień potwierdzających fakt zatrudnienia osób wskazanych w ust. 6 (w tym także dodatkowych dokumentów na żądanie Zamawiającego) albo jeżeli przedstawione dokumenty lub wyjaśnienia potwierdzają brak wymaganego zatrudnienia, Zamawiający jest uprawniony do:
   1. naliczenia kary umownej w wysokości 10.000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) za każdy przypadek niewykazania faktu zatrudnienia w oparciu o umowę o pracę osoby w miesiącu, co do której przewidziany jest taki obowiązek, lub
   2. wypowiedzenia umowy po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do zatrudnienia osób w oparciu o umowę o pracę i udokumentowania tego faktu w terminie wskazanym przez Zamawiającego w wezwaniu. Wypowiedzenie nastąpi w trybie natychmiastowym po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim;
8. Naliczenie przez Zamawiającego kary umownej, nie wyłącza jego uprawnienia do żądania wykonania zobowiązań przez Wykonawcę.
9. Kary umowne są naliczane niezależnie od siebie.
10. Wykonawca wyraża zgodę na pokrywanie lub dokonywanie potrąceń kar umownych przez Zamawiającego z wynagrodzenia lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy wg decyzji Zamawiającego.
11. Zamawiający, zastrzega sobie prawo odstąpienia od Umowy – bez potrzeby wysyłania pisemnego wezwania – w terminie 60 (sześćdziesiąt) dni od dnia powzięcia informacji o zaistnieniu okoliczności uzasadniających skorzystanie z prawa odstąpienia, w przypadkach, gdy:
    * + 1. Wykonawca przerwał wykonywanie przedmiotu Umowy i nie wykonuje go przez okres dłuższy niż 5 Dni Roboczych oraz nie kontynuuje ich pomimo pisemnego wezwania Zamawiającego;
        2. Wykonawca nie wykonuje przedmiotu Umowy zgodnie z Umową lub rażąco naruszył obowiązujące przepisy w zakresie przedmiotu Umowy;
        3. Wykonawca wykonuje przedmiot Umowy przez osoby lub podmioty nie uzgodnione z Zamawiającym – dotyczy to również podwykonawców, co do których nie uzyskano zgody Zamawiającego.
12. Zamawiający może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych, przenoszącego wysokość naliczonych kar.
13. Kary umowne naliczane są do daty dokonania przez Zamawiającego odbioru końcowego bez zastrzeżeń.
14. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn niezależnych od Zamawiającego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100.000 zł (słownie: sto tysięcy zł).
15. W przypadku ujawnienia jakiejkolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji, w okresie obowiązywania Umowy, jak też i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100.000 zł, za każdy stwierdzony przypadek ujawnienia jakiejkolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji.

**§ 11.  
Odstąpienie lub rozwiązanie Umowy**

1. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy lub jej części w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.
2. Poza przypadkami określonymi przepisami prawa Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w przypadku, gdy Wykonawca naruszył którekolwiek ze swoich zobowiązań i nie zaprzestał naruszeń w terminie wyznaczonym na piśmie przez Zamawiającego. Wezwanie musi być dokonane w formie pisemnej i doręczone za pośrednictwem listu poleconego. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w terminie 30 dni od dnia bezskutecznego upływu terminu wyznaczonego na piśmie przez Zamawiającego, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.
3. Poza przypadkami określonymi przepisami prawa, Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, gdy:
4. Wykonawca przerwał wykonywanie przedmiotu Umowy i nie wykonuje go przez okres dłuższy niż 5 dni oraz nie kontynuuje ich pomimo pisemnego wezwania Zamawiającego;
5. Wykonawca nie wykonuje przedmiotu Umowy zgodnie z Umową lub rażąco naruszył obowiązujące przepisy w zakresie przedmiotu Umowy;
6. Wykonawca naruszył którekolwiek ze swoich zobowiązań i nie zaprzestał naruszeń w terminie wyznaczonym na piśmie przez Zamawiającego. Wezwanie musi być dokonane w formie pisemnej i doręczone za pośrednictwem listu poleconego.
7. W razie odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzenia Wykonawca niezwłocznie i w obecności Zamawiającego lub jego przedstawicieli sporządza sprawozdanie o stanie wykonania zadań. Zamawiający nie jest zobowiązany dokonywać jakichkolwiek dalszych płatności na rzecz Wykonawcy.
8. Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy lub jej wypowiedzeniu przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia niezwłocznie działań prowadzących do szybkiego i uporządkowanego zakończenia zadań, jednak nie dłużej niż w ciągu 30 (trzydzieści) dni od odstąpienia od Umowy. W razie niepodjęcia przedmiotowych czynności Zamawiający będzie traktował zachowanie Wykonawcy jako działanie ze szkodą dla Zamawiającego
9. W razie odstąpienia od Umowy lub jej wypowiedzeniu, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
10. Odstąpienie od Umowy lub jej wypowiedzenie nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego wynikające z gwarancji i rękojmi w zakresie wykonanego do chwili odstąpienia i odebranego bez zastrzeżeń przez Zamawiającego przedmiotu Umowy.
11. Odstąpienie od Umowy lub jej wypowiedzenie nie ma wpływu na uprawnienia Zamawiającego do naliczenia jakichkolwiek kar umownych.

**§ 12.  
Klauzula poufności i bezpieczeństwo informacji**

1. Wykonawca zobowiązuje się do nieujawniania, w tym do nieudostępniania podmiotom trzecim, uzyskanych od Zamawiającego w związku z realizacją niniejszej Umowy wszelkich informacji prawnie chronionych oraz tych, których utrata/udostępnienie lub ujawnienie podmiotom trzecim mogłoby spowodować szkodę materialną lub niematerialną dla Zamawiającego.
2. Zobowiązanie do zachowania poufności, o którym mowa w ust. 1 nie odnosi się do informacji, które są publicznie znane bez naruszania zobowiązania do zachowania poufności oraz informacji ujawnionych za uprzednią pisemną pod rygorem nieważności zgodą Zamawiającego.
3. Wykonawca może, na żądanie właściwego sądu, organu administracyjnego lub innego upoważnionego podmiotu, udostępnić informacje, o których mowa w ust. 1, w zakresie wskazanym w takim żądaniu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa bez konieczności uzyskiwania uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do uprzedniego powiadomienia Zamawiającego o wystąpieniu z takim żądaniem przez określony podmiot.
4. Określone w niniejszym paragrafie zobowiązanie do zachowania poufności trwa także po ustaniu stosunku umownego.
5. Powierzenie przetwarzania danych osobowych, niezbędnych do realizacji Umowy, następuje na podstawie odrębnej umowy, której treść ustalą Strony, jeżeli w ramach realizacji przedmiotu Umowy wymagane będzie przetwarzanie danych osobowych.
6. Wykonawca odpowiada za zawarcie stosownych Umów z podwykonawcami i dostarczenie Zamawiającemu wykazu podwykonawców, z którymi zawrze umowy przetwarzania danych osobowych.
7. W związku z przewidywaną zmianą przepisów prawa w zakresie przetwarzania danych osobowych Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany treści umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w ust. 5, a Wykonawca niniejszym zobowiązuje się do jej zawarcia, zgodnie ze stanem prawnym aktualnym na dzień zmiany ww. umowy. Wykonawca nie może odmówić jej zawarcia, a przetwarzanie danych osobowych nie może się odbywać bez podpisanej przez Strony umowy powierzenia przetwarzania danych. Wykonawca nie może się zwolnić z obowiązku wykonania Umowy powołując się na brak zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych, chyba że jej brak wynika z winy Zamawiającego.
8. W przypadku wystąpienia incydentu związanego z bezpieczeństwem informacji lub z naruszeniem obowiązków wynikających z Umowy, Zamawiający może przeprowadzić kontrolę wykonywanych przez Wykonawcę czynności. Kontrola może być realizowana przez Zamawiającego lub podmioty przez niego uprawnione. Wykonawca zobowiązany jest współpracować w odpowiednim zakresie z Zamawiającym oraz z podmiotami przeprowadzającymi kontrolę. Wyniki kontroli zostaną przekazane Wykonawcy po jej zakończeniu. Zamawiający może wskazać niezbędne działania, jakie Wykonawca musi podjąć w celu wprowadzenia określonych zmian lub podjęcia określonych czynności.
9. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadamiania o nieuprawnionym ujawnieniu lub udostępnieniu informacji oraz o innym naruszeniu bezpieczeństwa informacji, a następnie raportowania Zamawiającemu o podjętych działaniach w powyższym zakresie:
   1. telefonicznie, na numer telefonu ………;
   2. na adres email …………………….;
   3. faksem, na numer ……………….. ;

Powiadomienie dokonane telefonicznie musi zostać potwierdzone poprzez jeden ze sposobów wskazanych w pkt. 2 i 3 w terminie jednej godziny od dokonania powiadomienia.

1. Wykonawca nie może zwielokrotniać, rozpowszechniać, korzystać w celach niezwiązanych z realizacją Umowy oraz ujawniać informacji osobom trzecim, bez uzyskania w powyższym zakresie pisemnej zgody Zamawiającego, o ile takie informacje nie zostały już podane do publicznej wiadomości lub nie są publicznie dostępne.
2. Wykonawca zobowiązany jest:
   1. zapewnić kontrolę nad tym, jakie informacje, kiedy, przez kogo oraz komu są przekazywane, zwłaszcza gdy przekazuje się je za pomocą teletransmisji danych;
   2. zapewnić, aby osoby, o których mowa w pkt. 1, zachowywały w tajemnicy informacje oraz sposoby ich zabezpieczeń.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji uzyskanych przez niego w związku z zawarciem Umowy. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie w tajemnicy ww. informacji przez podmioty, przy pomocy których wykonuje Umowę.
4. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić bezpieczeństwo informacji przed wystąpieniem zagrożeń, w szczególności poprzez:
   1. zastosowanie firewall oraz oprogramowania antyspamowego i antywirusowego;
   2. zapewnienie kontroli dostępu do powierzonych zasobów Zamawiającego;
   3. uniemożliwienie dostępu do haseł do zasobów informatycznych Zamawiającego przez osoby nieuprawnione wraz z ich cykliczną zmianą;
   4. zastosowanie zabezpieczeń ochrony fizycznej.

**§ 13.  
Warunki zmiany podwykonawcy oraz zmiany treści Umowy**

1. Wykonawca ma możliwość zmiany podwykonawcy w stosunku do wskazanego w treści złożonej oferty po uprzedniej akceptacji na piśmie przez Zamawiającego – pod rygorem bezskuteczności zmiany.
2. Strony są uprawnione do wprowadzenia do Umowy zmian nieistotnych, to jest innych, niż zmiany zdefiniowane w art. 144 ust. 1e ustawy Pzp.
3. Stosownie do art. 144 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp, Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do Umowy zmian opisanych poniżej:
   1. w przypadku zmiany przepisów prawa, opublikowanej w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim lub Dzienniku Urzędowym odpowiedniego ministra, Zamawiający dopuszcza zmiany sposobu realizacji Umowy lub zmiany zakresu świadczeń Wykonawcy wymuszone takimi zmianami prawa;
   2. w przypadku uzasadnionej przyczynami technicznymi, konieczności zmiany:
      1. sposobu wykonania Umowy w obszarach: organizacyjnym, wykorzystywanych narzędzi, przyjętych metod i kanałów komunikacji;
      2. zakresu przedmiotu Umowy w obszarze wymagań funkcjonalnych   
         lub niefunkcjonalnych, jeżeli rezygnacja z danego wymagania lub zastąpienie go innym, spowoduje zoptymalizowane dopasowanie przedmiotu Umowy   
         do potrzeb Zamawiającego, Zamawiający dopuszcza wprowadzenie odpowiednich zmian uwzględniających stwierdzone przyczyny techniczne, polegających w szczególności na modyfikacji wymagań Zamawiającego lub zmianie sposobu ich realizacji;
   3. w przypadku wystąpienia przyczyn niezależnych od Wykonawcy, związanych z równolegle prowadzonymi przez Zamawiającego projektami mającymi wpływ na realizację Umowy lub w związku ze zmianami okoliczności wynikającymi ze specyfiki działalności Zamawiającego albo w związku z podjęciem przez Zamawiającego decyzji o przeprowadzeniu przez osobę trzecią kontroli jakości i sposobu prowadzenia prac, Zamawiający dopuszcza zmiany terminu realizacji Umowy;
   4. w przypadku powstałej po zawarciu Umowy sytuacji braku środków Zamawiającego na sfinansowanie wykonania Umowy zgodnie z pierwotnie określonymi warunkami Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian polegających na ograniczeniu zakresu przedmiotowego Umowy, co nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnienia Zamawiającego do wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy;
   5. zmiany przedmiotu Umowy w szczególności ze względów organizacyjnych, technologicznych, osobowych lub gdy konieczne będą oszczędności środków publicznych – w zakresie sposobu realizacji przedmiotu Umowy lub zmniejszenia wynagrodzenia maksymalnie o 20 % jego wartości brutto;
   6. zmian w zakresie podwykonawców lub personelu na zasadach opisanych w Umowie;
   7. zmiany liczby formularzy oraz zawartości merytorycznej lub wizualnej formularzy będących załącznikami do Umowy;
   8. zmian służących usunięciu rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób;
   9. w toku realizacji Umowy wyniknie potrzeba zaimplementowania oprogramowania własnego lub standardowego lub wykonania innych usług, niezbędnych do prawidłowej realizacji Umowy, a których Strony nie przewidziały przy zawarciu Umowy, wówczas termin może zostać przesunięty o czas trwania przeszkody.
4. Strony postanawiają, że w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług – Wynagrodzenie przewidziane niniejszą Umową ulegnie zmianie odpowiedniej do zmiany wysokości podatku od towarów i usług (ulegnie korekcie o wysokość zmiany podatku VAT), przy czym powyższa zmiana będzie miała zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do części Wynagrodzenia objętego fakturami wystawionymi po dacie wejścia w życie zmiany przepisów prawa wprowadzających nowe stawki podatku od towarów i usług.
5. Strony postanawiają, że w przypadku zmian:
6. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę, lub
7. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu, lub
8. wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.

Strony wprowadzą zmianę wysokości Wynagrodzenia odpowiednią do kwoty, o jaką wskutek tych zmian zmianie ulegnie koszt wykonania zamówienia przez Wykonawcę. W celu wykazania wpływu powyżej wskazanych zmian na koszty wykonania Umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu szczegółową kalkulację kosztów według stanu sprzed danej zmiany oraz szczegółową kalkulację kosztów według stanu po wprowadzeniu zmiany, oraz wskaże kwotę, o jaką Wynagrodzenie powinno ulec zmianie. Zamawiający niezwłocznie ustosunkuje się do przedstawionych kalkulacji, w szczególności poprzez zaakceptowanie wskazanej przez Wykonawcę kwoty lub poprzez zgłoszenie zastrzeżeń i żądanie wyjaśnień co do poszczególnych elementów kalkulacji.

1. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że z żądaniem zmiany Wynagrodzenia może wystąpić także Zamawiający – w takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia wskazanych w tym postanowieniu szczegółowych kalkulacji niezwłocznie po otrzymaniu żądania Zamawiającego.
2. Zmiana wysokości Wynagrodzenia w związku z ust. 5 i ust. 6 nastąpi od momentu jej wprowadzenia przez Strony, przy czym jeżeli zmiana kosztów Wykonawcy nastąpiła przed dokonaniem zmiany Umowy, zmiana wysokości Wynagrodzenia będzie uwzględniała także zmianę wysokości kosztów ponoszonych po dacie zmiany odpowiednich przepisów prawa, a przed datą dokonania zmiany Umowy.
3. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy muszą być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 14.  
Kontrola i audyt wykonywania Umowy**

1. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu lub wskazanemu przez niego podmiotowi przeprowadzanie audytów jakości prac Wykonawcy związanych z realizacją Umowy, w tym zgodności prowadzonych prac z postanowieniami Umowy. Wykonawca ma obowiązek zapewnić możliwość kontroli swoich prac, w szczególności niezwłocznie (jednak nie później niż w terminie trzech Dni Roboczych od dnia zgłoszenia żądania) przekazać podmiotowi prowadzącemu audyt informacje i wyjaśnienia związane bezpośrednio z realizacją Umowy. Informacja o audycie i przedmiocie audytu zostanie przekazana Wykonawcy najpóźniej na 2 Dni Robocze przed terminem rozpoczęcia przeprowadzenia audytu. Z wykonania audytu Zamawiający sporządzi na piśmie protokół zaleceń poaudytowych i przekaże go Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia na własny koszt zaleceń poaudytowych, wykazujących niezgodności w realizacji przez Wykonawcę Umowy. Wprowadzenie ww. zaleceń poaudytowych nastąpi w terminie uzgodnionym przez Strony.
2. Zamawiający ma prawo do korzystania w związku z realizacją Umowy (w szczególności w związku z przeprowadzeniem kontroli realizacji Umowy, audytem, odbiorami lub jakimikolwiek innymi działaniami realizowanymi przez Zamawiającego) z usług upoważnionych przez niego podmiotów zewnętrznych. Koszty i ryzyko związane z powyższymi usługami ponosi Zamawiający. Zamawiający zobowiąże wskazane powyżej podmioty do zachowania poufności w odniesieniu do wszystkich informacji, w jakich posiadanie wejdą one w związku z prowadzonymi przez siebie czynnościami, oraz do niewykorzystywania tych informacji w celu innym niż świadczenie usług na rzecz Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z upoważnionymi podmiotami w pełnym zakresie, wynikającym z upoważnienia, na zasadach określonych w Umowie względem Zamawiającego. W przypadku cofnięcia upoważnienia, Zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Wykonawcy o tym fakcie.
3. Wykonawca nie może odmówić wstępu do pomieszczeń, w których jest realizowana Umowa, udostępnienia żądanych informacji, dokumentów lub produktów związanych z realizacją Umowy, w tym mających wpływ na dochowanie terminów oraz zachowanie jakości, nawet jeśli objęte są tajemnicą przedsiębiorstwa. Zamawiający oraz osoby działające na jego rzecz zobowiązani są zachować informacje objęte tajemnicą przedsiębiorstwa Wykonawcy w poufności i mogą wykorzystać uzyskane w ten sposób informacje wyłącznie dla potrzeb kontroli, audytu, odbiorów lub innych działań realizowanych przez Zamawiającego.
4. Pozyskanie informacji niezbędnych do dokonania kontroli lub przeprowadzenia audytu nie może wiązać się dla Zamawiającego z dodatkowymi kosztami. W szczególności, na wniosek Zamawiającego Wykonawca zapewni obecność osób niezbędnych do zrealizowania zadań audytorskich w siedzibie Zamawiającego.

**§ 15.  
Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją Umowy będą rozstrzygane przez sądy powszechne miejscowo właściwe dla siedziby Zamawiającego.
2. Tytuły nadane postanowieniom Umowy mają charakter wyłącznie informacyjny i porządkowy.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy ustawy Pzp, Kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa, dotyczące Przedmiotu Umowy.
4. Wszystkie załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
5. Umowę sporządzono w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, po dwa egzemplarze dla każdej ze Stron.

Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 – Wzór protokołu odbioru

Załącznik nr 3 – Oferta Wykonawcy

Załącznik nr 4 – Dokumenty rejestrowe Wykonawcy

Załącznik nr 5 – Wzór raportu miesięcznego

ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA

**Załącznik nr 2 do Umowy**

**WZÓR PROTOKOŁU ODBIORU\***

|  |  |
| --- | --- |
| **PROTOKÓŁ ODBIORU**  Usług Infolinii  Na podstawie Umowy nr …………………………..…………. z dnia ………………………..  zgłoszony do weryfikacji w dniu ……………………………………………………………..….... | |
| Strony potwierdzają/nie potwierdzają\*\* wykonanie Usług Infolinii określonych w Umowie  W okresie od ……………………………….... do ………………………….….. | |
| Załączniki:   1. Raport nr ….. z parametrów świadczenia usługi. 2. ……………………………………………………………………………………………………… 3. ……………………………………………………………………………………………………… | |
| Protokół z chwilą podpisania bez zastrzeżeń stanowi podstawę do wystawienia faktury VAT na kwotę ……………………. zł netto (słownie: ……………………………………….…. złotych),  powiększoną o wartość podatku VAT w kwocie ……………………..……………………. zł,  (słownie: ……..………………………………………………………………………………. złotych),  co stanowi kwotę brutto ……………………………………………………,  (słownie: ……………………………..………… złotych), zgodnie z postanowieniami Umowy. | |
| Protokołem niniejszym Strony potwierdzają prawidłową i pełną realizację wyżej wymienionych prac i nie wnoszą w tym zakresie zastrzeżeń poza umieszczonymi w niniejszym Protokole.  Protokół sporządzony został w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej Strony. | |
| Data i podpis przedstawiciela Zamawiającego (PFRON): | Data i podpis przedstawiciela Wykonawcy: |

\* Niniejszy wzór protokołu może być modyfikowany w zależności od sytuacji, zgodnie z postanowieniami Umowy.

\*\*niepotrzebne skreślić

**Załącznik nr 5 do Umowy**

**Wzór Raportu Miesięcznego \***

**Usługa infolinii dla systemu SOW**

**(raport miesięczny)**

**Okres dotyczący raportu :** ……………. – ……………

**Poziom dostępności usługi**: …………….

**Liczba dni w których nie pracowała zadeklarowana**

**liczba osób niepełnosprawnych:** …………….

**Liczba przyjętych zgłoszeń :** ….…..

**Liczba zgłoszeń zakończonych przez Infolinię:** ……………………

**Liczba zgłoszeń przekazanych do Administratora Merytorycznego:** ……………………

**Liczba zgłoszeń przekazanych do Administratora Technicznego:** ……………………

**Uwagi:**

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

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

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

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

Data i podpis przedstawiciela Wykonawcy:

\* Niniejszy wzór raportu może być modyfikowany w zależności od sytuacji, zgodnie z postanowieniami Umowy.

1. *Jeżeli Wykonawca zamierza powierzyć część prac podwykonawcy(-om) powinien wpisać powierzony zakres prac. W przypadku braku miejsca sporządzić stosowną informację w postaci załącznika do składanej oferty. Jeżeli Wykonawca nie zamierza powierzyć części prac podwykonawcy(-om) punktu tego może nie wypełniać lub wpisać „nie dotyczy” lub skreślić. Brak wypełnienia pola oznacza, iż Wykonawca zrealizuje zamówienie bez udziału podwykonawców* [↑](#footnote-ref-1)
2. Niepotrzebne skreślić [↑](#footnote-ref-2)
3. Właściwe zaznaczyć [↑](#footnote-ref-3)
4. wraz ze złożeniem oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej z Wykonawcami, którzy złożyli odrębne oferty, Wykonawca może przedstawić dowody wykazujące, że istniejące powiazania z ww. Wykonawcami nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w przedmiotowym postepowaniu o udzielenie zamówienia. [↑](#footnote-ref-4)
5. Treść tego punktu zostanie dostosowana do złożonej oferty na etapie podpisywania umowy. W szczególności, jeżeli Zamawiający nie korzysta z podwykonawców, punkty 9-18 nie mają zastosowania. [↑](#footnote-ref-5)