KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)

Tryb podstawowy bez przeprowadzenia negocjacji

- art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych

(tj. Dz. U. z 2026 r., poz. 793)

Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi

Oznaczenie postępowania 8/B/KGOHP/2026/ZL

ZATWIERDZAM

Zastępca
Komendanta Głównego OHP
Katarzyna Juraszek
/-kwalifikowany podpis elektroniczny-/

Warszawa, listopad 2026 roku

ecam | Elektroniczne Centrum Aktywizacji Młodzieży
Zielona Linia
CENTRUM INFORMACYJNE SŁUŻB ZATRUDNIENIA

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

SPIS TREŚCI

I. Informacja o Zamawiającym 4
II. Tryb udzielenia zamówienia 4
III. Informacja dotycząca wyboru najkorzystniejszej oferty z możliwością prowadzenia negocjacji 4
IV. Opis przedmiotu zamówienia 5
V. Opis części zamówienia oraz możliwości składania ofert wariantowych 6
VI. Wizja lokalna 7
VII. Podwykonawstwo 7
VIII. Termin wykonania zamówienia 8
IX. Informacja o przedmiotowych środkach dowodowych 8
X. Informacje o warunkach udziału w postępowaniu 8
XI. Podstawy wykluczenia 10
XII. Podmioty udostępniające zasoby 11
XIII. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (Konsorcja, Spółki cywilne) 12
XIV. Dokumenty składane wraz z ofertą. 13
XV. Pełnomocnictwo 14
XVI. Informacja o podmiotowych środkach dowodowych 15
XVII. Informacje o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami 16
XVIII. Wymagania dotyczące wadium 18
XIX. Termin związania ofertą 18
XX. Opis sposobu przygotowania ofert 18
XXI. Termin składania i otwarcia ofert 19
XXII. Opis sposobu obliczenia ceny 20
XXIII. Waluty obce 21
XXIV. Opis kryteriów oceny ofert wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposoby oceny ofert 21
XXV. Informacje o formalnościach, jakie powinny być dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego 24

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

XXVI. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy 24
XXVII. Projektowane postanowienia umowy 25
XXVIII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługującej Wykonawcy 26
XXIX. Pozostałe informacje 26
XXX. Ochrona danych osobowych - RODO 26
XXXI. Załączniki 28
Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia 29
Załącznik nr 2 do SWZ - Projektowane postanowienia umowy 46
Załącznik nr 3 do SWZ - Formularz ofertowy 85
Załącznik nr 4 do SWZ - Wykaz usług 89
Załącznik nr 5 do SWZ - Oświadczenie dotyczące braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu 91
Załącznik nr 6 do SWZ – Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia 93
Załącznik nr 7 do SWZ – Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby 94
Załącznik nr 8 do SWZ - Oświadczenie o aktualności informacji 96

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

I. Informacja o Zamawiającym

Nazwa Zamawiającego:	**Komenda Główna Ochotniczych Hufców Pracy**
Adres:	ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa
NIP:	527-111-80-29
REGON	007001280
Telefon:	22 578 47 01
Strona internetowa Zamawiającego:	www.ohp.pl

Strona internetowa prowadzonego postępowania: https://ezamowienia.gov.pl/

Strona prowadzonego postępowania:
https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-2cf3a345-1aec-4d57-a65a-154693519561

Identyfikator postępowania: ocds-148610-2cf3a345-1aec-4d57-a65a-154693519561

II. Tryb udzielenia zamówienia

1. Postępowanie prowadzone jest **w trybie podstawowym bez przeprowadzenia negocjacji na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych** (tj. Dz. U. z 2026 r. poz. 793), zwanej dalej „ustawą Pzp", z zastosowaniem przepisów dla postępowań o wartości mniejszej niż progi unijne.
2. W postępowaniu mają zastosowanie przepisy ustawy Pzp oraz aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie. W zakresie nieuregulowanym przez ww. akty prawne, na podstawie art. 8 ustawy Pzp stosuje przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061).
3. Szacunkowa wartość przedmiotowego zamówienia nie przekracza progów unijnych o jakich mowa w art. 3 ustawy Pzp.
4. Zamawiający przewiduje możliwość unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia, jeżeli środki publiczne, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, nie zostały mu przyznane (zgodnie z art. 310 ustawy Pzp). Możliwość unieważnienia postępowania na podstawie art. 310 ustawy Pzp została przewidziana w Ogłoszeniu o zamówieniu.

III. Informacja dotycząca wyboru najkorzystniejszej oferty z możliwością prowadzenia negocjacji

Zamawiający **nie przewiduje** możliwości prowadzenia negocjacji w celu ulepszenia ofert.

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

IV. Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest **kompleksowe dostarczenie, wdrożenie oraz utrzymanie jednej wspólnej, zaawansowanej platformy Contact Center o architekturze wielokanałowej, przeznaczonej do obsługi wszystkich użytkowników i procesów Zamawiającego**.
   Platforma ma zastąpić 2 dotychczasowe systemy Contact Center i zapewnić ciągłą, skalowalną oraz jednolitą obsługę klientów w ramach wspólnego środowiska, przy zachowaniu logicznego rozdzielenia kampanii, kolejek, danych i uprawnień.
2. Szczegółowy opis, etapy oraz sposób realizacji zamówienia zawiera Opis Przedmiotu Zamówienia **stanowiący Załącznik nr 1 do SWZ,** który będzie również **stanowił Załącznik nr 2 do umowy.**
3. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):
   79512000-6 – Centrum obsługi klienta;
   64210000-1 – Usługi telefoniczne i przesyłu danych;
   79511000-9 – Usługi operatorów telefonicznych;
   72260000-5 – Usługi w zakresie oprogramowania.

4. Zamawiający wymaga, aby oferowane świadczenie, w tym wszystkie produkty ICT, usługi ICT oraz procesy ICT wykorzystywane do realizacji zamówienia, zarówno jako elementy główne, jak i komponenty, elementy środowiska świadczenia usługi lub rozwiązania towarzyszące, nie obejmowało:
   - produktów ICT, usług ICT lub procesów ICT wskazanych w rekomendacji, o której mowa w art. 33 ust. 4 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, stwierdzającej ich negatywny wpływ na podstawowy interes bezpieczeństwa państwa;
   - produktu ICT, którego typ został określony w decyzji w sprawie uznania dostawcy za dostawcę wysokiego ryzyka, o której mowa w art. 67b ust. 15 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, ani usług ICT lub procesów ICT określonych w tej decyzji.

   Niespełnienie powyższego wymagania skutkuje odrzuceniem oferty odpowiednio na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 17 albo pkt 19 ustawy Pzp.

   Wykonawca jest zobowiązany do realizacji zamówienia przy użyciu produktów ICT, usług ICT oraz procesów ICT odpowiadających treści oferty, dokumentom zamówienia oraz postanowieniom umowy. Zastąpienie w toku realizacji umowy producenta, dostawcy technologii, modelu, wersji, środowiska świadczenia usługi albo procesu ICT może nastąpić wyłącznie w przypadkach prawnie dopuszczalnych oraz z zachowaniem wymagań wynikających z art. 454 i art. 455 ustawy Pzp, a także zgodnie z postanowieniami umowy określającymi dopuszczalne podstawy i warunki zmiany.

Zmiana taka nie może pozostawać w sprzeczności z dokumentami zamówienia ani prowadzić do objęcia realizacji zamówienia produktem ICT, usługą ICT lub procesem ICT, wobec którego zachodziłyby okoliczności odpowiadające przesłankom określonym w art. 226 ust. 1 pkt 17 albo pkt 19 ustawy Pzp.

V. Opis części zamówienia oraz możliwości składania ofert wariantowych

1. Zamówienie nie jest podzielone na części z uwagi na specyfikę zagadnienia.

   Uzasadnienie
   Decyzję podjęto po analizie przedmiotu zamówienia, zależności funkcjonalnych i technicznych pomiędzy poszczególnymi świadczeniami oraz ryzyk związanych z ich odrębną realizacją.
   Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie przez 12 miesięcy jednej, zintegrowanej platformy Contact Center w modelu CCaaS, przeznaczonej do obsługi dwóch kampanii: ECAM i Zielona Linia. Zamawiający wymaga wspólnego środowiska zarządzania, współdzielonej puli użytkowników i sesji głosowych, przy jednoczesnym zachowaniu odrębności numeracji, IVR, kolejek, reguł obsługi, danych i uprawnień każdej kampanii. Zakres zamówienia obejmuje również powiązane usługi telekomunikacyjne, obsługę wielu kanałów komunikacji, integracje, nagrywanie, raportowanie i wsparcie techniczne.
   Podział zamówienia, w szczególności na platformę i usługi telekomunikacyjne, poszczególne kanały komunikacji, wdrożenie i utrzymanie lub osobne kampanie, zwiększałby liczbę punktów styku między wykonawcami i utrudniał jednoznaczne przypisanie odpowiedzialności za prawidłowe działanie całości rozwiązania. Mógłby również powodować problemy z integracją, diagnostyką awarii, przeprowadzeniem wspólnych testów i odbiorów oraz egzekwowaniem wymaganych parametrów dostępności i jakości usług.
   Zamawiający potrzebuje jednego podmiotu odpowiedzialnego za uruchomienie i prawidłowe funkcjonowanie całego środowiska, co ma szczególne znaczenie dla zapewnienia ciągłości obsługi obu infolinii i ich gotowości do pracy od 1 stycznia 2027 r. Brak podziału nie wyklucza udziału w realizacji zamówienia wyspecjalizowanych podwykonawców ani wspólnego ubiegania się o zamówienie przez kilku wykonawców.
   Po rozważeniu korzyści i ryzyk związanych z podziałem Zamawiający uznał, że realizacja zamówienia jako całości lepiej odpowiada jego potrzebom, ogranicza ryzyka organizacyjne i techniczne oraz pozwala zapewnić jednoznaczną odpowiedzialność za funkcjonowanie zintegrowanej usługi.

2. Ponadto Zamawiający informuje, że w niniejszym postępowaniu:
   1) nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych,
   2) nie dopuszcza składania ofert wariantowych,

3) nie przewiduje:
   a) zawarcia umowy ramowej,
   b) rozliczenia w walutach obcych,
   c) aukcji elektronicznej,
   d) zwrotu kosztów udziału w postępowaniu,
   e) określania w opisie przedmiotu zamówienia wymagań związanych z realizacją zamówienia, o których mowa w art. 96 ust. 2 pkt 2 ustawy Pzp,
   f) zastrzeżenia możliwości ubiegania się o udzielenie zamówienia wyłącznie przez Wykonawców, o których mowa w art. 94 ustawy Pzp,
   g) zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 i 8 Pzp,
   h) zorganizowania zebrania informacyjnego Wykonawców,

3. W związku z tym, iż ze względu na charakter zamówienia nie zachodzą okoliczności, o których mowa w art. 95 ust. 1 ustawy Pzp, Zamawiający nie wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie stosunku pracy osób wykonujących wskazane w zakresie realizacji zamówienia, polegające na wykonaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2026 r., poz. 1245).

VI. Wizja lokalna

Zamawiający nie przewiduje wizji lokalnej.

VII. Podwykonawstwo

1. Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji przedmiotowego zamówienia przy współudziale Podwykonawców.
2. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia.
3. W przypadku powierzenia części zamówienia podwykonawcom, Wykonawca powinien wskazać w ofercie części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom oraz podać nazwy (firmy) ewentualnych podwykonawców, jeżeli są już znani.
4. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie tego zamówienia.
5. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
6. Zamawiający żąda, aby przed przystąpieniem do wykonania zamówienia Wykonawca podał nazwy, dane kontaktowe oraz przedstawicieli podwykonawców zaangażowanych w realizację zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest zawiadomić Zamawiającego o wszelkich zmianach w odniesieniu do informacji, o których mowa w zdaniu poprzednim, w trakcie realizacji zamówienia,

a także przekazać wymagane informacje na temat nowych Podwykonawców, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć realizację usług.

7. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 118 ust. 1 Pzp, 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. Przepis art. 122 Pzp stosuje się odpowiednio.
8. Szczegółowe uregulowania dotyczące podwykonawstwa znajdują się w Projektowanych postanowieniach umowy (Załącznik nr 2 do SWZ).

VIII. Termin wykonania zamówienia

Okres realizacji zamówienia wynosi 12 miesięcy. Realizacja zamówienia nastąpi **od dnia 1 stycznia 2027 r. do dnia 31 grudnia 2027 r**. W przypadku podpisania umowy po dniu 1 stycznia 2027 r. okres liczony będzie od dnia zawarcia umowy do dnia 31.12.2027 r.

IX. Informacja o przedmiotowych środkach dowodowych

Zamawiający nie wymaga złożenia przedmiotowych środków dowodowych.

X. Informacje o warunkach udziału w postępowaniu

1. Zamawiający w oparciu o art. 112 ustawy Pzp określa nw. warunki udziału w postępowaniu w sposób proporcjonalny do przedmiotu zamówienia oraz umożliwiający ocenę zdolności Wykonawcy do należytego wykonania zamówienia, w szczególności wyrażając je jako minimalne poziomy zdolności, o których mowa w ust. 2.
2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu i spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:

   1) **zdolności do występowania w obrocie gospodarczym**
   Zamawiający nie określa warunku w tym zakresie.

   2) **uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów**
   Zamawiający nie określa warunku w tym zakresie.

   3) **sytuacji ekonomicznej lub finansowej**
   Zamawiający nie określa warunku w tym zakresie.

   4) **zdolności technicznej lub zawodowej – wiedza i doświadczenie, tj.:**

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie lub wykonuje należycie **co najmniej jedną usługę** polegającą na udostępnieniu i utrzymaniu systemu Contact Center w modelu chmurowym (CCaaS/SaaS), obejmującą obsługę telefonicznych połączeń przychodzących i wychodzących oraz wsparcie techniczne, przez nieprzerwany okres co najmniej sześciu miesięcy, na rzecz co najmniej 20 użytkowników systemu.

W przypadku usługi nadal wykonywanej okres sześciu miesięcy musi upłynąć najpóźniej w dniu składania ofert. Dopuszcza się wykazanie jednej usługi obejmującej większy zakres. Zamawiający nie wymaga wskazywania marek ani nazw produktów oraz nie zastrzega realizacji w sektorze publicznym.

5) **zdolności technicznej lub zawodowej – dysponowanie zasobem osobowym**
Zamawiający nie określa warunku w tym zakresie.

3. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z Wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane;
3. Zamawiający dokona oceny spełnienia przez Wykonawców warunków określonych powyżej w oparciu o kompletność oraz prawidłowość złożonych dokumentów i oświadczeń jakich żąda Zamawiający.
4. Ocena zostanie dokonana na podstawie treści tych dokumentów, wg formuły spełnia/ nie spełnia.
5. Oświadczenia i dokumenty będą badane pod względem formalnoprawnym, a także, czy informacje w nich zawarte potwierdzają spełnienie wymagań Zamawiającego, w tym w zakresie zgodności ze stanem faktycznym. Z treści załączonych dokumentów musi wynikać jednoznacznie, iż Wykonawca spełnił ww. warunki.
6. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
7. Zamawiający oceniając zdolność techniczną lub zawodową może na każdym etapie postępowania uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli posiadanie przez Wykonawcę sprzecznych interesów, w szczególności zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia (art. 116 ust. 2 ustawy Pzp).

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

XI. Podstawy wykluczenia

1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się Wykonawcę, w stosunku, do którego zachodzi:
   1) którakolwiek z okoliczności, o których mowa w art. **108 ust. 1 ustawy Pzp**;
   2) okoliczność, o której mowa w **art. 109 ust. 1 pkt 4** ustawy Pzp, tj. Wykonawcę, w stosunku, do którego otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury;
   3) okoliczność, o której mowa **w art. 109 ust. 1 pkt 8** ustawy Pzp, tj. Wykonawcę, który w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa wprowadził zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji, że nie podlega wykluczeniu, spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria selekcji, co mogło mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia, lub który zataił te informacje lub nie jest w stanie przedstawić wymaganych podmiotowych środków dowodowych
   4) okoliczność, o której mowa **w art. 109 ust. 1 pkt 10** ustawy Pzp, tj. Wykonawcę, który w wyniku lekkomyślności lub niedbalstwa przedstawił informacje wprowadzające w błąd, co mogło mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
   5) którakolwiek z okoliczności, o których mowa **w art. 7** ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 514, dalej: „ustawa sankcyjna", tj.:
      a) wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę, o której mowa w art. 2 ustawy specjalnej, zwanej dalej „listą", na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy specjalnej;
      b) którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy specjalnej;
      c) którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na

listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy specjalnej.

2. Wykluczenie, o którym mowa powyżej:
   1) w pkt 1-4 - następuje na zasadach określonych w art. 111 ustawy Pzp;
   2) w pkt 5 - następuje na zasadach określonych w ustawie sankcyjnej;
3. Wykonawca nie podlega wykluczeniu w okolicznościach określonych w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 5 lub art. 109 ust. 1 pkt 4, 8 i 10 ustawy Pzp, jeżeli udowodni Zamawiającemu, że spełnił łącznie przesłanki wskazane w art. 110 ust. 2 ustawy Pzp.
4. Zamawiający oceni, czy podjęte przez Wykonawcę czynności, o których mowa w art. 110 ust. 2 ustawy Pzp, są wystarczające do wykazania jego rzetelności, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu Wykonawcy. Jeżeli podjęte przez Wykonawcę czynności nie są wystarczające do wykazania jego rzetelności, Zamawiający wyklucza Wykonawcę.
5. Wykonawca może zostać wykluczony przez Zamawiającego na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.
6. Zamawiający odrzuci ofertę Wykonawcy wykluczonego z postępowania na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 2 lit. a ustawy Pzp.

XII. Podmioty udostępniające zasoby

1. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, **polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych podmiotów** udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych (art. 118 ust. 1 ustawy Pzp).
2. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, **składa wraz z ofertą zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby** do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów (art. 118 ust. 3 ustawy Pzp). Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 7 do SWZ;**
3. Dokument, o którym mowa w pkt 2, musi potwierdzać, że stosunek łączący wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby gwarantuje rzeczywisty dostęp do tych zasobów oraz określa w szczególności:
   1) zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
   2) sposób i okres udostępnienia wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;

3) czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

4. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez podmioty udostępniające zasoby zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu, a także zbada, czy nie zachodzą, wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, które zostały przewidziane względem Wykonawcy (art. 119 ustawy Pzp).
5. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe podmiotu udostępniającego zasoby nie potwierdzają spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą, wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:
   1) zastąpił ten podmiot innym podmiotem albo
   2) wykazał, że samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu (art. 122 ustawy Pzp).
6. Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów składa dokumenty, które go dotyczą, wymienione w Rozdziale XIV pkt 2 i 5 SWZ.
7. Dokumenty te powinny potwierdzać spełnienie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia, w zakresie, w którym każdy z Podmiotów wykazuje spełnienie warunków udziału
   w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.
8. Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów nie może podlegać wykluczeniu w okolicznościach, o których mowa w Rozdziale XI SWZ.
9. Wykonawca nie może, po upływie terminu składania ofert, powoływać się na zdolności lub sytuację podmiotów udostępniających zasoby, jeżeli na etapie składania ofert nie polegał on w danym zakresie na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby.
10. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 118 ust. 1 Pzp, 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. Przepis art. 122 Pzp stosuje się odpowiednio.

XIII. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (Konsorcja, Spółki cywilne)

1. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia (np. konsorcjum lub spółki cywilne).
2. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, zgodnie z art. 58 ust. 2 ustawy PZP Wykonawcy ustanawiają **pełnomocnika** do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia

umowy w sprawie zamówienia publicznego. Umocowanie musi wynikać z treści pełnomocnictwa złożonego wraz z ofertą w oryginale lub w formie notarialnie potwierdzonego odpisu. **Pełnomocnictwo winno być załączone do oferty.**

3. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, **oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu oraz o braku podstaw do wykluczenia z postępowania,** składa każdy z Wykonawców. Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
4. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z Wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
5. W przypadku, o którym mowa w pkt 4 powyżej Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia **dołączają do oferty oświadczenie, z którego wynika, jaki zakres zamówienia wykonają poszczególni Wykonawcy (art. 117 ust. 4 ustawy Pzp) - zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 6 do SWZ**.
6. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o zamówienie składają dokumenty, które ich dotyczą, wymienione w Rozdziale XIV pkt 2, 3 i 4 SWZ.
7. Zgodnie z art. 445 Pzp Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy.
8. W przypadku wyboru oferty Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający zażąda przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

XIV. Dokumenty składane wraz z ofertą.

1. **FORMULARZ OFERTOWY** (zgodnie z **Załącznikiem nr 3 do SWZ).**
2. **OŚWIADCZENIE WYKONAWCY / PODMIOTU UDOSTĘPNIAJĄCEGO ZASOBY o braku podstaw wykluczenia i spełnieniu warunków udziału w postępowaniu**, w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp **(**zgodnie z **Załącznikiem nr 5 do SWZ).**
   W przypadku podmiotów występujących wspólnie, oświadczenie powyższe składa każdy Wykonawca.
   W przypadku polegania na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, Wykonawca wraz z własnym oświadczeniem, **składa także oświadczenie podmiotu udostępniającego zasoby, potwierdzające brak podstaw wykluczenia i spełnieniu warunków udziału.**
3. **PEŁNOMOCNICTWO** lub inny dokument potwierdzający, że oferta została złożona przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy – w przypadku, gdy oferta jest składana przez

podmioty występujące wspólnie lub gdy oferta została podpisana przez inną osobę niż umocowana w dokumencie rejestrowym Wykonawcy.

4. **OŚWIADCZENIE Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia** składane na podstawie art. 117 ust. 4 ustawy Pzp, z którego będzie wynikać, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy – jeżeli dotyczy – zgodnie z **Załącznikiem nr 6 do SWZ;**
5. **ZOBOWIĄZANIE podmiotu udostępniającego zasoby,** o którym mowa w art. 118 ust. 3 ustawy Pzp wraz z oświadczeniem podmiotu trzeciego, o którym mowa w pkt 2 – jeśli dotyczy - zgodnie z **Załącznikiem nr 7 do SWZ.**

XV. Pełnomocnictwo

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. Umocowanie musi wynikać z treści Pełnomocnictwa złożonego wraz z ofertą w oryginale lub w formie notarialnie potwierdzonego odpisu.
2. **Pełnomocnictwo powinno zawierać w szczególności wskazanie**:
   1) postępowania o zamówienie publiczne, którego dotyczy;
   2) wszystkich Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia wymienionych
      z nazwy z określeniem adresu siedziby;
   3) ustanowionego Pełnomocnika oraz zakresu jego umocowania. Zakres umocowania musi obejmować przede wszystkim: reprezentowanie Wykonawców występujących wspólnie w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, zaciąganie w ich imieniu zobowiązań, złożenie oferty wspólnie, prowadzenie korespondencji i podejmowanie zobowiązań związanych z postępowaniem o zamówienie publiczne.
3. Dokument pełnomocnictwa musi być podpisany w imieniu wszystkich wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia, w tym pełnomocnika i przez osoby uprawnione do składania oświadczeń woli wymienione we właściwym rejestrze lub ewidencji Wykonawcy. Wykonawcy działający w ramach spółki cywilnej zamiast pełnomocnictwa, o którym mowa w pkt 1, mogą załączyć do oferty odpis aktualnej umowy spółki, jeżeli będzie z niej wynikać zakres umocowania wspólników.
4. Wszelka korespondencja będzie prowadzona wyłącznie z Pełnomocnikiem.
5. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców lub w przypadku reprezentowania Wykonawcy przez pełnomocnika, do oferty należy dołączyć pełnomocnictwo do reprezentowania w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarciu umowy w sprawie zamówienia publicznego w formie oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osobę umocowaną (nie przez osobę której dotyczy upoważnienie).

6. Oferta musi być podpisana elektronicznie przez pełnomocnika/osobę umocowaną do reprezentowania Wykonawcy/Wykonawców.
7. Pełnomocnictwo musi być podpisane podpisem elektronicznym osoby udzielającej pełnomocnictwa bądź notariusza.

XVI. Informacja o podmiotowych środkach dowodowych

1. Zamawiający wzywa Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż **5 dni** od dnia wezwania, podmiotowych środków dowodowych, aktualnych na dzień złożenia **podmiotowych środków dowodowych.**
2. Podmiotowe środki dowodowe wymagane od Wykonawcy:
   1) **Oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji** zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp - w zakresie podstaw wykluczenia wskazanych w Rozdziale XI SWZ – wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 8 do SWZ;**
   2) **Wykaz usług** wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie – wraz z podaniem przedmiotu usługi, dat wykonania (od-do) i podmiotów (nazwa, adres) na rzecz których usługi zostały wykonane/są wykonywane oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie – w zakresie spełniania warunków udziału określonych w Rozdziale X pkt 2 ppkt 4) SWZ - zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 4 do SWZ**.
      Dowodami, o których mowa powyżej są:
      a) referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonane lub są nadal wykonywane, bądź
      b) **oświadczenie Wykonawcy** – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów określonych w ppkt a.

      W przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych - referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy.
3. Złożone oświadczenia i dokumenty muszą być aktualne na dzień ich złożenia.
4. Wykonawca nie jest obowiązany do złożenia podmiotowych środków dowodowych, które Zamawiający posiada, tylko wówczas, gdy Wykonawca wskaże te środki Zamawiającemu oraz potwierdzi ich prawidłowość i aktualność w formularzu ofertowym.
5. Jeżeli Wykonawca nie złoży oświadczenia o aktualności informacji, o którym mowa w pkt. 2 ppkt 1, podmiotowych środków dowodowych, innych dokumentów lub oświadczeń składanych w postępowaniu lub są one niekompletne lub zawierają błędy, Zamawiający wezwie wykonawcę odpowiednio do ich złożenia, poprawienia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba że

mimo ich złożenia oferta Wykonawcy podlegałaby odrzuceniu bez względu na ich złożenie, uzupełnienie lub poprawienie lub zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.

6. Zamawiający na każdym etapie postępowania może wezwać Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że spełnia warunki udziału w postępowaniu oraz nie podlega wykluczeniu, a jeżeli zachodzi uzasadniona podstawa do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, Zamawiający może w każdym czasie wezwać Wykonawcę lub Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów.
7. W zakresie nieuregulowanym ustawą Pzp lub niniejszą SWZ do oświadczeń i dokumentów składanych przez Wykonawcę w postępowaniu zastosowanie mają w szczególności przepisy rozporządzenia Ministra Rozwoju Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy oraz rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie.

XVII. Informacje o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami

1. **Informacje ogólne**

1) W postępowaniu o udzielenie zamówienia komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się przy użyciu Platformy e-Zamówienia, która jest dostępna pod adresem https://ezamowienia.gov.pl
2) Korzystanie z Platformy e-Zamówienia jest bezpłatne.
3) Zamawiający wyznacza do kontaktu z Wykonawcami p. **Grażyna Podlodowska**.
4) Zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia będą udostępniane pod adresem https://ezamowienia.gov.pl/
5) Wykonawca zamierzający wziąć udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, musi posiadać konto na Platformie e-Zamówienia. Szczegółowe informacje na temat zakładania konta, zasady i warunki korzystania z Platformy e-Zamówienia określa regulamin dostępny pod adresem: https://ezamowienia.gov.pl/pl/regulamin/#regulamin-serwisu, oraz informacje zamieszczone w zakładce „Centrum Pomocy" – zawierające interaktywne instrukcje.
6) Przeglądanie dokumentów zamówienia nie wymaga rejestracji ani logowania – dostępne jest dla wszystkich zainteresowanych.
7) Cała komunikacja w postępowaniu (wnioski o wyjaśnienia SWZ, inne informacje, odpowiedzi na wezwania Zamawiającego) odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Platformy

e-Zamówienia. Wysyłanie wiadomości e-mail jest dopuszczalne wyłącznie w sytuacji awarii Platformy e-Zamówienia (jednak nie dotyczy to składania ofert).

8) Sposób komunikacji opisuje instrukcja: https://media.ezamowienia.gov.pl/pod/2021/10/Komunikacja-w-postepowaniu-5.1.pdf.
9) Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji" wynosi 150 Mb (wielkość dotyczy plików przesyłanych jako załączniki do jednego formularza).
10) W przypadku problemów technicznych i awarii można skorzystać ze wsparcia technicznego przez formularz udostępniony na stronie Platformy w zakładce „Zgłoś problem".

2. **Złożenie oferty**

1) Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem „Formularza ofertowego" udostępnionego przez Zamawiającego na Platformie e-Zamówienia i zamieszczonego w podglądzie postępowania w zakładce „Informacje podstawowe". Wzór stanowi **Załącznik nr 3 do SWZ.**
2) Wykonawca zobowiązany jest do wpisania poprawnych danych oraz uzupełnienia pozostałych informacji dotyczących wykonawcy/wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.
3) Wykonawca powinien pobrać „Formularz ofertowy" (**Załącznik nr 3 do SWZ**), zapisać go na dysku komputera użytkownika, uzupełnić pozostałymi danymi wymaganymi przez Zamawiającego
i ponownie zapisać na dysku komputera użytkownika oraz podpisać odpowiednim rodzajem podpisu elektronicznego, zgodnie z pkt 7.
Uwaga! Nie należy zmieniać nazwy pliku nadanej przez Platformę e-Zamówienia. Zapisany „Formularz ofertowy" należy zawsze otwierać w programie Adobe Acrobat Reader DC.
4) Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem zakładki „Oferty/wnioski", widocznej w podglądzie postępowania po zalogowaniu się na konto Wykonawcy. Po wybraniu przycisku „Złóż ofertę" system prezentuje okno składania oferty umożliwiające przekazanie dokumentów elektronicznych, w którym znajdują się dwa pola drag&drop („przeciągnij" i „upuść") służące do dodawania plików.
5) Wykonawca dodaje wybrany z dysku i uprzednio podpisany „Formularz ofertowy" **(Załącznik nr 3 do SWZ)** w pierwszym polu („Wypełniony formularz oferty"). W kolejnym polu („Załączniki i inne dokumenty przedstawione w ofercie przez Wykonawcę") wykonawca dodaje pozostałe pliki stanowiące ofertę lub składane wraz z ofertą, Oferta wraz załącznikami powinna być sporządzona w języku polskim, w formie elektronicznej (tj. w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym przez osobę upoważnioną do reprezentowania odpowiednio Wykonawcy lub Wykonawcy wspólnie

ubiegającego się o udzielenie zamówienia i/lub podmiotu udostępniającego zasoby. Ofertę należy złożyć w oryginale. Zamawiający sugeruje złożenie oferty w formacie .pdf.

6) System sprawdza, czy złożone pliki są podpisane i automatycznie je szyfruje, jednocześnie informując o tym wykonawcę. Potwierdzenie czasu przekazania i odbioru oferty znajduje się w Elektronicznym Potwierdzeniu Przesłania (EPP) i Elektronicznym Potwierdzeniu Odebrania (EPO). EPP i EPO dostępne są dla zalogowanego Wykonawcy w zakładce „Oferty/Wnioski".
7) Oferta może być złożona tylko do upływu terminu składania ofert.
8) Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert wycofać ofertę. Wykonawca wycofuje ofertę w zakładce „Oferty/wnioski" używając przycisku „Wycofaj ofertę".
9) Maksymalny łączny rozmiar plików stanowiących ofertę lub składanych wraz z ofertą to 250 MB.

XVIII. Wymagania dotyczące wadium

1. Zamawiający **nie wymaga** wniesienia wadium

XIX. Termin związania ofertą

1. Wykonawcy są związani ofertą przez okres 30 dni, tj. do dnia **22.12.2026 r.**
2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się w dniu, w którym upływa termin składania ofert.
3. W przypadku przedłużenia terminu składnia ofert, termin związania ofertą, o którym mowa powyżej, ulegnie automatycznie przesunięciu o ilość dni przedłużających termin składania ofert.
4. W przypadku gdy wybór najkorzystniejszej oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą określonego w SWZ, Zamawiający przed upływem terminu związania ofertą zwraca się jednokrotnie do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazywany przez niego okres, nie dłuższy niż 30 dni.
5. Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa w ust. 1, wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania oferta.

XX. Opis sposobu przygotowania ofert

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Wykonawca przygotowuje ofertę przy pomocy „Formularza ofertowego" udostępnionego przez Zamawiającego na Platformie e-Zamówienia wypełniając **Załącznik nr 3 do SWZ** – Formularz ofertowy.
3. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.
4. Dokumenty lub oświadczenia sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

5. Zastrzeżenie informacji, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu ww. ustawy w momencie odmowy na wezwanie Zamawiającego do odtajnienia przez Wykonawcę tej części oferty, skutkować będzie odtajnieniem tej części oferty niebędącej tajemnicą przedsiębiorstwa przez Zamawiającego.
6. Przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji albo nie są łatwo dostępne dla takich osób, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności.
7. Zamawiający nie ujawni informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania odpowiednio oferty albo innych dokumentów (jeżeli tych dokumentów dotyczy tajemnica przedsiębiorstwa), zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, że zastrzeżone informacje zawierają tajemnicę przedsiębiorstwa. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 222 ust. 5 ustawy Pzp.
8. Oferta musi być podpisana przez osoby uprawnione zgodnie z dokumentami rejestrowymi lub przez osobę posiadającą ważne pełnomocnictwo, które należy załączyć do oferty. Pełnomocnictwo powinno być udzielone, pod rygorem nieważności, w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem elektronicznym.
9. Wykonawca ponosi wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

XXI. Termin składania i otwarcia ofert

1. **TERMIN ZŁOŻENIA OFERT**
   Ofertę, należy złożyć do dnia **23.11.2026 r. do godz. 09:00.**
2. **TERMIN OTWARCIA OFERT**
   Otwarcie ofert odbędzie się: w dniu **23.11.2026 r. o godz. 09:30.**
3. Oferta może być złożona tylko do upływu terminu składania ofert. Oferty nie należy składać w ostatniej chwili. Czas trwania wgrywania i przetwarzania dokumentów jest zależny od ich ilości i rozmiaru oraz obciążenia Platformy e-Zamówienia.
4. Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert wycofać ofertę. Wykonawca wycofuje ofertę w zakładce Oferty/wnioski używając przycisku Wycofaj ofertę.
5. Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może skutecznie dokonać wycofania złożonej oferty.
6. Zamawiający odrzuca ofertę, jeżeli została złożona po terminie składania ofert.
7. W przypadku awarii platformy e-Zamówienia, która spowoduje brak możliwości otwarcia ofert w powyższym terminie, otwarcie nastąpi niezwłocznie po usunięciu awarii.

8. Zamawiający, najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
9. Zamawiający, niezwłocznie po otwarciu ofert, udostępnia na stronie internetowej prowadzonego postępowania informacje o:
   1) nazwach albo imionach i nazwiskach oraz siedzibach lub miejscach prowadzonej działalności gospodarczej albo miejscach zamieszkania Wykonawców, których oferty zostały otwarte;
   2) cenach lub kosztach zawartych w ofertach.

XXII. Opis sposobu obliczenia ceny

1. Cena za wykonanie przedmiotu zamówienia jest ceną ryczałtową brutto wyrażona w złotych polskich.
2. Wykonawca określa cenę realizacji zamówienia poprzez wskazanie w Formularzu ofertowym, sporządzonym wg wzoru, stanowiącego **Załącznik nr 3 do SWZ**, cenę za wykonanie usługi objętej zakresem zamówienia.
3. Wysokość wynagrodzenia brutto musi uwzględniać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia oraz wzorem umowy określonym w SWZ. Jeśli oferta jest składana przez osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej, cena oferty powinna zawierać zaliczkę na podatek dochodowy oraz wszelkie należne składki, które to Zamawiający, zgodnie z obowiązującymi przepisami, byłby zobowiązany naliczyć i odprowadzić
4. Cena oferty musi być podana liczbowo w formularzu ofertowym. Cena oferty musi być wyrażona w złotych polskich. Nie będą prowadzone rozliczenia w walutach obcych.
5. Ceny muszą być podane i wyliczone w zaokrągleniu do dwóch miejsc po przecinku (zasada zaokrąglania – poniżej 0,005 należy zaokrąglić w dół, natomiast powyżej i równe 0,005 należy zaokrąglić w górę).
6. Cena podana na formularzu oferty jest ceną ostateczną, niepodlegającą negocjacji i wyczerpującą wszelkie należności Wykonawcy wobec Zamawiającego związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
7. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
8. Jeżeli zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z ustawą o podatku od towarów i usług, dla celów zastosowania kryterium ceny lub kosztu Zamawiający doliczy do przedstawionej w tej ofercie ceny kwotę podatku od towarów i usług, którą miałby obowiązek rozliczyć. W ofercie, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego Wykonawca ma obowiązek:
   1) poinformowania Zamawiającego, że wybór jego oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego;

2) wskazania nazwy (rodzaju) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będą prowadziły do powstania obowiązku podatkowego;
3) wskazania wartości towaru lub usługi objętego obowiązkiem podatkowym Zamawiającego, bez kwoty podatku;
4) wskazania stawki podatku od towarów i usług, która zgodnie z wiedzą Wykonawcy, będzie miała zastosowanie.

9. Wzór Formularza Oferty został opracowany przy założeniu, że wybór oferty nie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego w zakresie podatku VAT. W przypadku, gdy Wykonawca zobowiązany jest złożyć oświadczenie o powstaniu u Zamawiającego obowiązku podatkowego, to winien odpowiednio zmodyfikować treść formularza.
10. Sposób zapłaty i rozliczenia za realizację niniejszego zamówienia, określone zostały **w Załączniku nr 2 do SWZ** – Projektowanych postanowieniach umowy.

XXIII. Waluty obce

Zamawiający **nie przewiduje rozliczeń w walutach obcych.** Cena oferty winna być wyrażona w złotych polskich (PLN).

XXIV. Opis kryteriów oceny ofert wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposoby oceny ofert

1. Kryteriami, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze najkorzystniejszej oferty, są:
   a) Cena – 60 pkt
   b) Gwarantowana miesięczna dostępność SLA – 20 pkt
   c) Czas naprawy dla awarii krytycznej – 15 pkt
   d) Czas reakcji dla awarii krytycznej – 5 pkt

   Ocena oferty obejmować będzie łączną liczbę punktów z poszczególnych kryteriów.
   Maksymalnie można otrzymać 100 punktów.

2. Zamawiający oceni złożone oferty oraz dokona wyboru oferty najkorzystniejszej w oparciu o poniższe kryteria i jego wagę, w następujący sposób:

   a) Kryterium „cena oferty" (C) – waga 60% - maksymalna liczba punktów, którą może uzyskać oferta w tym kryterium to 60 pkt. Punkty w tym kryterium zostaną obliczone zgodnie z następującym wzorem:

$$C = \frac{Cn}{Co} \times 60$$

C – liczba punktów w ramach kryterium „Cena",

Cn – najniższa cena spośród ofert ocenianych,
Co – cena oferty ocenianej.

Ocena kryterium: „cena oferty" będzie przeprowadzana na podstawie ceny brutto wskazanej w Formularzu ofertowym.

b) **Kryterium „Gwarantowana miesięczna dostępność SLA" (SLA) – waga 20% -** maksymalna liczba punktów, którą może uzyskać oferta w tym kryterium to 20 pkt.

Zamawiający wymaga co najmniej 99,50% dostępności w każdym miesiącu kalendarzowym (pomiar 24/7). Punkty są przyznawane wyłącznie dla progów wskazanych w tabeli. Dla deklaracji pomiędzy progami stosuje się najwyższy osiągnięty próg. Deklaracja powyżej 99,95% nie zwiększa punktacji, lecz faktycznie zaoferowany parametr pozostaje wiążący.

Zamawiający oceni **próg dostępności** zaoferowany przez wykonawcę w formularzu ofertowym wg następującej punktacji:

za **99,50% – 0 pkt**
za **99,90% – 10 pkt**
za **99,95% – 20 pkt**

c) **Kryterium „Czas naprawy dla Awarii Krytycznej" (CN) – waga 15% -** maksymalna liczba punktów, którą może uzyskać oferta w tym kryterium to 15 pkt.

Czasy należy podać w pełnych godzinach - CN: 5, 4, 3, 2 godziny.

Zamawiający oceni **czas naprawy dla Awarii Krytycznej** zaoferowany przez wykonawcę w formularzu ofertowym wg następującej punktacji:

do 5 godzin – **0 pkt**
do 4 godzin – **5 pkt**
do 3 godzin – **10 pkt**
do 2 godzin – **15 pkt**

Brak deklaracji ww. kryterium oznacza przyjęcie wartości maksymalnej, deklaracja poniżej wymaganego minimum skutkuje oceną niezgodności oferty z warunkami zamówienia.

d) **Kryterium „Czas reakcji dla Awarii Krytycznej" (CR) – waga 5% -** maksymalna liczba punktów, którą może uzyskać oferta w tym kryterium to 5 pkt.

Czasy należy podać w pełnych minutach - CR: 60, 30, 15 minut. W przypadku czasu pośredniego przyznaje się punkty za najbliższy zadeklarowany próg. Nie dopuszcza się czasu dłuższego niż odpowiednio 60 minut. Czas zadeklarowany krótszy niż najlepszy punktowany próg jest wiążący, ale nie daje dodatkowych punktów.

Zamawiający oceni **czas reakcji dla Awarii Krytycznej** zaoferowany przez wykonawcę w formularzu ofertowym wg następującej punktacji:

do 60 minut – **0 pkt**
do 30 minut – **3 pkt**
do 15 minut – **5 pkt**

Brak deklaracji ww. kryterium oznacza przyjęcie wartości minimalnej, deklaracja poniżej wymaganego minimum skutkuje oceną niezgodności oferty z warunkami zamówienia.

e) Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta Wykonawcy, który spełni wszystkie postawione w niniejszej specyfikacji warunki oraz uzyska łącznie największą liczbę punktów stanowiących sumę punktów przyznanych w ramach każdego z podanych kryteriów, wyliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

$$\mathbf{P = C + SLA + CN + CR}$$

gdzie:

P – liczba przyznanych punktów
C – liczba punktów uzyskanych w kryterium „Cena”,
G – liczba punktów uzyskanych w kryterium „Gwarantowana miesięczna dostępność SLA”
N – liczba punktów uzyskanych w kryterium „Czas naprawy dla Awarii Krytycznej”
R – liczba punktów uzyskanych w kryterium „Czas reakcji dla Awarii Krytycznej”

3. Ocena ofert w zakresie kryteriów zostanie dokonana na podstawie wypełnionego Formularza ofertowego.
4. Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach poszczególnych kryteriów oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 pkt. Maksymalna liczba punktów w kryterium równa jest określonej wadze kryterium w %. Uzyskana liczba punktów w ramach kryterium zaokrąglana będzie do drugiego miejsca po przecinku.
5. Jeżeli nie można dokonać wyboru najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający wybiera spośród tych ofert ofertę, która otrzymała najwyższą ocenę w kryterium o najwyższej wadze. Jeżeli oferty otrzymały taką samą ocenę w kryterium o najwyżej wadze, Zamawiający wybiera ofertę

z najniższą ceną. Jeżeli nie można dokonać wyboru oferty w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający wzywa do wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych zawierających nową cenę.

XXV. Informacje o formalnościach, jakie powinny być dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego

1. **Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, zostanie poinformowany przez Zamawiającego o formie, miejscu i terminie podpisania umowy.**
2. Wykonawca, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek zawrzeć umowę w sprawie zamówienia na warunkach określonych w **Projektowanych postanowieniach umowy, które stanowią Załącznik nr 2 do SWZ**. Umowa zostanie uzupełniona o zapisy wynikające ze złożonej oferty.
3. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego Zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny ofert spośród ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców albo unieważnić postępowanie.
4. **Przed podpisaniem umowy Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania:**
   1) informacji niezbędnych do wpisania do treści Umowy, np. imiona i nazwiska, adres/y e-mail, numer/y telefonów uprawnionych osób, które będą reprezentować Wykonawcę przy podpisaniu umowy, koordynacji, realizacji umowy, itp.;
   2) umowy spółki cywilnej (jeśli dotyczy i w przypadku, gdy Wykonawca nie dołączył tego dokumentu do oferty);
   3) umowy regulującej współpracę Wykonawców wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (w przypadku wyboru ich oferty jako najkorzystniejszej);
   4) pełnomocnictwa, jeżeli umowę podpisuje pełnomocnik,
   5) polisy ubezpieczeniowej OC z tytułu prowadzonej działalności wraz z potwierdzeniem uiszczenia składki ubezpieczeniowej,
   6) zabezpieczenia należytego wykonania umowy,
5. Niedopełnienie zobowiązań o których mowa w pkt 4 oraz nieusprawiedliwione niestawienie się Wykonawcy w wyznaczonym przez Zamawiającego miejscu i terminie podpisania umowy, traktowane będzie jako nieprzystąpienie do zawarcia umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

XXVI. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy

1. Przed podpisaniem umowy – **najpóźniej w dniu podpisania umowy** - zgodnie z art. 452 ust. 2 ustawy Pzp, Wykonawca zobowiązany jest, w celu zabezpieczenia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wnieść zabezpieczenie należytego

wykonania umowy, w wysokości **5% ceny całkowitej podanej w ofercie (wartości brutto umowy),** zgodnie z zasadami opisanymi w projektowych postanowieniach umowy.

2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy można wnieść w formach określonych w art. 450 ust. 1 ustawy Pzp.
3. Sposób wniesienia zabezpieczenia:
   a) zabezpieczenie wnoszone w pieniądzu Wykonawca wpłaca przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego: **IBAN: PL 24 1010 1010 0139 8313 9120 0000** z podaniem tytułu wpłaty: **(zabezpieczenie należytego wykonania umowy – „Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi" - nr postępowania 8/B/KGOHP/2026/ZL)**.
   b) zabezpieczenie wnoszone w pozostałych formach należy złożyć w oryginale w dniu podpisania umowy.
4. Zabezpieczenie wniesione w pieniądzu będzie przechowywane na oprocentowanym rachunku bankowym i zostanie zwrócone wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji za przelew na rachunek bankowy Wykonawcy.
5. Treść zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formie innej niż pieniądz, zostanie uzgodniona niezwłocznie po wyborze Wykonawcy. W tym celu Wykonawca przekaże Zamawiającemu projekt zabezpieczenia.
6. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostanie zwrócone z zastrzeżeniem odpowiednich zapisów zawartych w projektowanych postanowieniach umowy.
7. Oryginał dokumentu potwierdzającego wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy musi być dostarczony do Zamawiającego przed podpisaniem umowy.

XXVII. Projektowane postanowienia umowy

1. Warunki umowy, które uwzględnione będą w przyszłej umowie z Wykonawcą wybranym w wyniku postępowania, zamieszczone są w Projektowanych postanowieniach umowy – **Załącznik nr 2 do SWZ.**
2. Wykonawca nie ma prawa umieszczania lub żądania umieszczania w zawieranej umowie po wyborze jego oferty, jakichkolwiek postanowień z wyjątkiem postanowień o charakterze informacyjnym lub wskazujących na sposób wykonywania umowy w zakresie komunikacji stron i form tej komunikacji.
3. Przyjmuje się, że zapisy Projektowanych postanowień umowy niezakwestionowane przed złożeniem oferty, zostaną przyjęte przez Wykonawcę bez zastrzeżeń w chwili jej zawarcia. Wszelkie pytania i wątpliwości dotyczące zapisów zawartych w projekcie umowy, będą rozpatrywane jak dla całej SWZ, zgodnie z art. 135 ustawy Pzp.
4. Strony dopuszczają możliwość dokonywania wszelkich nieistotnych zmian umowy, to jest innych niż zmiany zdefiniowane w art. 454 ust. 2 ustawy Pzp, wszelkich zmian dopuszczalnych z mocy

prawa i niewymagających przewidzenia w SWZ, a także zmian, których zakres, charakter i warunki wprowadzenia przewidziano w istotnych postanowieniach umowy.

XXVIII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługującej Wykonawcy

Środki ochrony prawnej określone w niniejszym Rozdziale przysługują Wykonawcy lub innemu podmiotowi, który ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp, przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale IX ustawy Pzp.

XXIX. Pozostałe informacje

1. Zamawiający nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.
2. Rozliczenia między Zamawiającym, a wybranym Wykonawcą będą prowadzone w PLN.
3. Wykonawcy zobowiązani są przedstawić ofertę zgodnie z wymaganiami określonymi w SWZ. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty. Oferta musi być napisana czytelnie, w języku polskim.
4. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień treści złożonych ofert.
5. Zamawiający poprawi w tekście oferty oczywiste omyłki pisarskie oraz omyłki rachunkowe w obliczeniu ceny, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
6. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SWZ. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 4 dni przed upływem terminu składania ofert.
7. Treść pytań (bez ujawniania źródła zapytania) wraz z wyjaśnieniami bądź informacje o dokonaniu modyfikacji SWZ, Zamawiający przekaże Wykonawcom za pośrednictwem Platformy e-Zamówienia.
8. W przypadku gdy zmiana treści SWZ prowadzi do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu, Zamawiający zamieści w Biuletynie Zamówień Publicznych ogłoszenie o zmianie ogłoszenia.
9. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.

XXX. Ochrona danych osobowych - RODO

Stosownie do art. 13 ust 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywny 95/460WE (RODO) informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest:

Komendant Główny Ochotniczych Hufców Pracy,
ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa
e-mail: komendaglownaohp@ohp.pl
tel. (+ 48) 22 578 47 01

2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych w Komendzie Głównej Ochotniczych Hufców Pracy – adres poczty elektronicznej: iodkg@ohp.pl
3. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego, którego przedmiotem jest **„Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi" - nr postępowania 8/B/KGOHP/2026/ZL**.
4. Podanie Pana/Pani danych osobowych jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego;
5. Odbiorcami danych osobowych przetwarzanych przez Komendanta Głównego OHP będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art.18 oraz art. 74 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych.
6. Dane osobowe będą przechowywane, przez okres 5 lat licząc od pierwszego stycznia roku następnego, po roku, w którym zakończono sprawę.
7. Stosowanie do art. 22 RODO Pana/Pani dane osobowe nie będą podlegać decyzji, która opierać się będzie wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
8. Posiada Pan/Pani:
   - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
   - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych*;
   - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO **;
   - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
9. Nie przysługuje Panu/Pani:
   - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
   - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;

- na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

10. Jeżeli Komenda Główna Ochotniczych Hufców Pracy uzna to za konieczne, ma prawo żądać udokumentowania przekazanych informacji, jak również weryfikować je w oparciu o informacje ze źródeł otwartych.

**Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.*
***Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.*

XXXI. Załączniki

Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia,
Załącznik nr 2 - Projektowane postanowienia umowy,
Załącznik nr 3 - Formularz ofertowy,
Załącznik nr 4 - Wykaz usług,
Załącznik nr 5 - Oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp,
Załącznik nr 6 - Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia,
Załącznik nr 7 - Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby,
Załącznik nr 8 - Oświadczenie o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu.

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi.
Nr postępowania: 8/B/KGOHP/2026/ZL

Przedmiot zamówienia: Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu subskrypcyjnym CCaaS (Contact Center as a Service) w okresie od 1 stycznia 2027 r. do 31 grudnia 2027 r., wraz z uruchomieniem obsługi wielokanałowej dla dwóch niezależnych kampanii na odrębnych numerach telefonicznych.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I ZASADY REALIZACJI USŁUGI

1.1. Cel i zakres zamówienia

Przedmiotem niniejszego zamówienia jest kompleksowe dostarczenie, wdrożenie oraz utrzymanie jednej wspólnej, zaawansowanej platformy Contact Center o architekturze wielokanałowej, przeznaczonej do obsługi wszystkich użytkowników i procesów Zamawiającego. Platforma ma zastąpić 2 dotychczasowe systemy Contact Center i zapewnić ciągłą, skalowalną oraz jednolitą obsługę klientów w ramach wspólnego środowiska, przy zachowaniu logicznego rozdzielenia kampanii, kolejek, danych i uprawnień.

1.2. Wymagania techniczno-formalne i terminy realizacji

- Świadczenie usługi będzie realizowane wyłącznie w modelu chmurowym CCaaS/SaaS, na infrastrukturze zapewnianej i utrzymywanej przez Wykonawcę lub jego dostawcę usług chmurowych. Zamawiający nie dopuszcza rozwiązania on-premises ani rozwiązania hybrydowego wymagającego instalacji serwerowych komponentów platformy w infrastrukturze Zamawiającego. Środowisko musi zapewniać skalowalność, wysoką dostępność oraz regularne aktualizacje funkcjonalne i bezpieczeństwa w ramach abonamentu.
- **Usługa realizowana będzie w okresie od 01.01.2027 r. do 31.12.2027 r.**
- Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia gotowości do produkcyjnego uruchomienia systemu na dzień rozpoczęcia świadczenia usługi.
- W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca uruchomi i będzie utrzymywał dwa odrębne, dziewięciocyfrowe numery geograficzne w polskiej publicznej sieci

telefonicznej, zgodne z Planem Numeracji Krajowej. Każdy numer będzie przypisany do odrębnej kampanii tematycznej.

- **Numer infolinii ECAM:** 22 250 05 25. Zamawiający wymaga zachowania dotychczasowego numeru telefonicznego i zapewnienia ciągłości jego działania przez cały okres realizacji zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia, samodzielnie lub za pośrednictwem współpracującego operatora telekomunikacyjnego, wszelkich czynności niezbędnych do uruchomienia i obsługi wskazanego numeru w oferowanym Systemie, w tym jego przeniesienia od dotychczasowego dostawcy, jeżeli będzie to konieczne. Przeniesienie numeru odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i przy współdziałaniu Zamawiającego oraz podmiotów uprawnionych. Nie wymaga się od Wykonawcy posiadania własnego przydziału wskazanego numeru.
- **Formalności dotyczące numeru ECAM:** Wniosek o przeniesienie składa podmiot aktualnie uprawniony do dysponowania numerem (abonent) lub jego pełnomocnik. Zamawiający zapewni niezbędne współdziałanie i wymagane dokumenty albo upoważnienia uprawnionego abonenta. Wykonawca niezwłocznie po zawarciu Umowy wskaże wymagane dane i dokumenty oraz uzgodni z Zamawiającym i właściwymi dostawcami harmonogram i termin przełączenia numeru.
- **Numer infolinii Zielona Linia:** Wykonawca zapewni nowy dziewięciocyfrowy numer geograficzny zgodny z Planem Numeracji Krajowej, bez ograniczenia do warszawskiej ani innej konkretnej strefy numeracyjnej. Zamawiający preferuje numer, którego siedmiocyfrowa część abonencka zawiera nieprzerwany ciąg cyfr 19524, w niezmienionej kolejności, na początku albo na końcu tej części, tj. w układzie AB 19524XX albo AB XX19524, gdzie AB oznacza właściwy dwucyfrowy wskaźnik strefy numeracyjnej, a XX – dwie pozostałe cyfry. Preferowany jest prosty, łatwy do zapamiętania układ pozostałych cyfr, zwłaszcza dwie jednakowe cyfry XX, a w miarę możliwości także cztery jednakowe cyfry poza ciągiem 19524. Przykładowo Zamawiający jest zainteresowany numerami 22 195 24 00 albo 22 221 95 24, jeżeli są dostępne; nie oznacza to jednak wymogu zapewnienia numeru ze strefy 22. Wskazane układy i powtarzalność cyfr stanowią preferencję przy wyborze numeru, a nie bezwzględny wymóg techniczny.
- **Propozycje i dostępność nowego numeru:** Po zawarciu Umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu co najmniej trzy propozycje dziewięciocyfrowych numerów geograficznych, których dostępność do uruchomienia została potwierdzona przez właściwego dostawcę usług telekomunikacyjnych. W pierwszej kolejności proponuje się numery odpowiadające powyższym preferencjom. Jeżeli uzyskanie trzech takich numerów

nie będzie możliwe, Wykonawca poinformuje Zamawiającego o przyczynach i uzupełni propozycje innymi dostępnymi numerami geograficznymi o prostym, łatwym do zapamiętania układzie cyfr. Wybór numeru niezawierającego ciągu 19524 wymaga uprzedniej pisemnej akceptacji Zamawiającego. Ostatecznego wyboru numeru dokonuje Zamawiający spośród przedstawionych propozycji, w uzgodnieniu z Wykonawcą. Propozycje należy przedstawić w terminie umożliwiającym uruchomienie infolinii najpóźniej 1 stycznia 2027 r. Koszty aktywacji i utrzymania numeru są objęte abonamentem.

- **Ciągłość i uruchomienie:** Wykonawca zapewni pełne działanie obu numerów najpóźniej od 1 stycznia 2027 r. Z uwagi na konieczność przełączenia numeru ECAM i uruchomienia nowej infolinii uzgodnienia, czynności operatorskie i testy należy zaplanować przed tą datą, z ograniczeniem ewentualnej przerwy migracyjnej do minimum. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego zmieniać lub wycofywać numerów ani podejmować czynności utrudniających ich dalsze przeniesienie.

1.3. Architektura techniczna i standardy bezpieczeństwa

- Zamawiający wymaga, aby platforma działała na infrastrukturze zlokalizowanej fizycznie na terytorium Unii Europejskiej. Wymóg lokalizacji na terytorium Unii Europejskiej obejmuje także przechowywanie kopii zapasowych danych Systemu.
- Odtwarzanie Systemu po awarii: Wykonawca zapewni wykonywanie kopii zapasowych danych oraz możliwość przywrócenia pełnej funkcjonalności Systemu po awarii, zgodnie z następującymi wymaganiami:
  - RPO: maksymalny dopuszczalny okres utraty danych, w tym interakcji, nagrań i logów – do 4 godzin.
  - RTO: maksymalny czas przywrócenia działania Systemu po awarii – do 4 godzin. W przypadku awarii wymagającej odtwarzania Systemu obowiązuje RTO do 4 godzin niezależnie od Czasu Naprawy określonego dla zgłoszeń serwisowych.
- Platforma musi działać w ramach jednego, wspólnego środowiska przeznaczonego dla Zamawiającego, z centralnym zarządzaniem użytkownikami, rolami, konfiguracją i raportowaniem oraz z logicznym rozdzieleniem dwóch kampanii, ich kolejek, numerów, IVR, danych i uprawnień.
- Wszystkie podstawowe komponenty usługi, w tym telefonia, routing, obsługa kanałów, nagrywanie, raportowanie i warstwa integracyjna, muszą być udostępniane w chmurze i skalowane bez konieczności zmiany architektury rozwiązania po stronie Zamawiającego.

II. WYMAGANIA LICENCYJNE I ABONAMENTOWE

Zamawiający wymaga zapewnienia jednej wspólnej puli licencji i usług abonamentowych dla całego Systemu. Wszystkie wymagane licencje, moduły i subskrypcje muszą obowiązywać przez cały okres od 01.01.2027 r. do 31.12.2027 r. i być ujęte w cenie oferty.

2.1. Licencje użytkowników i role systemowe

- System musi umożliwiać utworzenie co najmniej 42 imiennych kont użytkowników oraz jednoczesną pracę wszystkich 42 użytkowników. Każdemu użytkownikowi będzie można przypisać jedną lub więcej ról oraz dostęp do kanałów: telefon, e-mail i czat. Wykonawca zapewni wszystkie wymagane licencje, bez dodatkowych ograniczeń i opłat zależnych od liczby obsługiwanych kanałów.
- **Rola Konsultanta (Agenta) - dla co najmniej 32 użytkowników:** pełny dostęp do obsługi wszystkich udostępnionych kanałów komunikacji w ramach jednego interfejsu, bez konieczności nabywania osobnej licencji na telefon, e-mail lub czat.
- **Rola Supervisora - dla co najmniej 6 użytkowników:** dostęp do bieżącego monitorowania pracy kampanii, kolejek i konsultantów, raportów, dashboardów, zarządzania stanami agentów oraz funkcji podpowiadania konsultantowi i włączania się do rozmowy, zgodnie z nadanymi uprawnieniami.
- **Rola Trenera - dla co najmniej 1 użytkownika:** dostęp do narzędzi oceny jakości, odsłuchu nagrań, monitorowania rozmów, podpowiadania konsultantowi i włączania się do rozmowy, zgodnie z nadanymi uprawnieniami.
- **Rola Administratora Systemu - dla co najmniej 3 użytkowników:** pełne uprawnienia techniczne i konfiguracyjne do wspólnej platformy, w tym zarządzanie użytkownikami, rolami, kampaniami, kolejkami, IVR, integracjami, limitami i raportami.
- **Zasady przypisywania ról:** Administrator musi mieć możliwość nadawania jednemu imiennemu użytkownikowi kilku ról oraz ich zmiany bez tworzenia kolejnego konta i bez naliczania podwójnej licencji użytkownika wyłącznie z powodu łączenia uprawnień.

2.2. Wymagania abonamentowe

- **Połączenie z siecią PSTN i pojemność ruchu głosowego:** Wykonawca zapewni połączenie chmurowej platformy Contact Center z publiczną siecią telefoniczną (PSTN), umożliwiające obsługę co najmniej 60 jednoczesnych sesji głosowych z możliwością ich zwiększenia.
- **Wspólna pula sesji głosowych:** Sesje będą stanowiły wspólną pulę dla obu kampanii i wszystkich rodzajów połączeń, w tym połączeń przychodzących, wychodzących,

oddzwonień, ankiet automatycznych, połączeń obsługiwanych przez IVR, przekierowań, podsłuchów, trybu podpowiedzi. Pula nie może być trwale podzielona pomiędzy kampanie ani rodzaje połączeń.

- **Zarządzanie limitami i priorytetami połączeń:** Administrator musi mieć możliwość ustalania limitów sesji głosowych i priorytetów dla poszczególnych kampanii oraz zmiany tych ustawień bez przerw w działaniu Systemu. Wykonawca zapewni wszystkie usługi, licencje, łącza i konfiguracje telekomunikacyjne niezbędne do spełnienia powyższych wymagań.
- **Abonament i obsługa numeracji telefonicznej:** Wykonawca zapewni zachowanie i obsługę numeru ECAM 22 250 05 25 (w tym jego przeniesienie, jeżeli będzie wymagane), uruchomienie nowego numeru geograficznego Zielonej Linii zgodnie z pkt 1.2 OPZ oraz utrzymanie i obsługę obu numerów przez cały okres Umowy. Koszty aktywacji, ewentualnego przeniesienia, konfiguracji i utrzymania obu numerów muszą być uwzględnione w stałym wynagrodzeniu abonamentowym; nie przewiduje się odrębnych opłat z tego tytułu.
- **Obsługa dwóch kampanii i dwóch IVR:** abonament musi obejmować konfigurację i utrzymanie dwóch odrębnych kampanii tematycznych. Każda kampania musi posiadać własny numer telefoniczny, niezależny scenariusz IVR, kolejki, komunikaty, godziny obsługi, skrypty i raportowanie, przy jednoczesnym współdzieleniu puli użytkowników, licencji oraz 60 sesji głosowych SIP.
- **Integracja z pocztą elektroniczną Zamawiającego:** System musi integrować się z zewnętrznymi skrzynkami imiennymi i funkcyjnymi Zamawiającego oraz umożliwiać obsługę korespondencji przychodzącej i wychodzącej. Przez pojęcie skrzynek funkcyjnych należy rozumieć wspólne skrzynki zespołowe, przeznaczone do obsługi określonych tematów. Wiadomości wpływające na skrzynki imienne muszą być automatycznie udostępniane właściwym Agentom, natomiast wiadomości ze skrzynek funkcyjnych – kierowane do odpowiednich kolejek i przypisanych do nich Agentów. System musi umożliwiać udzielanie odpowiedzi, przekazywanie wiadomości i obsługę załączników, z zachowaniem właściwego adresu nadawcy, ciągłości wątku oraz historii korespondencji. Zewnętrzne skrzynki pocztowe zapewnia i utrzymuje Zamawiający, a Wykonawca odpowiada za konfigurację i utrzymanie ich bezpiecznej integracji z Systemem.
- **Kanał SMS:** System musi umożliwiać Agentom jednokierunkowe wysyłanie wiadomości SMS do klientów. Dla obu kampanii Zamawiający przewiduje wspólny pakiet 1000 wiadomości SMS na cały okres obowiązywania Umowy (12 miesięcy). Koszt zapewnienia

możliwości wysyłania wiadomości SMS w ramach tego limitu Wykonawca uwzględni w wynagrodzeniu ryczałtowym.

System musi umożliwiać bieżące monitorowanie wykorzystania pakietu oraz automatycznie blokować możliwość wysyłania kolejnych wiadomości SMS po osiągnięciu limitu. Wykonawca nie może naliczać dodatkowych opłat z tytułu wysyłania wiadomości SMS.

- **Połączenia wychodzące i rozliczenia:** Wykonawca zapewni możliwość realizacji połączeń wychodzących w ramach obu kampanii, w łącznym maksymalnym wymiarze 20 000 minut w całym okresie obowiązywania Umowy (12 miesięcy). Koszt realizacji połączeń wychodzących w ramach tego limitu Wykonawca uwzględni w wynagrodzeniu ryczałtowym.

System musi umożliwiać bieżące monitorowanie wykorzystania limitu oraz automatycznie blokować możliwość inicjowania kolejnych połączeń wychodzących po jego osiągnięciu. Blokada nie może wpływać na możliwość odbierania i obsługi połączeń przychodzących. Wykonawca nie może naliczać dodatkowych opłat z tytułu realizacji połączeń wychodzących.

III. WYMAGANIA FUNKCJONALNE I TECHNICZNE DLA SYSTEMU CC

Platforma CCaaS stanowić ma kompleksowe rozwiązanie technologiczne, zapewniające pełną funkcjonalność i najwyższy standard w zakresie doświadczeń klienta.

3.1. Obsługa kanałów komunikacji (wielokanałowość)

Zamawiający wymaga, aby platforma wspierała i integrowała w ramach jednego, spójnego interfejsu dla agenta następujące kanały komunikacji, bez konieczności przełączania się między aplikacjami (Omnichannel):

- **Telefon (głos):** System musi obsługiwać dwie odrębne kampanie, każdą z własnym numerem telefonu i niezależnym scenariuszem IVR konfigurowanym w graficznym edytorze. Konfiguracja musi obejmować komunikaty, godziny pracy, menu, warunki przejść, kolejki, priorytety, zapowiedzi oraz obsługę połączeń poza godzinami pracy. System musi umożliwiać tworzenie komunikatów IVR za pomocą syntezy mowy TTS, zapewniającej naturalne brzmienie, prawidłową wymowę i intonację. Wspólna biblioteka dla obu kampanii musi obejmować języki: polski, angielski, ukraiński i rosyjski oraz co najmniej jeden głos żeński i jeden męski dla języka polskiego oraz jeden głos dla każdego z pozostałych języków. Korzystanie z funkcji TTS w ramach realizacji scenariuszy IVR oraz odtwarzanie utworzonych komunikatów musi być uwzględnione w stałym wynagrodzeniu Wykonawcy i nie może powodować naliczania dodatkowych opłat.

- **SMS:** Wymagana jest jednokierunkowa komunikacja SMS. System musi wspierać wysyłanie masowych i indywidualnych powiadomień do klientów Zamawiającego, z możliwością przypisania wysyłki do właściwej kampanii.
- **E-mail:** Wymagana jest pełna integracja z minimum 54 zewnętrznymi skrzynkami zapewnianymi przez Zamawiającego. Wiadomości przychodzące muszą być automatycznie konwertowane na interakcje w Systemie, kolejkowane i kierowane do konsultantów zgodnie z regułami kampanii. System musi umożliwiać wysyłanie odpowiedzi z właściwego adresu, obsługę załączników, podpisów, historii korespondencji, uprawnień do skrzynek oraz monitorowanie poprawności działania integracji. Wykonawca nie dostarcza samych kont ani przestrzeni pocztowej.
- **Social Media:** System musi zapewniać natywną integrację z co najmniej dwiema platformami społecznościowymi, w tym obowiązkowo z Facebookiem (komentarze, wiadomości) i komunikatorem Messenger (rozmowy), rozumianymi jako jedna platforma. Druga platforma do wyboru Wykonawcy. Dla każdej platformy społecznościowej należy skonfigurować odrębną obsługę profili związanych z portalami **zielonalinia.gov.pl** oraz **dokariery.pl**, w tym oddzielne kanały Messenger dla każdego z tych portali. Wiadomości i komentarze muszą być kierowane do właściwej kampanii i obsługiwane przez Agentów bezpośrednio w głównym interfejsie Contact Center.
- **Live Chat i formularze WWW:** System musi zapewniać odrębną obsługę czatu na żywo oraz formularzy kontaktowych dla każdego z dwóch portali: **zielonalinia.gov.pl** i **dokariery.pl**. Wiadomości z czatów i zgłoszenia z formularzy muszą być automatycznie kierowane do właściwej kampanii i obsługiwane przez Agentów bezpośrednio w głównym interfejsie Contact Center.

3.2. Zarządzanie interakcjami i inteligentne kierowanie połączeń (routing)

Wymagane jest efektywne zarządzanie ruchem przychodzącym, które zapewni szybką obsługę klientów i wysoką jakość pracy agentów:

- **Kierowanie na podstawie umiejętności:** System musi automatycznie przekierowywać każde zgłoszenie (telefon, e-mail, czat) do tego konsultanta, który posiada najbardziej odpowiednią wiedzę lub doświadczenie do jego obsługi (Skills-Based Routing).
- **Elastyczne zarządzanie kolejnością oczekiwania:** System musi umożliwiać stosowanie różnych zasad kolejkowania i przydzielania interakcji Agentom, konfigurowanych oddzielnie dla każdej kampanii i kanału. Wymagane strategie to co najmniej: FIFO, Round Robin, przydział losowy, przydział do najmniej obciążonego Agenta, najdłużej bezczynnego Agenta (Longest Idle Agent), kierowanie do Agenta ostatnio obsługującego

klienta (Last Agent Routing) oraz do Agenta najdłużej pozostającego w stanie dostępności. System musi umożliwiać nadawanie wyższego priorytetu wybranym klientom i pilnym interakcjom, w tym wiadomościom e-mail.

- **Dwie kampanie tematyczne:** System musi umożliwiać niezależną konfigurację i bieżące zarządzanie dwiema kampaniami, w tym odrębnymi numerami, IVR, kolejkami, umiejętnościami, godzinami pracy, komunikatami, skryptami, dyspozycjami końcowymi, uprawnieniami i raportami. Rozdzielenie kampanii ma mieć charakter logiczny i nie może wymagać dwóch odrębnych platform ani sztywnych, odrębnych pul licencji lub kanałów SIP.
- **Kampanie wychodzące:** System musi umożliwiać prowadzenie połączeń wychodzących dla obu kampanii poprzez automatyczne wybieranie numeru po uzyskaniu dostępności Agenta oraz wybieranie numeru przez Agenta po wcześniejszym wyświetleniu danych klienta. System musi również obsługiwać zaplanowane oddzwonienia i automatyczne ankiety głosowe. Połączenia wychodzące korzystają ze wspólnej puli 60 jednoczesnych sesji głosowych, zgodnie z regułami określonymi przez Administratora.
- **Wielozadaniowość agentów i priorytetyzacja kanałów:** Platforma musi umożliwiać jednoczesną obsługę różnych kanałów komunikacji (np. czat i e-mail, czat i telefon) w jednym interfejsie, określanie limitu równoległych interakcji oraz automatyczne wstrzymanie napływu interakcji o niższym priorytecie (np. e-maili), gdy Agent obsługuje interakcję o wyższym priorytecie (np. telefon).
- **Utrzymanie relacji z klientem:** System musi posiadać mechanizm automatycznego rozpoznawania klienta powracającego, zapewniając priorytetowe kierowanie jego połączenia lub innej interakcji (email/telefon) do tego samego agenta, który ostatnio z nim prowadził komunikację.

3.3. Harmonogramy pracy Agentów

System musi posiadać funkcję planowania miesięcznych grafików pracy Agentów. Administrator i Supervisor muszą mieć możliwość przypisywania Agentów do zespołów i zmian, określania godzin pracy oraz oznaczania dni wolnych i różnych zdefiniowanych rodzajów nieobecności, w tym urlopów. Dopuszcza się realizację tej funkcjonalności za pomocą zewnętrznego modułu planowania pracy zespołu Workforce Management (WFM) zintegrowanego z Systemem. Każdy Agent musi mieć dostęp do własnego grafiku. System musi generować miesięczny grafik w czytelnej, przyjaznej dla użytkownika formie tabelarycznej, gotowej do wydruku bez konieczności dodatkowej obróbki danych w programie Excel. Grafik musi przedstawiać Agentów, poszczególne dni miesiąca, godziny pracy, zmiany oraz rodzaje nieobecności. System musi

również umożliwiać zapis grafiku do PDF oraz eksport danych do XLSX. Funkcjonalność wraz z wymaganymi licencjami musi być uwzględniona w całkowitej cenie Systemu.

3.4. Narzędzia zarządzania i pulpit agenta

System musi dostarczać wszystkie niezbędne narzędzia i raporty, które umożliwią pracownikom Zamawiającego pełną kontrolę nad codzienną pracą infolinii oraz pozwolą na optymalizację procesów:

- **Manager Nagrań i Archiwizacji:** System musi zapewnić moduł lub aplikację dostępną w środowisku chmurowym do zarządzania, wyszukiwania, odsłuchiwania i bezpiecznego pobierania nagrań rozmów. System automatycznie rejestruje interakcje głosowe i przechowuje nagrania zgodnie z rozdziałem IX, bez konieczności instalowania komponentów serwerowych u Zamawiającego.

- **Pulpit Agenta (Webphone i karta kontaktu):** System musi obowiązkowo zawierać w pełni zintegrowany wirtualny telefon (Webphone) działający w przeglądarce internetowej, umożliwiający agentom odbieranie i wykonywanie połączeń z dowolnego stanowiska. Jednocześnie, musi zapewniać funkcję karty kontaktu, która automatycznie wyświetla konsultantowi dane dzwoniącego, pełną historię interakcji oraz zdefiniowane preferencje na jednym ekranie, natychmiast po odebraniu połączenia.

- **Skrypter:** Wymagana jest możliwość tworzenia, modyfikowania i udostępniania interaktywnych, dynamicznych skryptów rozmów, których zadaniem jest prowadzenie agenta krok po kroku przez rozmowę, dynamicznie dopasowując kolejne etapy do odpowiedzi klienta.

- **Zaawansowane raportowanie i dashboardy:** System musi oferować statystyki w czasie rzeczywistym i raporty historyczne obejmujące kluczowe wskaźniki efektywności. Raportowanie i dashboardy muszą być dostępne odrębnie dla każdej z dwóch kampanii oraz łącznie dla całego Systemu, z możliwością filtrowania co najmniej według numeru, IVR, kolejki, kanału, typu ruchu, konsultanta i przedziału czasu. System musi generować automatyczne alerty o przekroczeniu zdefiniowanych progów.

- **Monitoring Jakości:** Wymagany jest moduł pozwalający na formalną ocenę jakości obsługi każdej rozmowy konsultanta. System musi udostępniać Trenerowi i Supervisorom funkcje podsłuchu, podpowiadania oraz włączania się do rozmowy w czasie rzeczywistym (połączenie trójstronne), zgodnie z nadanymi uprawnieniami.

- **Integracje Systemowe i API:** Platforma musi udostępniać stabilny i udokumentowany interfejs API umożliwiający integrację z innymi systemami i aplikacjami, w tym potencjalnie z WordPress. Dostęp do API wymagany do korzystania z funkcji OPZ musi

być objęty abonamentem. Wykonanie odrębnej integracji z WordPress nie stanowi przedmiotu zamówienia, o ile nie zostało wyraźnie określone w innym postanowieniu OPZ.

IV. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WDROŻENIA I MIGRACJI

Wykonawca jest zobowiązany do:

- Przedstawienia Zamawiającemu do akceptacji harmonogramu wdrożenia w terminie 3 Dni Roboczych od zawarcia Umowy, zgodnie z § 3 Umowy.
- **Konfiguracji i dostosowania Systemu:** wdrożenie musi obejmować konfigurację jednej wspólnej platformy, minimum 42 kont użytkowników i wymaganych ról, dwóch kampanii, dwóch odrębnych IVR, kolejek, skryptów, raportów, numeracji oraz integracji minimum 54 zewnętrznych skrzynek pocztowych. W zakresie wskazanym przez Zamawiającego Wykonawca odtworzy lub dostosuje uzgodnione elementy konfiguracji dotychczasowego systemu na podstawie informacji i danych przekazanych przez Zamawiającego, tak aby zapewnić ciągłość obsługi i ograniczyć przerwy przy uruchomieniu produkcyjnym.
- **Konfiguracja narzędzi obsługi i raportowania:** Wykonawca utworzy, skonfiguruje i uruchomi, zgodnie z wytycznymi Zamawiającego, dla każdej z dwóch kampanii co najmniej po 6 dedykowanych raportów, 6 pulpitów (dashboardów) oraz 7 skryptów obsługi Agenta. Wykonawca skonfiguruje i uruchomi również odrębne scenariusze IVR: dla pierwszej kampanii w języku polskim oraz dla drugiej kampanii w językach polskim, angielskim, ukraińskim i rosyjskim.
- **Uruchomienia numeracji:** Wykonawca zapewni ciągłość obsługi istniejącego numeru ECAM 22 250 05 25 i – jeśli będzie konieczne – koordynację jego przeniesienia przez właściwego operatora z udziałem aktualnie uprawnionego abonenta. Wykonawca uruchomi również nowy numer geograficzny dla Zielonej Linii, wybrany zgodnie z pkt 1.2 OPZ. Niezwłocznie po zawarciu Umowy Wykonawca określi wymogi formalne i techniczne, zaproponuje harmonogram przełączenia oraz przeprowadzi testy połączeń przychodzących i wychodzących. Oba numery i przypisane im IVR muszą działać prawidłowo najpóźniej od 1 stycznia 2027 r.

V. WYMAGANIA DOTYCZĄCE SZKOLEŃ

- **Szkolenia użytkowników**: Wykonawca przeprowadzi praktyczne szkolenia dla łącznie 38 unikalnych użytkowników Systemu. Dopuszcza się formę zdalną, hybrydową albo stacjonarną w Białymstoku. Szkolenia należy podzielić na bloki przeznaczone dla: 32 Agentów, 6 Supervisorów, 3 Administratorów i 1 Trenera. Jedna osoba może uczestniczyć w kilku blokach, jeżeli łączy różne role.

- **Zakres i czas szkoleń:** Minimalny wymiar szkolenia wynosi: 6 godzin dla Agentów, 8 godzin dla Supervisorów i Trenera oraz 16 godzin dla Administratorów. Szkolenia muszą obejmować praktyczną obsługę funkcji właściwych dla danej roli, wszystkich kanałów komunikacji oraz obu kampanii.
- **Materiały szkoleniowe:** Wykonawca dostarczy instrukcje i materiały szkoleniowe dla wszystkich grup użytkowników w formie elektronicznej.

VI. PROCEDURY SERWISOWE I WSPARCIE TECHNICZNE (SLA)

6.1. Postanowienia wstępne

Poniższe postanowienia OPZ określają minimalne wymagania dotyczące gwarantowanego poziomu usług (SLA) oraz procedury obsługi zgłoszeń serwisowych, obowiązujące Wykonawcę w ramach świadczenia usługi Contact Center w chmurze.

6.2. Definicje kluczowe

Na potrzeby niniejszego OPZ przyjmuje się następujące definicje:

- **Czas Reakcji (CR):** okres od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie serwisowym Wykonawcy do rozpoczęcia działań diagnostycznych.
- **Czas Naprawy (CN):** okres od momentu rozpoczęcia działań do przywrócenia pełnej funkcjonalności usługi lub wdrożenia skutecznego obejścia pozwalającego przywrócić zasadniczą zdolność obsługi interakcji bez pogorszenia bezpieczeństwa.
- **SLA:** Gwarantowany Poziom Dostępności Usługi.
- **NDR:** Następny Dzień Roboczy.
- **DR:** Dzień Roboczy.

6.3. Wymagania serwisowe i kanały wsparcia

Dostępność Platformy (SLA) musi być gwarantowana na poziomie minimum 99,5% w skali miesiąca kalendarzowego. Dostępność Systemu jest mierzona przez całą dobę, we wszystkie dni miesiąca kalendarzowego, niezależnie od godzin świadczenia wsparcia technicznego.
Wsparcie techniczne jest świadczone w Dni Robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 18:00. Czasy Reakcji (CR) i Czasy Naprawy (CN) dla wszystkich kategorii zgłoszeń są liczone wyłącznie w godzinach wsparcia, z uwzględnieniem zasad określonych w pkt 6.5 OPZ.

System serwisowy Wykonawcy musi umożliwiać całodobowe przekazywanie i rejestrowanie zgłoszeń. Rejestracja zgłoszenia poza godzinami wsparcia nie oznacza rozpoczęcia biegu CR przed godziną 8:00 najbliższego Dnia Roboczego.
Jeżeli Wykonawca zaoferuje dostępność SLA wyższą niż 99,5% lub krótsze czasy CR lub CN, zadeklarowane parametry stają się wiążącymi warunkami realizacji Umowy.
Obowiązkowo należy zapewnić następujący kanał wsparcia:

- System zarządzania zgłoszeniami z funkcją nadawania priorytetów i kategorii zgłoszeń (kanał obligatoryjny, podstawowy do rejestracji i śledzenia zgłoszeń).

Ponadto, Wykonawca musi zapewnić **minimum jeden** dodatkowy kanał wsparcia, wybrany spośród poniższych:

- Dedykowana infolinia telefoniczna
- Adres e-mail dedykowany do rejestracji zgłoszeń
- Dedykowany czat wsparcia online

6.4. Usługa SLA: klasyfikacja zgłoszeń serwisowych i gwarantowane parametry SLA

Wykonawca jest zobowiązany do zagwarantowania w ofercie spełnienia poniższych minimalnych Czasów Reakcji (CR) oraz Czasów Naprawy (CN), odrębnie dla każdej zdefiniowanej kategorii zgłoszeń. Niniejsza tabela stanowi szczegółowy wykaz wymaganego poziomu usług wsparcia technicznego. Podane niżej czasy są wartościami maksymalnymi. Jeżeli Wykonawca zaoferuje krótszy Czas Reakcji (CR) lub Czas Naprawy (CN), obowiązują parametry z Oferty i są one podstawą oceny realizacji Umowy oraz naliczania kar.

Kategoria	Opis / Definicja	Przykłady zgłoszeń	Czas Reakcji (CR)	Czas Naprawy (CN)
Krytyczna (Awaria)	Awaria całkowita, przez co należy rozumieć brak dostępności usługi lub kluczowych funkcji uniemożliwiających prowadzenie działalności.	Brak możliwości odbierania lub wykonywania połączeń; niedostępność platformy; awaria logowania agentów.	1h	do 5h
Wysoka (Błąd Krytyczny)	Znaczne ograniczenie działania usługi, wpływające na dużą grupę użytkowników lub procesy o znaczeniu kluczowym	Opóźnienia w routingu połączeń, błędy w IVR, brak dostępu do nagrań rozmów.	4h	do NDR
Średnia (Błąd Niekrytyczny)	Problem funkcjonalny wpływający na część użytkowników lub pojedyncze funkcje, ale nie uniemożliwiający pracy.	Błędy w raportach, problemy w działaniu kanału czat, usterki związane z wiadomościami e-mail.	6h	do 7 DR

Niska (Konsultacja)	Zgłoszenia kosmetyczne, drobne usterki, propozycje zmian lub pytań dotyczących konfiguracji.	Zmiana wyglądu panelu, sugestie UX (doświadczenie użytkownika), prośba o wyjaśnienie funkcji, drobne błędy językowe w interfejsie.	8h	do 14 DR

6.5. Zasady obsługi zgłoszeń

1. Zgłoszenia serwisowe mogą być przekazywane za pośrednictwem portalu serwisowego, poczty elektronicznej, telefonicznie lub poprzez czat (przynajmniej dwa kanały z powyższych – zgodnie z pkt. 6.3).
2. Czas reakcji liczony jest od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie Wykonawcy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do podejmowania działań diagnostycznych, naprawczych oraz konsultacyjnych zgodnie z kategorią zgłoszenia i gwarantowanymi Czasami Reakcji (CR) oraz Czasami Naprawy (CN).

Czasy CR i CN są liczone wyłącznie w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 18:00, z zastrzeżeniem korzystniejszych zobowiązań Wykonawcy wynikających z Oferty. Poza wskazanymi godzinami bieg tych terminów ulega zawieszeniu.
Powyższe zasady nie ograniczają całodobowego pomiaru dostępności Systemu (SLA) ani niezależnego obowiązku dotrzymania RTO do 4 godzin w przypadku awarii wymagającej odtworzenia Systemu.
Do niedostępności Systemu zalicza się w szczególności brak możliwości obsługi połączeń w którejkolwiek z dwóch kampanii z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Nakładających się okresów niedostępności nie sumuje się wielokrotnie.

6.6. Miesięczne raporty SLA

Wykonawca jest zobowiązany do przesyłania Zamawiającemu miesięcznych raportów SLA przez cały okres świadczenia usługi. Raport należy przekazywać w ciągu 3 dni roboczych każdego miesiąca kalendarzowego za miesiąc poprzedzający, na adres poczty elektronicznej, który zostanie wskazany przez Zamawiającego na etapie realizacji umowy.
Raporty miesięczne muszą obligatoryjnie obejmować:

- Całkowitą liczbę zgłoszeń zarejestrowanych w miesięcznym okresie rozliczeniowym.
- Poziom realizacji SLA: czas reakcji i czas naprawy.
- Klasyfikację zgłoszeń: liczba i procentowy udział zgłoszeń w każdej zdefiniowanej kategorii: Krytyczna (Awaria), Wysoka (Błąd Krytyczny), Średnia (Błąd Niekrytyczny), Niska (Konsultacja).

- Raport Miesięczny musi dodatkowo określać: poziom SLA zagwarantowany w Ofercie, faktycznie osiągnięty poziom dostępności, całkowity czas miesiąca kalendarzowego wyrażony w sekundach, dopuszczalny czas niedostępności wynikający z gwarantowanego SLA, faktyczny łączny czas niedostępności z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, czas przekroczenia dopuszczalnego limitu oraz chronologiczny wykaz zdarzeń z czasem ich rozpoczęcia i zakończenia.

  Raport musi osobno wykazywać okresy wyłączone z kalkulacji SLA zgodnie z § 6 ust. 4 Umowy, wraz ze wskazaniem podstawy i uzasadnienia wyłączenia. Obliczanie dostępności następuje na zasadach określonych w § 6 ust. 4 Umowy, przy uwzględnieniu pełnego czasu miesiąca kalendarzowego jako okresu odniesienia.
  Rozliczenie przekroczeń gwarantowanego poziomu dostępności oraz naliczenie ewentualnych kar umownych następuje zgodnie z § 11 Umowy.
- W ramach Raportu Miesięcznego Wykonawca przedstawia również liczbę wykorzystanych minut połączeń wychodzących oraz wysłanych SMS i poziom wykorzystania pakietów; w razie występowania usług rozliczanych poza abonamentem podaje ich ilość, ceny jednostkowe i wartości zgodnie z § 8–9 Umowy. Raport podlega weryfikacji i akceptacji Zamawiającego na zasadach określonych w Umowie.

VII. WYMAGANIA DOTYCZĄCE BEZPIECZEŃSTWA DOSTĘPU I TRANSMISJI DANYCH

- **Szyfrowanie transmisji:** Komunikacja pomiędzy urządzeniem użytkownika a Systemem musi być szyfrowana. Transmisja danych musi wykorzystywać protokół HTTPS i TLS w wersji co najmniej 1.2, natomiast transmisja głosu – SRTP, DTLS-SRTP albo równoważne zabezpieczenie odpowiednie dla zastosowanej technologii.

- **Uwierzytelnianie wieloskładnikowe:** System musi umożliwiać włączenie uwierzytelniania wieloskładnikowego (MFA) dla wszystkich użytkowników. MFA musi zostać obowiązkowo uruchomione dla co najmniej 3 kont Administratorów, a dla pozostałych użytkowników – zgodnie z późniejszą decyzją Zamawiającego.

- **Kontrola dostępu i rejestrowanie zdarzeń**: Dostęp do funkcji i danych musi być nadawany za pomocą indywidualnych kont oraz przypisanych ról i uprawnień. System musi rejestrować logowania, nieudane próby logowania, zmiany uprawnień oraz działania administracyjne.

- **Aktualizacje bezpieczeństwa i prace serwisowe:** Wykonawca odpowiada przez cały okres świadczenia usługi za aktualizowanie Systemu, usuwanie wykrytych podatności oraz utrzymywanie wymaganych zabezpieczeń. O planowanych aktualizacjach lub pracach

mogących wpłynąć na dostępność albo sposób działania Systemu Wykonawca poinformuje Zamawiającego z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem. Prace wymagające przerwy w działaniu Systemu muszą być wykonywane przed godziną 8:00, po godzinie 18:00 albo w dni wolne od pracy. Ograniczenie to nie dotyczy pilnych poprawek bezpieczeństwa, których niezwłoczne wdrożenie jest konieczne do ochrony Systemu lub danych. Wszystkie aktualizacje i prace serwisowe muszą być uwzględnione w wynagrodzeniu Wykonawcy.

- **Polityka haseł i blokowanie kont:** Dla kont uwierzytelnianych bezpośrednio w Systemie Administrator musi mieć możliwość określania polityki haseł, w tym minimalnej długości i złożoności hasła, okresu jego ważności oraz historii używanych haseł. System musi umożliwiać automatyczne zablokowanie konta po 3 kolejnych nieudanych próbach logowania oraz wysłanie powiadomienia o nieudanych próbach i blokadzie konta na wskazany adres e-mail. Odblokowanie konta musi być możliwe przez Administratora albo automatycznie po upływie skonfigurowanego czasu.
- **Bezpieczny dostęp do Systemu:** System musi zapewniać bezpieczny dostęp użytkowników zarówno z sieci służbowej Zamawiającego, jak i podczas pracy zdalnej. Dostęp musi być realizowany za pośrednictwem szyfrowanego połączenia, po uprzednim uwierzytelnieniu użytkownika. Wykonawca odpowiada za zapewnienie, skonfigurowanie i utrzymanie mechanizmów niezbędnych do bezpiecznego korzystania z chmurowej platformy Contact Center.

VIII. WYMAGANIE KOMPATYBILNOŚCI SPRZĘTOWEJ UŻYTKOWNIKÓW

Środowisko pracy Zamawiającego jest wyposażone w zestawy słuchawkowe Jabra Engage 65 DECT Stereo oraz Sennheiser DW Pro2 ML podłączane do komputerów przez stacje bazowe USB. Wykonawca musi zapewnić kompatybilność Systemu z tymi urządzeniami w zakresie obsługi dźwięku i Remote Call Control (odbieranie i kończenie połączeń, wyciszenie mikrofonu, regulacja głośności). Nazwy modeli wskazano wyłącznie w celu opisania istniejącego wyposażenia Zamawiającego. Zgodność zostanie zweryfikowana podczas testów odbiorczych.

Nr	Parametr zestawu	Wymagany standard kompatybilności
1.	Technologia łączności	Dostępność bezprzewodowego połączenia w standardzie DECT.
2.	Typ połączenia z systemem	Obsługa zestawu słuchawkowego przez stację bazową USB podłączoną do laptopa.
3.	Sterowanie połączeniami	Wsparcie dla zdalnego sterowania połączeniami (np. odbieranie, rozłączanie, wyciszanie) bezpośrednio ze słuchawki (tzw. Remote Call Control).
4.	Wymóg komunikacji	Kompatybilność z bezprzewodowym standardem pracy agenta.

IX. WYMAGANIE DOTYCZĄCE ARCHIWIZACJI NAGRAŃ

Wykonawca zapewni możliwość przechowywania każdego nagrania rozmowy przez okres 12 miesięcy liczony od dnia jego rejestracji, w granicach okresu świadczenia usługi, z uwzględnieniem udokumentowanych dyspozycji Zamawiającego i przepisów prawa. Przed zakończeniem świadczenia usługi wszystkie nagrania podlegające przekazaniu zostaną wyeksportowane i przekazane Zamawiającemu w ramach Exit Planu, bez konieczności utrzymywania aktywnej licencji po zakończeniu Umowy.

9.1. Zarządzanie pojemnością pamięci masowej

Wykonawca zapewnia w ramach abonamentu pojemność pamięci masowej niezbędną do nieprzerwanego rejestrowania i przechowywania nagrań przez wymagany okres. Wykonawca monitoruje wykorzystanie przestrzeni, z odpowiednim wyprzedzeniem informuje o ryzyku jej wyczerpania i podejmuje działania zapobiegające przerwaniu nagrywania. Wcześniejsze usunięcie nagrań wymaga udokumentowanej dyspozycji Zamawiającego, o ile jest zgodne z przepisami prawa.

9.2. Funkcjonalność eksportu

System musi zapewniać Zamawiającemu pełną funkcjonalność zarządzania danymi i archiwizacji. W całym okresie magazynowania Zamawiający ma możliwość pobierania nagrań w dowolnym momencie, zarówno w formie pojedynczych plików, jak i zbiorczych paczek danych obejmujących określony przedział czasowy. Ponadto, system rejestracji nagrań musi obligatoryjnie udostępniać mechanizm umożliwiający zbiorczy eksport wszystkich nagrań w jednej lub wielu paczkach przed ich trwałym fizycznym usunięciem z Systemu. Wszystkie eksportowane pliki muszą być dostarczane w standardowym, otwartym formacie audio (np. MP3, WAV), a Wykonawca odpowiada za zapewnienie integralności i spójności danych podczas procesu archiwizacji.

9.3. Przekazanie archiwum danych po zakończeniu umowy

- Po zakończeniu umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu kompletne archiwum danych dotyczących obu kampanii, obejmujące w szczególności: nagrania połączeń, transkrypcje, historię połączeń i pozostałych interakcji, korespondencję e-mail wraz z załącznikami, rozmowy prowadzone przez czat i Messenger, wiadomości SMS, dane klientów, raporty oraz logi Systemu.
- Dane muszą zostać przekazane w powszechnie stosowanych formatach, możliwych do odczytania bez dostępu do Systemu i bez aktywnej licencji, wraz z zachowaniem dat, danych Agentów, kanałów komunikacji oraz powiązań między wiadomościami i interakcjami. Przekazanie kompletnego archiwum musi być uwzględnione

w wynagrodzeniu Wykonawcy. Najpóźniej 30 dni przed planowanym zakończeniem świadczenia usługi Strony rozpoczną Exit Plan, zgodnie z § 17 Umowy. Wykonawca może usunąć dane dopiero po potwierdzeniu kompletności przekazanego archiwum przez Zamawiającego.

- Wykonawca bez dodatkowych opłat zapewni eksport, weryfikację kompletności i integralności archiwum oraz współpracę przy przekazaniu danych i późniejszym przeniesieniu numerów. Obowiązków tych nie może uzależniać od zapłaty kwot spornych; stosuje się zasady Exit Planu wynikające z § 17 Umowy.

X. ODBIORY SYSTEMU I TESTY

Przed uruchomieniem produkcyjnym Wykonawca przeprowadzi, przy udziale Zamawiającego, testy funkcjonalne, integracyjne, bezpieczeństwa oraz podstawowe testy wydajności i stabilności Systemu. Testy zostaną wykonane według scenariuszy zaproponowanych przez Wykonawcę w uzgodnieniu z Zamawiającym i muszą potwierdzić zgodność Systemu z wymaganiami oraz prawidłowe działanie przy zakładanej liczbie użytkowników i jednoczesnych interakcji. Wykonawca usunie stwierdzone nieprawidłowości przed odbiorem, a wyniki testów i odbiór Systemu zostaną potwierdzone protokołem. W ramach testów odbiorczych Wykonawca sprawdzi także: działanie obu numerów i przypisanych IVR, prawidłowość obsługi połączeń przychodzących i wychodzących oraz kompatybilność zestawów słuchawkowych w zakresie Remote Call Control, zgodnie z rozdziałem VIII.

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 2 do SWZ - Projektowane postanowienia umowy

UMOWA nr .....

Zamówienie publiczne - 8/B/KGOHP/2026/ZL

Poz. planu ……..

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

Skarbem Państwa – Komendą Główną Ochotniczych Hufców Pracy z siedzibą w Warszawie (00-349), ul. Tamka 1, NIP 5271118029, REGON 007001280, reprezentowanym przez ....., na podstawie ....., zwanym dalej „Zamawiającym”,

a

…….. z siedzibą w …….. (00-000) przy ul. ……., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy…….. w …… ……. Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: ……., NIP: ……, REGON:…….. z kapitałem zakładowym w wysokości ……..zł pokrytym w całości, reprezentowaną przez ……. - zgodnie z dokumentem rejestrowym Wykonawcy stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy

lub

……..
zamieszkałą/zamieszkałym:……
…….....prowadzącą/prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą ……..……., adres głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej ul. ……, wpisaną/wpisanym do CEIDG NIP: ……., REGON: ……, reprezentowanym przez ……. – ……. - zgodnie z dokumentem rejestrowym Wykonawcy stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy

Umowa została zawarta z Wykonawcą wyłonionym w postępowaniu nr ....., pn. „Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi”, prowadzonym w trybie podstawowym bez negocjacji na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2026 r. poz. 793), zwanej dalej „Pzp”.

§ 1. Definicje i dokumenty Umowy

1. Na potrzeby Umowy przyjmuje się następujące znaczenie podstawowych pojęć:
   1) „System" lub „Platforma" – chmurowa platforma Contact Center udostępniana w modelu CCaaS/SaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi, numeracją, integracjami i funkcjonalnościami określonymi w OPZ;
   2) „Kampania" – wydzielony logicznie w Systemie obszar obsługi usług ECAM albo Zielona Linia, obejmujący własny numer telefoniczny, scenariusz IVR, kolejki, reguły routingu, skrypty, uprawnienia i raportowanie, przy współdzieleniu przez obie kampanie zasobów Systemu, licencji oraz puli sesji głosowych.
   3) „OPZ" – Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący Załącznik nr 2 do Umowy;
   4) „Oferta" – oferta Wykonawcy złożona w postępowaniu, stanowiąca Załącznik nr 3 do Umowy;
   5) „Dzień Roboczy" – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy;
   6) „SLA" – gwarantowany poziom dostępności Systemu oraz parametry obsługi zgłoszeń określone w OPZ i Umowie;
   7) „Czas Reakcji (CR)" – czas od zarejestrowania zgłoszenia w systemie serwisowym Wykonawcy do rozpoczęcia działań diagnostycznych;
   8) „Czas Naprawy (CN)" – czas od rozpoczęcia działań diagnostycznych do przywrócenia pełnej funkcjonalności usługi albo zastosowania skutecznego obejścia, zgodnie z OPZ;
   9) „Raport Miesięczny" – raport, o którym mowa w § 8, obejmujący co najmniej realizację SLA oraz wykorzystanie usług telekomunikacyjnych;
   10) „Produkt ICT" - element lub grupa elementów sieci lub systemów informatycznych,
   11) „Usługa ICT" - usługa polegająca w pełni lub głównie na przekazywaniu, przechowywaniu, pobieraniu lub przetwarzaniu informacji za pośrednictwem sieci i systemów informatycznych,
   12) „Proces ICT" - zestaw czynności wykonywanych w celu projektowania, rozwijania, dostarczania lub utrzymywania produktów ICT lub usług ICT.
2. Integralną część Umowy stanowią w szczególności: OPZ, SWZ w zakresie mającym zastosowanie do realizacji Umowy, Oferta oraz umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają kolejno: Umowa, OPZ, SWZ, Oferta, z zastrzeżeniem że parametry lub zobowiązania zaoferowane przez Wykonawcę korzystniejsze dla Zamawiającego niż wymagane minimum pozostają wiążące.

§ 2. Przedmiot Umowy i okres realizacji

1. Przedmiotem Umowy jest kompleksowe dostarczenie, wdrożenie, uruchomienie i utrzymanie w okresie świadczenia usługi jednej wspólnej chmurowej Platformy Contact Center w modelu CCaaS/SaaS, przeznaczonej do obsługi dwóch logicznie rozdzielonych kampanii, wraz z usługami telekomunikacyjnymi oraz pozostałymi świadczeniami określonymi w OPZ stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
2. W ramach Przedmiotu Umowy Wykonawca zapewnia w szczególności, zgodnie z OPZ:
   1) co najmniej 42 imienne konta użytkowników i możliwość jednoczesnej pracy wszystkich 42 użytkowników, wraz z rolami i uprawnieniami określonymi w OPZ;
   2) obsługę co najmniej 60 jednoczesnych sesji głosowych we wspólnej puli dla obu kampanii oraz ruchu przychodzącego, wychodzącego, callback, IVR i innych funkcji głosowych wskazanych w OPZ;
   3) uruchomienie, utrzymanie i obsługę dwóch odrębnych dziewięciocyfrowych numerów geograficznych w polskiej publicznej sieci telefonicznej, przypisanych do dwóch kampanii; sposób uruchomienia każdego numeru (nowy numer albo przeniesienie) oraz numery docelowe określa OPZ;
   4) dwa odrębne IVR, konfigurację kolejek, routingu, skryptów, raportów i dashboardów, a także funkcjonalności omnichannel obejmujące telefon, e-mail, SMS, kanały społecznościowe, Messenger, live chat i formularze WWW – w zakresie OPZ;
   5) integrację z minimum 54 zewnętrznymi skrzynkami pocztowymi Zamawiającego, funkcjonalność planowania grafików pracy (WFM lub rozwiązanie równoważne), nagrywanie, archiwizację, raportowanie, monitoring jakości oraz API – zgodnie z OPZ;
   6) wdrożenie, konfigurację, testy, szkolenia, wsparcie techniczne, aktualizacje oraz przekazanie kompletnego archiwum danych po zakończeniu świadczenia usługi.
3. Wykonawca zapewnia dostęp do Systemu w modelu chmurowym, z wykorzystaniem infrastruktury zapewnianej i utrzymywanej przez Wykonawcę lub jego dostawcę usług chmurowych. Wykonawca oświadcza i zobowiązuje się (również w imieniu jego dostawcy usług chmurowych) w terminie realizacji niniejszej Umowy, że cała infrastruktura, na której są gromadzone informacje i dane Systemu (m.in. pobierane, przekazywane, przetwarzane i przechowywane, a z nich wykonywane są ich kopie zapasowe itd.) jest w całości fizycznie usytuowana na terytorium Unii Europejskiej.
4. Umowa została zawarta na czas określony. Okres produkcyjnego świadczenia usługi wynosi 12 miesięcy: od dnia 1 stycznia 2027 r. do dnia 31 grudnia 2027 r. Obowiązki dotyczące wdrożenia, testów i przygotowania produkcyjnego wykonywane są przed rozpoczęciem okresu świadczenia usługi, natomiast obowiązki związane z zakończeniem usługi, przekazaniem danych, numerów i rozliczeniem końcowym pozostają w mocy do czasu ich

należytego wykonania. Umowa wchodzi w życie z dniem jej zawarcia.

5. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić gotowość produkcyjną Systemu oraz pełną funkcjonalność obu numerów, o których mowa w §2 ust.2 pkt 3 Umowy najpóźniej na dzień 1 stycznia 2027 r., pod rygorem naliczenia kary umownej.

§ 3. Wdrożenie, testy i odbiór uruchomienia

1. W terminie 3 Dni Roboczych od zawarcia Umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji zwięzły harmonogram wdrożenia, obejmujący co najmniej konfigurację Systemu, uruchomienie lub przeniesienie numerów, integracje, testy i szkolenia. Zmiany harmonogramu niewpływające na termin rozpoczęcia produkcyjnego świadczenia usługi nie wymagają aneksu.
2. Wykonawca skonfiguruje System w zakresie określonym w OPZ, w tym: konta i role użytkowników, dwie kampanie i dwa IVR, kolejki, skrypty, raporty, dashboardy, numerację oraz integrację skrzynek pocztowych i pozostałych kanałów.
3. Przed uruchomieniem produkcyjnym Wykonawca, przy udziale Zamawiającego, przeprowadzi testy funkcjonalne, integracyjne, bezpieczeństwa oraz podstawowe testy wydajności i stabilności zgodnie z OPZ. Testy obejmą również weryfikację kompatybilności z zestawami słuchawkowymi wskazanymi w OPZ w wymaganym zakresie Remote Call Control.
4. Wykonawca usunie stwierdzone podczas testów nieprawidłowości przed odbiorem. Gotowość Systemu do pracy produkcyjnej, prawidłowość działania dwóch numerów i wykonanie wymaganych testów potwierdza Protokół Odbioru Uruchomienia stanowiący Załącznik nr 4 do Umowy podpisany przez Strony.
5. W ramach Wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 ust.1 Umowy Wykonawca przeprowadzi szkolenia i przekaże materiały szkoleniowe zgodnie z OPZ. Odbiór uruchomienia nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy za wady lub niezgodności ujawnione później.

§ 4. Obowiązki Wykonawcy, bezpieczeństwo i ciągłość działania

1. Wykonawca wykonuje Umowę z należytą starannością profesjonalisty, zgodnie z Umową, OPZ, Ofertą, przepisami prawa, zasadami wiedzy technicznej oraz wymaganiami bezpieczeństwa właściwymi dla usług chmurowych i telekomunikacyjnych.
2. Wykonawca zapewnia przez cały okres świadczenia usługi wszystkie licencje, moduły, subskrypcje, zasoby chmurowe, konfiguracje, usługi telekomunikacyjne, integracje i aktualizacje niezbędne do korzystania z Systemu zgodnie z OPZ. Zamawiający nie jest zobowiązany do nabywania dodatkowych licencji ani usług.
3. Wykonawca zapewnia wykonywanie kopii zapasowych oraz możliwość odtworzenia Systemu zgodnie z parametrami: RPO – do 4 godzin oraz RTO – do 4 godzin.

4. Wykonawca zapewnia środki bezpieczeństwa wskazane w OPZ, w szczególności szyfrowanie transmisji, możliwość MFA dla wszystkich użytkowników i obowiązkowe MFA dla co najmniej 3 kont Administratorów, kontrolę dostępu opartą o role, rejestrowanie zdarzeń administracyjnych i logowań oraz bieżące usuwanie wykrytych podatności.
5. Planowane aktualizacje lub prace serwisowe mogące wpłynąć na dostępność albo sposób działania Systemu Wykonawca zgłosi Zamawiającemu z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem. Prace wymagające przerwy w działaniu Systemu wykonuje się przed godz. 8:00, po godz. 18:00 albo w dni wolne od pracy, z wyjątkiem pilnych poprawek bezpieczeństwa wymagających niezwłocznego wdrożenia.
6. Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego o istotnych awariach, incydentach bezpieczeństwa, ryzyku utraty danych lub okolicznościach mogących zakłócić ciągłość usługi i podejmuje działania ograniczające ich skutki.
7. Zmiana wersji Systemu, dostawcy technologii lub dostawcy chmurowego nie może powodować pogorszenia wymaganych parametrów, funkcjonalności, bezpieczeństwa, lokalizacji danych ani SLA, ani powodować dodatkowych opłat dla Zamawiającego. Zmiany mające wpływ na realizację Umowy wymagają uprzedniego poinformowania Zamawiającego i mogą być dokonane wyłącznie zgodnie z § 16.
8. Jeżeli Wykonawca lub podmiot, którym posługuje się przy realizacji usług telekomunikacyjnych, wykonuje działalność regulowaną przepisami ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej, Wykonawca zapewnia posiadanie i utrzymanie przez właściwy podmiot uprawnień wymaganych do legalnego świadczenia tych usług.
9. Wykonawca oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy Przedmiot Umowy w zakresie produktów ICT, usług ICT i procesów ICT nie obejmuje:
   1) produktów ICT, usług ICT ani procesów ICT wskazanych w rekomendacji, o której mowa w art. 33 ust. 4 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa;
   2) produktu ICT, którego typ został określony w decyzji w sprawie uznania dostawcy za dostawcę wysokiego ryzyka, o której mowa w art. 67b ust. 15 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, ani usługi ICT lub procesu ICT określonych w tej decyzji.
10. Wykonawca zobowiązuje się przez cały okres realizacji Umowy nie dostarczać, nie wdrażać, nie utrzymywać, nie aktualizować oraz nie wykorzystywać przy wykonywaniu Umowy produktów ICT, usług ICT lub procesów ICT, o których mowa w ust. 9 oraz wobec których zachodziłyby okoliczności odpowiadające przesłankom określonym w art. 226 ust. 1 pkt 17 albo pkt 19 Pzp.

11. Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych od powzięcia informacji, poinformować Zamawiającego na piśmie o każdej okoliczności, która może skutkować niezgodnością Przedmiotu Umowy z ust. 9 lub 10, w szczególności o:
    1) objęciu rozwiązania wykorzystywanego przy realizacji Umowy rekomendacją albo decyzją, o których mowa w ust. 9;
    2) ujawnieniu, że rozwiązanie oferowane albo wykorzystywane przy realizacji Umowy jest objęte zakresem rekomendacji albo decyzji, o których mowa w ust. 9.
12. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 11, Wykonawca, na własny koszt i ryzyko, w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 7 Dni Roboczych:
    1) zaprzestanie wykorzystywania rozwiązania objętego rekomendacją albo decyzją;
    2) przedstawi rozwiązanie zastępcze spełniające wymagania Umowy;
    3) dokona wymiany, rekonfiguracji, migracji lub innych czynności niezbędnych do zapewnienia zgodności realizacji Umowy z przepisami prawa i postanowieniami Umowy.
13. Do czasu usunięcia niezgodności Zamawiający ma prawo:
    1) odmówić odbioru całości lub części przedmiotu Umowy;
    2) wstrzymać zapłatę Wynagrodzenia w części dotyczącej świadczenia dotkniętego niezgodnością;
    3) żądać od Wykonawcy przedstawienia planu działań naprawczych wraz z harmonogramem w terminie 4 Dni Roboczych.
14. Niewykonanie albo nienależyte wykonanie obowiązków określonych w ust. 10-11 niniejszego paragrafu stanowi istotne naruszenie Umowy i uprawnia Zamawiającego, według jego wyboru, do:
    1) odstąpienia od Umowy w całości albo w części w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o naruszeniu, albo
    2) rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w zakresie świadczeń niewykonanych.
15. Wykonawca w zawieranych przez siebie umowach w oparciu, o które nabywa elementy (produkt, usługa, proces, itp.) lub w inny sposób wykonuje niniejszą Umowę powinien przewidzieć i zaadresować ryzyko objęcia tych elementów rekomendacją lub decyzją wskazanymi powyżej oraz wykonania przez Zamawiającego prawa do odstąpienia od Umowy i zapewnić sobie możliwość ich zwrotu lub wymiany.
16. Warunkiem odbioru Przedmiotu Umowy jest przedłożenie przez Wykonawcę aktualnego wykazu produktów ICT, usług ICT oraz procesów ICT wykorzystanych przy realizacji Umowy.

17. Wykonawca oświadcza, że nie zachodzą wobec niego przesłanki, o których mowa:
    1) w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspierania agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (tj. Dz.U. z 2025 r., poz. 514). W przypadku zaistnienia przesłanek określonych w art. 7 ust. 1 powyższej ustawy, w trakcie realizacji Umowy Wykonawca zobowiązany jest natychmiast tj. w dniu wystąpienia poinformować na piśmie Zamawiającego pod rygorem naliczenia kary umownej;
    2) art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1), dalej: rozporządzenie 833/2014, w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2022/576 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z 8.4.2022, str. 1). W przypadku zaistnienia przesłanek określonych w art. 5k powyższego rozporządzenia, w trakcie realizacji Umowy Wykonawca zobowiązany jest natychmiast tj. w dniu wystąpienia poinformować na piśmie Zamawiającego pod rygorem naliczenia kary umownej.
18. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia (samodzielnie lub przez niezależnego audytora) audytu bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego Wykonawcy w obszarze wykorzystywanym do świadczenia usługi.
19. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Zamawiającego o wystąpieniu wobec Zamawiającego wszelkich okoliczności oraz przepisów prawnych wraz z ich skutkami prawnymi (w tym sankcji), które uniemożliwiałyby dalszą realizację niniejszej Umowy zgodnie z obowiązującym prawem.

§ 5. Obowiązki Zamawiającego i współdziałanie Stron

1. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w zakresie koniecznym do wykonania Umowy, a w szczególności do przekazania informacji, danych konfiguracyjnych i dostępów pozostających w jego dyspozycji, wskazania użytkowników oraz uczestników szkoleń, a także do terminowej weryfikacji dokumentów i raportów.
2. Zamawiający zapewnia zewnętrzne skrzynki pocztowe integrowane z Systemem oraz dostęp do administrowanych przez siebie portali i profili w zakresie niezbędnym do wykonania integracji przewidzianych w OPZ.
3. Wykonawca jest zobowiązany z odpowiednim wyprzedzeniem wskazać czynności wymagane po stronie Zamawiającego. Brak współdziałania Zamawiającego może zwolnić Wykonawcę z odpowiedzialności wyłącznie w zakresie, w jakim Wykonawca wykaże bezpośredni wpływ

tego braku na niewykonanie danego obowiązku.

4. Osoby wskazane przez Zamawiającego mogą kontrolować sposób realizacji Umowy oraz żądać informacji i dokumentów niezbędnych do weryfikacji zgodności świadczenia z Umową, OPZ i Ofertą, z poszanowaniem bezpieczeństwa infrastruktury innych klientów Wykonawcy.

§ 6. SLA, wsparcie techniczne i awarie

1. Wykonawca gwarantuje w każdym miesiącu kalendarzowym dostępność Systemu na poziomie zadeklarowanym w Ofercie, nie niższym niż 99,5%. Dostępność Systemu jest mierzona w sposób ciągły, przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z uwzględnieniem zasad określonych w ust. 4. Wsparcie techniczne, w tym obsługa zgłoszeń serwisowych oraz realizacja Czasu Reakcji (CR) i Czasu Naprawy (CN), świadczone jest w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 18:00, zgodnie z OPZ. Godziny świadczenia wsparcia technicznego nie ograniczają okresu pomiaru dostępności Systemu ani obowiązków dotyczących odtwarzania Systemu, określonych w § 4 ust. 3.
2. Wykonawca zapewnia jako podstawowy kanał wsparcia system zarządzania zgłoszeniami umożliwiający nadawanie priorytetu i kategorii zgłoszenia oraz co najmniej jeden dodatkowy kanał spośród: infolinii, dedykowanego adresu e-mail albo czatu wsparcia online.
3. Klasyfikacja zgłoszeń i parametry SLA są następujące. Jeżeli Wykonawca zaoferował krótszy Czas Reakcji lub Czas Naprawy niż wskazany w poniższej tabeli, obowiązują czasy z Oferty. Stanowią

one podstawę oceny dotrzymania SLA i naliczania kar umownych z § 11 ust. 2 pkt 4–5 Umowy.

Kategoria	**Opis skrócony**	**Czas Reakcji (CR)**	**Czas Naprawy (CN)**
Krytyczna (Awaria)	Brak dostępności usługi lub kluczowych funkcji uniemożliwiający prowadzenie działalności.	1 h	do 5 h

Kategoria	Opis skrócony	Czas Reakcji (CR)	Czas Naprawy (CN)
Wysoka (Błąd Krytyczny)	Znaczne ograniczenie działania usługi wpływające na dużą grupę użytkowników lub procesy kluczowe.	4 h	do następnego Dnia Roboczego
Średnia (Błąd Niekrytyczny)	Problem funkcjonalny wpływający na część użytkowników lub funkcji, bez uniemożliwienia pracy.	6 h	do 7 Dni Roboczych
Niska (Konsultacja)	Drobne usterki, kwestie kosmetyczne, propozycje zmian lub pytania konfiguracyjne.	8 h	do 14 Dni Roboczych

4. Dostępność miesięczna jest ustalana jako udział czasu, w którym System był dostępny, w całkowitym czasie danego miesiąca. Do niedostępności z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy nie wlicza się wyłącznie czasu wynikającego z: siły wyższej, okoliczności leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego albo zapowiedzianych zgodnie z OPZ prac serwisowych wykonanych w dopuszczalnych oknach serwisowych. Ciężar wykazania podstawy wyłączenia spoczywa na Wykonawcy. Dopuszczalny czas niedostępności w danym miesiącu stanowi iloczyn całkowitego czasu miesiąca i różnicy między 100% a poziomem SLA zagwarantowanym w Ofercie. Łączny czas niedostępności Systemu ustala się na podstawie sumy rzeczywistych czasów wszystkich okresów niedostępności w danym okresie rozliczeniowym SLA, z uwzględnieniem nakładania się zdarzeń, tak aby ten sam okres niedostępności nie był liczony więcej niż jeden raz. Łączny czas niedostępności zaokrągla się w górę do pełnej minuty.
5. Czasy Reakcji (CR) i Czasy Naprawy (CN), określone w ust. 3, liczone są wyłącznie w Dni Robocze w godzinach od 8:00 do 18:00, niezależnie od kategorii zgłoszenia. W przypadku zgłoszenia zarejestrowanego poza godzinami wsparcia bieg CR rozpoczyna się o godzinie 8:00 najbliższego Dnia Roboczego. Jeżeli termin realizacji CR lub CN wykracza poza godziny wsparcia, jego bieg ulega zawieszeniu o godzinie 18:00 i jest kontynuowany od godziny 8:00 kolejnego Dnia Roboczego. Postanowienie to nie ogranicza niezależnego obowiązku dotrzymania parametru RTO określonego w § 4 ust. 3 Umowy.

6. Wykonawca prowadzi pełną ewidencję zgłoszeń, w tym daty i czasu rejestracji, rozpoczęcia obsługi, zastosowania obejścia i zakończenia naprawy. Zamawiający może zakwestionować klasyfikację lub sposób zamknięcia zgłoszenia; Strony uzgadniają właściwą kategorię na podstawie faktycznego wpływu zdarzenia na działanie Systemu.
7. Aktualizacje, poprawki i działania naprawcze niezbędne do utrzymania zgodności Systemu z OPZ, bezpieczeństwa i SLA są objęte Wynagrodzeniem ryczałtowym.

§ 7. Usługi telekomunikacyjne i numery infolinii

1. Wykonawca zapewnia przez cały okres świadczenia usługi połączenie Systemu z publiczną siecią telefoniczną (PSTN), wymagane zasoby SIP i możliwość obsługi co najmniej 60 jednoczesnych sesji głosowych, zgodnie z OPZ.
2. Wykonawca zapewni obsługę dwóch numerów geograficznych przeznaczonych do obsługi infolinii, zgodnie z OPZ:
   1) numer 22 250 05 25 – numer infolinii ECAM, którego zachowanie i ewentualne przeniesienie odbywa się zgodnie z OPZ;
   2) nowy dziewięciocyfrowy numer geograficzny dla infolinii Zielona Linia – wybierany i uruchamiany zgodnie z OPZ.
3. Oba numery muszą być przypisane do właściwych kampanii i w pełni funkcjonalne najpóźniej 1 stycznia 2027 r.
4. Numery są przeznaczone wyłącznie do realizacji usług Zamawiającego. Wykonawca nie może bez pisemnego polecenia Zamawiającego dokonać ich zmiany, rezygnacji, przeniesienia na inny podmiot ani czynności utrudniających ich późniejsze przeniesienie do kolejnego operatora.
5. Połączenia przychodzące, obsługa IVR, przekierowania, callback, połączenia wychodzące i pozostały ruch głosowy są obsługiwane zgodnie z OPZ i konfiguracją kampanii. Wynagrodzenie ryczałtowe obejmuje obsługę ruchu głosowego w ramach maksymalnego wolumenu określonego w OPZ. Wykonawca zapewnia monitorowanie wykorzystania wolumenu oraz automatyczne blokowanie możliwości inicjowania kolejnych połączeń wychodzących po osiągnięciu określonego limitu, bez wpływu na obsługę połączeń przychodzących.
6. Kanał SMS działa na zasadach OPZ. Wynagrodzenie ryczałtowe obejmuje wysyłkę wiadomości SMS w ramach maksymalnego wolumenu określonego w OPZ. System musi umożliwiać monitorowanie wykorzystania wolumenu oraz automatycznie blokować wysyłkę po osiągnięciu limitu. Koszt uruchomienia i utrzymania dwóch numerów, wymaganej pojemności ruchu, konfiguracji telekomunikacyjnej, usług telekomunikacyjnych oraz świadczeń niezbędnych do realizacji OPZ jest objęty Wynagrodzeniem ryczałtowym.

§ 8. Raportowanie i weryfikacja miesięczna

1. W terminie do 3 Dni Roboczych po zakończeniu każdego miesiąca Wykonawca przekazuje Zamawiającemu Raport Miesięczny w formie elektronicznej według wzoru stanowiącego Załącznik nr 5 do Umowy.
2. Raport Miesięczny zawiera co najmniej:
   1) gwarantowany poziom dostępności SLA wynikający z Oferty, faktycznie osiągnięty poziom dostępności Systemu, całkowity czas miesiąca kalendarzowego wyrażony w sekundach, dopuszczalny czas niedostępności wynikający z gwarantowanego SLA, faktyczny łączny czas niedostępności z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, okresy wyłączone z kalkulacji wraz z uzasadnieniem, czas przekroczenia dopuszczalnego limitu oraz chronologiczny wykaz zdarzeń z datą i godziną rozpoczęcia i zakończenia, zgodnie z zasadami określonymi w § 6 ust. 4 Umowy ;liczbę zgłoszeń serwisowych według kategorii, Czas Reakcji i Czas Naprawy oraz informację o przekroczeniach SLA;
   2) liczbę minut połączeń wychodzących i liczbę wysłanych SMS oraz wykorzystanie ustalonych limitów/pakietów;
   3) inne dane wymagane OPZ do raportowania w danym okresie.
3. Zamawiający w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania Raportu Miesięcznego akceptuje go albo zgłasza uzasadnione uwagi. Wykonawca przekazuje skorygowany raport w terminie 2 Dni Roboczych od otrzymania uwag. Akceptacja raportu może nastąpić pocztą elektroniczną przez osobę upoważnioną po stronie Zamawiającego.
4. Zaakceptowany Raport Miesięczny stanowi podstawę do wystawienia faktury za dany miesiąc. Akceptacja raportu nie pozbawia Zamawiającego prawa do późniejszego dochodzenia roszczeń z tytułu wad ukrytych, błędów w danych rozliczeniowych lub innych naruszeń Umowy ujawnionych po akceptacji.

§ 9. Wynagrodzenie i zasady rozliczeń

1. Za należyte wykonanie Przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości ..... zł netto + VAT, tj. ..... zł brutto, przez 12 miesięcy świadczenia usługi zgodnie z ofertą Wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 3 do Umowy.
2. Łączne maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy wynosi ..... zł netto + VAT, tj. ..... zł brutto (zwane dalej „Maksymalne Wynagrodzenie"). Kwota ta obejmuje 12 miesięcznych wynagrodzeń ryczałtowych.
3. Wynagrodzenie ryczałtowe obejmuje wszelkie koszty niezbędne do wykonania OPZ, w szczególności wdrożenie i konfigurację, licencje i moduły, dwa numery telefoniczne i ich utrzymanie, usługi telekomunikacyjne w zakresie objętym abonamentem, integracje, TTS,

WFM, szkolenia, testy, wsparcie techniczne, aktualizacje, archiwizację, przeniesienia praw autorskich do utworów i przekazanie danych po zakończeniu Umowy. Wykonawcy nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie za elementy wymagane Umową lub OPZ, które nie zostały wycenione odrębnie w Ofercie.

4. Zamawiający nie ponosi opłat zmiennych, opłat aktywacyjnych, opłat za przekroczenie pakietu ani innych opłat nieprzewidzianych w Umowie i Ofercie. W szczególności funkcje TTS wskazane w OPZ są objęte Wynagrodzeniem ryczałtowym.
5. Wykonawca wystawia fakturę po akceptacji Raportu Miesięcznego. Wynagrodzenie zostanie wypłacone w formie przelewu bankowego na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze _____w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego, za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (zwane dalej KSeF), prawidłowo wystawionej faktury VAT, zgodnie z przepisami prawa oraz z postanowieniami Umowy. Do faktury Wykonawca dołącza albo wskazuje zaakceptowany Raport Miesięczny, którego dotyczy rozliczenie.
6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowość danych zawartych w fakturze oraz za jej skuteczne przesyłanie w KSeF. W przypadku odrzucenia faktury przez system, Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego wystawienia poprawionej faktury.
7. W przypadku niedostępności lub awarii KSeF, Wykonawca zobowiązuje się dostarczać fakturę Zamawiającemu w postaci elektronicznej na adres email: kgohp@ohp.pl.
8. W przypadku faktury zawierającej pozycję sporną Zamawiający może wstrzymać zapłatę wyłącznie tej części faktury, której zasadność jest kwestionowana, do czasu wyjaśnienia rozbieżności. Część bezsporna podlega zapłacie w terminie umownym.
9. Wykonawca oświadcza, że wskazany na fakturze rachunek bankowy jest rachunkiem rozliczeniowym służącym wyłącznie dla celów rozliczeń z tytułu prowadzonej przez niego działalności gospodarczej i figuruje w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, o którym mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
10. Zamawiający dokona płatności z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności.
11. W przypadku opóźnienia w płatności, Wykonawcy przysługują ustawowe odsetki za opóźnienie.
12. Zamawiający nie będzie prowadził z Wykonawcą rozliczeń w walutach obcych.
13. Za datę płatności faktury Strony ustalają dzień, w którym Zamawiający wydał bankowi polecenie przelewu Wynagrodzenia na rachunek bankowy Wykonawcy.
14. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktury VAT bez podpisu Zamawiającego, o ile taki obowiązek wynika z obowiązujących przepisów prawa.

15. Zamawiający nie ponosi skutków prawnych nieprawidłowo wystawionych faktur, w tym w szczególności w zakresie terminu płatności.
16. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia wymagalnych wierzytelności pieniężnych w tym z tytułu kar umownych z Wynagrodzenia Wykonawcy lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę. Zamawiający oświadcza Wykonawcy o dokonaniu potrącenia w formie pisemnej.
17. Wykonawca oświadcza, że jest czynnym płatnikiem podatku VAT* / nie jest czynnym płatnikiem podatku VAT*.
18. Wynagrodzenie będzie niezmienne przez cały czas wykonywania Przedmiotu Umowy (z wyłączeniem przypadków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym art. 436 Pzp oraz art. 439 Pzp). Wykonawca nie może żądać podwyższenia Wynagrodzenia, chociażby w czasie zawarcia Umowy nie można było przewidzieć rozmiaru lub kosztów prac. W przypadku pominięcia przez Wykonawcę przy wycenie Przedmiotu Umowy jakichkolwiek prac, robót lub kosztów i ich nieujęcia w Wynagrodzeniu, Wykonawcy nie przysługują względem Zamawiającego żadne roszczenia z powyższego tytułu, a w szczególności roszczenie o dodatkowe wynagrodzenie. W razie wątpliwości Strony ustalają, że Wykonawca nie będzie uprawniony do żądania dodatkowego Wynagrodzenia także w przypadku skrócenia okresu obowiązywania Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
19. Wykonawca nie może przenosić wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy, w tym wierzytelności przyszłych na osoby trzecie ani rozporządzać nimi w jakiejkolwiek prawem przewidzianej formie bez zgody Zamawiającego. Bez wyraźnej pisemnej zgody Zamawiającego Wykonawca nie może również zawrzeć umowy z osobą trzecią wstąpienie w prawa wierzyciela (art. 518 k.c.), ani dokonywać żadnej innej czynności prawnej rodzącej taki skutek.

§ 10. Waloryzacja Wynagrodzenia

1. Zgodnie z art. 439 Pzp Strony ustalają zasady zmiany wysokości Wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany cen lub kosztów związanych z realizacją przedmiotu Umowy.
2. Waloryzacja Wynagrodzenia może nastąpić jednokrotnie w okresie obowiązywania Umowy, nie wcześniej niż po upływie 6 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia usług, tj. od dnia 1 lipca 2027 r.
3. Podstawą ustalenia zmiany Wynagrodzenia jest kwartalny wskaźnik cen producentów usług w zakresie działalności związanej z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalności powiązanej, publikowany przez Główny Urząd Statystyczny.

4. Początkowym terminem ustalenia zmiany Wynagrodzenia jest kwartał, w którym dokonano otwarcia ofert. W przypadku zawarcia Umowy po upływie 180 dni od dnia upływu terminu składania ofert, stosuje się zasady określone w art. 439 ust. 3 Pzp.
5. Zmiana Wynagrodzenia może nastąpić, jeżeli zmiana wartości wskaźnika, o którym mowa w ust. 3, pomiędzy kwartałem bazowym, o którym mowa w ust. 4, a ostatnim kwartałem, dla którego wskaźnik został opublikowany przez GUS na dzień wystąpienia o waloryzację, wyniesie co najmniej 3%.
6. W przypadku spełnienia warunku, o którym mowa w ust. 5, Wynagrodzenie za niewykonaną część Umowy ulega odpowiednio zwiększeniu albo zmniejszeniu o 50% wartości zmiany wskaźnika, z uwzględnieniem zasad określonych w niniejszym paragrafie.
7. Waloryzacja dotyczy wyłącznie Wynagrodzenia należnego za usługi wykonane po dniu dokonania waloryzacji. Zmiana Wynagrodzenia nie obejmuje części Umowy wykonanej przed dniem jej dokonania.
8. Łączna maksymalna wartość zmiany Wynagrodzenia w wyniku zastosowania waloryzacji nie może przekroczyć 5% pierwotnej maksymalnej wartości Wynagrodzenia netto, określonej w § 9 ust. 2 Umowy.
9. Strona zainteresowana dokonaniem waloryzacji występuje do drugiej Strony z wnioskiem zawierającym wyliczenie zmiany Wynagrodzenia oraz wskazanie wartości wskaźnika GUS stanowiącego podstawę waloryzacji. Druga Strona może zgłosić zastrzeżenia do przedstawionego wyliczenia w terminie 10 dni roboczych od dnia jego otrzymania.
10. Zmiana Wynagrodzenia w wyniku waloryzacji wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
11. W przypadku dokonania waloryzacji Wynagrodzenia Wykonawca zobowiązany jest do odpowiedniej zmiany Wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy, na zasadach określonych w art. 439 ust. 5 Pzp.

§ 11. Odpowiedzialność i kary umowne

1. Wykonawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach określonych w Umowie i Kodeksie cywilnym. W zakresie terminów objętych karami umownymi odpowiedzialność dotyczy zwłoki Wykonawcy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
2. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w następstwie okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w następujących przypadkach:
   1) za zwłokę w zapewnieniu gotowości produkcyjnej Systemu lub pełnej funkcjonalności któregokolwiek z dwóch numerów na dzień 1 stycznia 2027 r. wskazanej w § 2 ust. 5

Umowy w wysokości 0,2% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;

2) za zwłokę w przedstawieniu Zamawiającemu do akceptacji zwięzłego harmonogram wdrożenia w terminie wskazanym w § 3 ust.1 Umowy w wysokości 0,2% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
3) za niedotrzymanie gwarantowanego SLA, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto, o którym mowa w § 9 ust.1 Umowy za każdą rozpoczętą godzinę łącznego czasu niedostępności ponad dopuszczalny limit wyliczony zgodnie z § 6 ust. 4, nie więcej jednak niż 50% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto, o którym mowa w § 9 ust.1 Umowy za dany miesiąc;
4) za przekroczenie Czasu Reakcji, o którym mowa w § 6 ust. 3 Umowy w wysokości 0,5% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto, o którym mowa w § 9 ust.1 Umowy za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w przypadku kategorii Krytycznej, Wysokiej, Średniej i Niskiej;
5) za przekroczenie Czasu Naprawy, o którym mowa w § 6 ust. 3 Umowy w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto, o którym mowa w § 9 ust.1 Umowy za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w przypadku kategorii Krytycznej oraz za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki w przypadku kategorii Wysokiej, Średniej i Niskiej;
6) za zwłokę w przekazaniu Raportu Miesięcznego w terminie określonym w § 8 ust. 1 Umowy w wysokości 0,2% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto, o którym mowa w § 9 ust.1 Umowy za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
7) za zwłokę w przekazaniu skorygowanego Raportu Miesięcznego w terminie określonym w § 8 ust.3 Umowy w wysokości 0,2% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto, o którym mowa w § 9 ust.1 Umowy za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
8) za zwłokę w przekazaniu kompletnego archiwum danych obu kampanii w zakresie i formatach określonych w OPZ, w tym nagrań, transkrypcji, historii interakcji, e-maili z załącznikami, czatów i wiadomości z Messengera, SMS-ów, danych klientów, raportów i logów w terminie wskazanym w § 17 ust.5 pkt 2 Umowy w wysokości 0,2% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
9) za rozwiązanie Umowy przez Zamawiającego z przyczyn rażącego i uporczywego naruszenia Umowy przez Wykonawcę, o których mowa w § 17 ust. 1 Umowy w wysokości 10% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 2 Umowy;

10) za odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, o których mowa w § 17 ust. 2 pkt 2-8 Umowy w wysokości 10% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy;
11) za zwłokę w realizacji natychmiastowego obowiązku informowania o zaistnieniu przesłanek, o których mowa w § 4 ust. 17 pkt 1 Umowy w wysokości 1% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
12) za zwłokę w realizacji natychmiastowego obowiązku informowania o zaistnieniu przesłanek, o których mowa w § 4 ust. 17 pkt 2 Umowy w wysokości 1% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
13) za zwłokę w realizacji obowiązku informowania Zamawiającego o zaistnieniu okoliczności w terminie wskazanym § 4 ust. 11 Umowy w wysokości 0,2% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;,
14) za nieprzedstawienie Zamawiającemu planu działań naprawczych wraz z harmonogramem w terminie wskazanym w § 4 ust. 13 pkt 3 Umowy w wysokości 0,2% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
15) za brak zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 Pzp, w wysokości 1% wynagrodzenia brutto należnego podwykonawcom za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w zapłacie wynagrodzenia należnego podwykonawcom;
16) za niedotrzymanie realizacji obowiązku w terminie określonym w § 12 ust. 5 Umowy w wysokości 0,2% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
17) za zwłokę w przekazaniu informacji o powierzeniu prac nowemu podwykonawcy w terminie wskazanym w § 15 ust. 5 Umowy w wysokości 0,2% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
18) za każde zawinione naruszenie obowiązku zachowania poufności określonego w § 22 ust.3 Umowy w wysokości 1% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy za każdy stwierdzony przypadek.

3. Kary z różnych tytułów mogą być naliczane niezależnie, z tym że za ten sam okres niedostępności wynikający z tego samego zdarzenia nie sumuje się kary z ust. 2 pkt 3 z karą z ust. 2 pkt 5 niniejszego paragrafu Umowy; Zamawiający nalicza w takim przypadku karę

wyższą.

4. Łączna maksymalna wysokość wszystkich kar umownych należnych Zamawiającemu na podstawie Umowy nie może przekroczyć 30% Maksymalnego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust.2 Umowy.
5. Kwoty kar umownych będą płatne w oparciu o wezwanie Zamawiającego do zapłaty kar umownych przez Wykonawcę w terminie 7 dni od jego doręczenia. Zamawiający może potrącić należne mu kary umowne z przysługującego Wykonawcy Wynagrodzenia określonego w § 9 ust. 1-2 Umowy lub z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, o którym mowa w § 13 ust. 1 Umowy, na co Wykonawca wyraża zgodę.
6. W przypadku, gdy wysokość szkody poniesionej przez Zamawiającego przewyższa wysokość zastrzeżonej kary umownej, Wykonawca zobowiązany jest do naprawienia szkody w pełnej wysokości, zaś Zamawiający ma prawo do żądania od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych.
7. Ustanowienie kar umownych lub ich uregulowanie nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania Przedmiotu Umowy, jak również z żadnych innych zobowiązań umownych.
8. Kary umowne stają się wymagalne:
   1) z tytułu odstąpienia i rozwiązania Umowy – w dniu następnym po dniu doręczenia Stronie oświadczenia drugiej Strony o odstąpieniu i rozwiązaniu Umowy w całości,
   2) z tytułu zwłoki w wykonaniu zobowiązań umownych – za pierwszy rozpoczęty dzień zwłoki – w tym dniu, za każdy następny rozpoczęty dzień zwłoki – odpowiednio w każdym z tych dni,
   3) z tytułu innych naruszeń Umowy - od następnego dnia po dniu wyznaczonym przez Zamawiającego na usunięcie naruszenia.

§ 12. Ubezpieczenie

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność materialną względem Zamawiającego za szkody wyrządzone przez osoby, którym powierzył wykonanie zobowiązań określonych w Umowie w następstwie niewykonania tych zobowiązań.
2. W przypadku powstania szkody w mieniu Zamawiającego bądź w mieniu będącym w dyspozycji Zamawiającego, obowiązek odszkodowawczy obejmuje naprawienie szkody w pełnej wysokości.
3. Wykonawca zobowiązuje się do posiadania w czasie obowiązywania niniejszej Umowy ważnej polisy ubezpieczeniowej od odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności związanej z Przedmiotem Umowy z sumą gwarancyjną stanowiącą równowartość co najmniej wartości wynagrodzenia niniejszej umowy, tj. ……. złotych (słownie:……..) na jedno i wszystkie zdarzenia.

4. Wykonawca doręczy Zamawiającemu potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopię polisy ubezpieczeniowej wraz z potwierdzeniem uiszczenia składki ubezpieczeniowej stanowiącej Załącznik nr 7 do Umowy.
5. W przypadku zawarcia, w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy, nowej umowy ubezpieczeniowej lub przedłużenia dotychczasowej, Wykonawca zobowiązany jest złożyć Zamawiającemu, w terminie najpóźniej 3 Dni Roboczych przed upływem terminu ubezpieczenia określonego w dotychczasowej polisie, potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopię nowej polisy ubezpieczeniowej wraz z potwierdzeniem uiszczenia składki ubezpieczeniowej.

§ 13. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Dla zabezpieczenia należytego i zgodnego z Umową wykonania Przedmiotu Umowy oraz pokrycia ewentualnych roszczeń Zamawiającego z tytułu odpowiedzialności Wykonawcy i jego Podwykonawców za uchybienia w realizacji Umowy, Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania przed podpisaniem Umowy w wysokości 5% ceny całkowitej brutto podanej w ofercie, co stanowi kwotę ……. złotych (słownie: …… ……) w jednej z form określonych w ust.3.
2. Strony zgodnie oświadczają, że zabezpieczenie zostało wniesione przed podpisaniem Umowy. Kopia dokumentu potwierdzającego wniesienie przez Wykonawcę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy stanowi Załącznik nr 8 do Umowy (potwierdzenie zabezpieczania należytego wykonania Umowy).
3. Zamawiający dopuszcza formy zabezpieczenia zgodnie z art. 450 Pzp następujące formy wniesienia zabezpieczenia w:
   1) pieniądzu;
   2) poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym, że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
   3) gwarancjach bankowych;
   4) gwarancjach ubezpieczeniowych;
   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.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Zamawiający uprawniony jest do skorzystania z zabezpieczenia i przeznaczenia go na pokrycie roszczeń z tego tytułu.
5. Zamawiający na pisemny wniosek Wykonawcy może wyrazić zgodę na zmianę formy wniesionego zabezpieczenia. Zmiana formy zabezpieczenia nie może spowodować utraty ciągłości zabezpieczenia i zmniejszenia jego wartości.
6. Poręczenie, gwarancja lub inny dokument stanowiący formę zabezpieczenia należytego

wykonania Umowy winien zawierać stwierdzenie, że na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego, wzywające do zapłaty kwot z tytułu nienależytego wykonania Umowy, zgodnie z warunkami Umowy, następuje jego bezwarunkowa wypłata bez jakichkolwiek zastrzeżeń ze strony gwaranta/poręczyciela.

7. Koszty wniesienia zabezpieczenia należytego Wykonania Umowy ponosi Wykonawca.
8. Zabezpieczenie w pieniądzu Wykonawca zobowiązany jest wpłacić przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego: IBAN: PL 24 1010 1010 0139 8313 9120 0000.
9. Jeżeli zabezpieczenie wniesiono w pieniądzu, Zamawiający przechowuje je na oprocentowanym rachunku bankowym. Zamawiający zwraca zabezpieczenie wniesione w pieniądzu wraz z odsetkami wynikającymi z Umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszt prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy, zgodnie z art. 450 ust. 5 Pzp.
10. W trakcie realizacji Umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka z dopuszczonych form jak niżej:
    1) Pieniądzu,
    2) Poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej,
       z tym, że poręczenie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
    3) Gwarancjach bankowych,
    4) Gwarancjach ubezpieczeniowych,
    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.
11. Zabezpieczenie w formie innej niż pieniądz należy wnieść w formie oryginału.
12. Zamawiający nie wyraża zgody na wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formach wymienionych w art. 450 ust. 2 Pzp.
13. Jeżeli Wykonawca wykona zamówienie zgodnie z Umową, zabezpieczenie zostanie zwolnione Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia wykonania Przedmiotu Umowy i uznania przez Zamawiającego za należycie wykonane.
14. Zamawiający, może zaspokoić z zabezpieczenia należytego wykonania wszelkie roszczenia wynikające z Umowy lub przepisów prawa, a w szczególności z tytułu kar umownych lub naprawienia szkód lub pokrycia strat spowodowanych niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy przez Wykonawcę, na co Wykonawca wyraża zgodę.
15. Dokument stanowiący formę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zostanie zwrócony:
    1) w przypadku zabezpieczenia wniesionego w formie papierowej – przesyłką poleconą na

wskazany adres do korespondencji.

2) w przypadku zabezpieczenia wniesionego w formie elektronicznej – informacja o zwolnieniu zabezpieczenia zostanie przekazana gwarantowi lub poręczycielowi na adres poczty elektronicznej wskazany w dokumencie zabezpieczenia.

16. W przypadku zmiany terminu realizacji Umowy Wykonawca zobowiązuje się zapewnić odpowiednie dostosowanie okresu obowiązywania Zabezpieczenia, tak aby zachowana została ciągłość zabezpieczenia roszczeń Zamawiającego przez okres wymagany Umową.
17. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie zastosowanie mają przepisy art. 449–453 Pzp.

§ 14. Prawa autorskie do materiałów

1. Standardowa Platforma CCaaS pozostaje własnością Wykonawcy lub odpowiednich licencjodawców. W ramach Wynagrodzenia Wykonawca zapewnia Zamawiającemu prawo do korzystania z Platformy, jej funkcjonalności i niezbędnych licencji przez okres obowiązywania usługi w pełnym zakresie wymaganym OPZ, bez innych opłat niż określone w Umowie.
2. Dane Zamawiającego przetwarzane w Systemie pozostają pod kontrolą Zamawiającego. Wykonawca nie nabywa praw do tych danych i nie może wykorzystywać ich do innych celów niż realizacja Umowy, z wyjątkiem danych zanonimizowanych wyłącznie wtedy, gdy jest to dopuszczalne prawem i umową powierzenia.
3. Wykonawca, z chwilą zaakceptowania pocztą elektroniczną Raportu Miesięcznego przez Zamawiającego, przenosi na rzecz Zamawiającego pełnię autorskich praw majątkowych bez ograniczeń czasowych i terytorialnych do dokumentacji, instrukcji, materiałów szkoleniowych, opisów konfiguracji i raportów wytworzonych specjalnie dla Zamawiającego wytworzonej w trakcie realizacji Umowy stanowiących i zwanych dalej „Utworami" w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. – o prawie autorskim i prawach pokrewnych, które nie będą naruszać praw osób trzecich, w tym osobistych lub majątkowych praw autorskich. Wykonawca oświadcza, że wykorzystanie Utworów w sposób określony niniejszą Umową nie będzie rodzić w stosunku do Zamawiającego konieczności uzyskania żadnych dalszych zgód czy zezwoleń ani też zawarcia jakichkolwiek umów i wypłaty jakichkolwiek wynagrodzeń, czy innych roszczeń, w tym odszkodowawczych.
4. Wykonawca zobowiązuje się do niewykonywania autorskich praw osobistych do Utworów lub ich części oraz do niepodnoszenia roszczeń z tego tytułu, jak również zapewni, że twórca (twórcy), którym one przysługują, nie będą wykonywali przysługujących im autorskich praw osobistych do Utworów lub ich części, i nie będą podnosili roszczeń

z tego tytułu.

5. W ramach Wynagrodzenia określonego w § 9 ust.1 Umowy, z chwilą zaakceptowania pocztą elektroniczną Raportu Miesięcznego przez Zamawiającego, Wykonawca przenosi na Zamawiającego wyłączne autorskie prawa majątkowe do każdego z Utworów powstałych w danym okresie rozliczeniowym, w całym okresie ochrony autorskich praw majątkowych, jak również prawo własności nośników, na których dany Utwór zostanie utrwalony.
6. Przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w ust. 5 niniejszego paragrafu, obejmuje rozporządzanie każdym z Utworów oraz korzystanie z niego na następujących polach eksploatacji, niezależnie od obszaru terytorialnego tej eksploatacji:
   1) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania Utworów – wytwarzanie egzemplarzy Utworów wszystkimi dostępnymi technikami, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, wprowadzenie do pamięci komputera i do sieci multimedialnej w nieograniczonej ilości nadań i wielkości nakładów,
   2) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których dany Utwór utrwalono, w szczególności poprzez wprowadzanie do obrotu, użyczenie, sprzedaż lub najem oryginału albo egzemplarzy, wprowadzenie do obrotu przy użyciu Internetu i innych technik przekazu danych wykorzystujących sieci telekomunikacyjne, informatyczne i bezprzewodowe,
   3) w zakresie rozpowszechniania Utworów w sposób inny niż określony w pkt 1) i pkt 2) powyżej – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie Utworów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
7. W ramach wynagrodzenia określonego w § 9 ust.1 Umowy oraz z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych, Wykonawca wyraża zgodę na wykonywanie przez Zamawiającego autorskich praw zależnych do każdego z Utworów, w tym na dokonywanie tłumaczeń, przeróbek, zmian, poprawek w Utworach oraz rozporządzanie i korzystanie z takich opracowań, jak również upoważnia Zamawiającego do wykonywania autorskich praw osobistych do każdego z Utworów, w tym do decydowania o ich pierwszym udostępnieniu w dowolnie wybranym przez siebie czasie lub o zaprzestaniu rozpowszechniania każdego z Utworów, do wykonywania prawa do sprawowania nadzoru autorskiego nad sposobem korzystania z każdego z Utworów oraz do decydowania o nienaruszalności treści i formy Utworu oraz o sposobie jego wykorzystania.

8. W razie wątpliwości Strony ustalają, że z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych, Zamawiający nabywa prawo do wyłącznego zezwalania na wykonywanie praw zależnych oraz wyłączne prawo zezwalania na rozpowszechnianie utworów zależnych.
9. Wykonawca oświadcza, że ponosił będzie pełną odpowiedzialność z tytułu naruszenia praw osób trzecich w związku z Przedmiotem Umowy. W przypadku wystąpienia do Zamawiającego osób trzecich z roszczeniami z tytułu naruszenia praw własności przemysłowej, praw autorskich, praw pokrewnych lub innych praw na dobrach niematerialnych wynikających z realizacji przez Strony Przedmiotu Umowy, odpowiedzialność i wszelkie koszty z tego tytułu ponosić będzie wyłącznie Wykonawca, na co Wykonawca wyraża zgodę. Wykonawca zobowiązuje się zwolnić Zamawiającego z wszelkich mogących powstać w związku z tym zobowiązań Zamawiającego wobec osób trzecich.

§ 15. Podwykonawcy

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy na zasadach określonych w art. 462 Pzp. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania podwykonawców jak za własne.
2. Lista podwykonawców stanowi integralną część oferty Wykonawcy. Zmiana podwykonawcy wymaga pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności.
3. Zmiana podwykonawcy, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, wymaga spełnienia wymogów wynikających z art. 462 ust. 7 Pzp.
4. 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 Umowy.
5. Informacja o zamiarze powierzenia prac nowemu podwykonawcy powinna zostać przekazana Zamawiającemu nie później niż na 10 Dni Roboczych przed planowanym powierzeniem mu realizacji prac.
6. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, o udziale którego nie uzyskał informacji, do czasu przekazania przez Wykonawcę niezbędnych danych,
   a opóźnienie powstałe wskutek braku współdziałania z takim podwykonawcą stanowi zwłokę Wykonawcy.
7. 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 w stopniu nie mniejszym, niż podwykonawca dotychczasowy. Zamawiający jest

uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków udziału w postępowaniu, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia, a opóźnienie powstałe wskutek braku współdziałania z takim podwykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.

8. 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 zwłokę Wykonawcy.
9. Żadna umowa podwykonawcza nie skutkuje powstaniem bezpośrednich stosunków umownych pomiędzy jakimkolwiek podwykonawcą, a Zamawiającym. Zgoda Zamawiającego na wykonanie jakiejkolwiek części Umowy przez podwykonawcę nie zwalnia Wykonawcy z jakichkolwiek jego zobowiązań wynikających z Umowy oraz z pełnej odpowiedzialności za należyte wykonanie Umowy.
10. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za uprzednie nabycie od podwykonawcy oraz odpowiednio - przeniesienie lub udzielenie Zamawiającemu - autorskich Umowa praw majątkowych oraz nieograniczonego prawa do wykonywania praw zależnych do składającego się na Przedmiot Umowy utworu podwykonawcy.
11. Wykonawca zapewnia nałożenie na podwykonawców obowiązków dotyczących bezpieczeństwa, poufności, ochrony danych i ciągłości świadczenia odpowiednich do zakresu powierzonych im czynności.
12. Umowa o podwykonawstwo nie może zawierać postanowień kształtujących prawa i obowiązki podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki Wykonawcy, ukształtowane postanowieniami Umowy zawartej między Zamawiającym a Wykonawcą.

§ 16. Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej pod rygorem nieważności i będą dopuszczalne w granicach unormowania art. 455 Pzp.
2. Na podstawie art. 455 ust. 1 pkt 1 Pzp Zamawiający przewiduje możliwość zmiany Umowy w następujących przypadkach i zakresie:

1) zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na sposób świadczenia usługi – w zakresie niezbędnym do zapewnienia zgodności z prawem, bez obniżenia wymaganego poziomu funkcjonalności i bezpieczeństwa;
2) konieczności zastąpienia wersji, komponentu, dostawcy technologii lub dostawcy chmurowego z przyczyn technicznych, bezpieczeństwa, wycofania produktu albo zmian po stronie producenta – wyłącznie rozwiązaniem równoważnym lub lepszym, spełniającym OPZ, bez dodatkowych kosztów dla Zamawiającego, chyba że odrębna podstawa Pzp pozwala na zmianę Wynagrodzenia;
3) zmiany sposobu uruchomienia danego numeru z aktywacji nowego numeru na przeniesienie albo odwrotnie, jeżeli wynika to ze stanu numeracji lub decyzji Zamawiającego przewidzianej w dokumentach zamówienia i nie zmienia ogólnego charakteru świadczenia;
4) wystąpienia siły wyższej lub zdarzenia niezależnego od Stron, którego skutków nie można było uniknąć przy zachowaniu należytej staranności – w zakresie terminu i sposobu wykonania obowiązków bezpośrednio dotkniętych tym zdarzeniem, na czas nie dłuższy niż uzasadniony jego skutkami;
5) zmiany podwykonawcy lub sposobu realizacji przez podwykonawcę – z zachowaniem § 15 i art. 462 Pzp;
6) zmiany Wynagrodzenia na zasadach § 10 oraz zmiany stawki VAT w zakresie wynikającym z przepisów prawa;
7) opublikowania rekomendacji, o której mowa w art. 33 ust. 4 ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, albo decyzji, o której mowa w art. 67b ust. 15 tej ustawy, a zmiana jest niezbędna do zapewnienia zgodności realizacji zamówienia z przepisami prawa, dokumentami zamówienia albo wymaganiami bezpieczeństwa, Zamawiający dopuszcza zmianę zakresu, sposobu wykonania Przedmiotu Umowy np. zmiany technologii wykonania Przedmiotu Umowy, urządzeń i materiałów użytych do realizacji oraz zmiany rodzaju, technologii, sposobu realizacji funkcjonalności Systemu, w tym zmianę produktu ICT, usługi ICT albo procesu ICT wykorzystywanego przy realizacji Przedmiotu Umowy.

3. Warunkiem dokonania zmian, o których mowa w ust. 2 , jest złożenie uzasadnionego wniosku przez Stronę inicjującą zmianę, określającego przyczyny i zakres zmiany, wpływ na termin, koszty i bezpieczeństwo oraz podstawę prawną oraz potwierdzającego wystąpienie okoliczności wymienionych w ust. 2 oraz wyrażenie zgody przez drugą Stronę umowy oraz sporządzenie przez Strony stosownego aneksu do Umowy.
4. Zmiana osób do kontaktu, danych teleadresowych, kanałów zgłoszeniowych lub harmonogramu, która nie zmienia istotnych warunków Umowy, nie wymaga aneksu i jest skuteczna po przekazaniu informacji drugiej Stronie w formie dokumentowej.

§ 17. Rozwiązanie, odstąpienie i zakończenie świadczenia usług

1. Niezależnie od uprawnień wynikających z przepisów prawa Zamawiający może, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do usunięcia naruszenia w odpowiednim terminie nie krótszym niż 5 Dni Roboczych, rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w całości albo w części, jeżeli Wykonawca rażąco lub uporczywie narusza Umowę, a w szczególności gdy:
   1) nie zapewni gotowości produkcyjnej Systemu lub działania dwóch numerów i zwłoka przekroczy 7 dni;
   2) dostępność Systemu w którymkolwiek miesiącu spadnie poniżej 99,0% albo gwarantowany w Ofercie poziom SLA nie zostanie dotrzymany w trzech miesiącach okresu świadczenia usługi;
   3) dojdzie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy do istotnego naruszenia bezpieczeństwa, poufności lub ochrony danych albo do utraty danych, która istotnie wpływa na działalność Zamawiającego;
   4) Wykonawca utraci możliwość legalnego świadczenia usług telekomunikacyjnych lub dostęp do zasobów niezbędnych do wykonania Umowy i nie zapewni niezwłocznie rozwiązania równoważnego zgodnego z OPZ;
   5) Wykonawca dopuścił się istotnego naruszenia postanowień Umowy, w szczególności w zakresie zasad przetwarzania danych osobowych, zasad zachowania poufności, dostarczenia Zamawiającemu rezultatów obarczonych wadami prawnymi, w tym zakresie świadczeń niewykonanych, o których mowa w § 4 ust.14 pkt 2 Umowy;
   6) mimo wezwania nie wykonuje istotnych obowiązków dotyczących usuwania awarii, raportowania, przekazania danych lub współpracy przy zakończeniu świadczenia usług.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od Umowy na zasadach , o których mowa w art.456 Pzp. Poza przypadkami , o których mowa w art.456 Pzp, Zamawiający może odstapić od umowy według swojego uznania w całości lub w części, gdy wystąpi co najmniej jeden z następujących przypadków:
   1) w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach,
   2) nieprawidłowego wykonywania Przedmiotu Umowy, gdy Wykonawca realizuje usługi przewidziane niniejszą Umową w sposób niezgodny z niniejszą Umową, ofertą lub wskazaniami Zamawiającego,

3) Wykonawca bez zgody Zamawiającego zleci wykonanie czynności objętych Przedmiotem Umowy podwykonawcom,
4) wszczęcia wobec Wykonawcy przez organ właściwy do spraw cyberbezpieczeństwa postępowania w przedmiocie zastosowania wobec Wykonawcy środków, o których mowa w art.53 ust. 4 i 5 ustawy z dnia 5 lipca 2018r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa,
5) wydania wobec Wykonawcy ostatecznej decyzji administracyjnej o uznaniu Wykonawcy lub oferowanego przez niego oprogramowania jako dostawcy wysokiego ryzyka w rozumieniu art.67b 5 ustawy z dnia 5 lipca 2018r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.
6) niewykonania albo nienależytego wykonania obowiązków przez Wykonawcę określonych w § 4 ust. 10-12 Umowy ze skutkiem prawnym określonym w § 4 ust. 14 pkt 1 Umowy,
7) utraty danych zgromadzonych w Systemie, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność lub naruszenia przez Wykonawcę obowiązków zachowania poufności lub ochrony danych osobowych,
8) ogłoszenia upadłości lub rozwiązania firmy Wykonawcy bądź wydania nakazu zajęcia jego majątku.

3. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego za część Umowy należycie wykonaną do dnia odstąpienia. Odstąpienie od Umowy z przyczyn określonych w ust. 2 powinno nastąpić w terminie 30 dni kalendarzowych od powzięcia wiadomości, lub zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 2.
4. Najpóźniej na 30 dni przed planowanym zakończeniem okresu świadczenia usługi Strony rozpoczynają procedurę zakończenia usługi (Exit Plan). W przypadku wcześniejszego zakończenia Umowy Wykonawca przystępuje do Exit Planu niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o zakończeniu Umowy.
5. W ramach Exit Planu, bez dodatkowego wynagrodzenia, Wykonawca, na podstawie okoliczności wskazanych w ust. 4 niniejszego paragrafu, zobowiązany jest do:
   1) przygotowania, najpóźniej na 30 dni przed planowanym zakończeniem świadczenia usługi, procesu eksportu danych oraz uzgodnienia z Zamawiającym harmonogramu przekazania danych;
   2) przekazania Zamawiającemu, w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zakończenia świadczenia usługi, kompletnego archiwum danych obu kampanii w zakresie i formatach określonych w OPZ, w tym nagrań, transkrypcji, historii interakcji, e-maili z załącznikami, czatów i wiadomości z Messengera, SMS-ów, danych klientów, raportów i logów;
   3) zapewnienia kompletności, integralności i możliwości odczytu danych bez aktywnej

licencji do Platformy oraz zachowania wymaganych powiązań i metadanych;

4) współdziałania przy przeniesieniu dwóch numerów telefonicznych do operatora lub wykonawcy wskazanego przez Zamawiającego oraz niepodejmowania działań utrudniających przeniesienie;
5) przekazania aktualnych informacji konfiguracyjnych i dokumentacji niezbędnych do przejęcia obsługi przez Zamawiającego lub nowego wykonawcę oraz udzielenia niezbędnych wyjaśnień;
6) usunięcia danych Zamawiającego ze środowiska Wykonawcy dopiero po pisemnym potwierdzeniu przez Zamawiającego kompletności przekazanego archiwum, zgodnie z Umową powierzenia.

6. Wykonawca nie może uzależniać przekazania danych, dokumentacji ani współpracy przy przeniesieniu numerów od zapłaty kwot spornych. Obowiązki Exit Planu pozostają w mocy mimo zakończenia Umowy.

§ 18. Osoby do kontaktu

1. Do bieżącej koordynacji realizacji Umowy Strony wyznaczają:
   1) po stronie Zamawiającego: ....., tel. ....., e-mail: .....;
   2) po stronie Wykonawcy: ....., tel. ....., e-mail: .....
2. Osoby wskazane w ust. 1 są uprawnione do bieżących uzgodnień, akceptacji Raportów Miesięcznych i podpisywania protokołów, lecz nie są uprawnione do zmiany istotnych postanowień Umowy bez właściwego umocowania.
3. Zmiana osób wskazanych w ust. 1 przez Strony następuje przez zawiadomienie Wykonawcy w formie pisemnej lub w formie korespondencji elektronicznej.
4. Zmiany osób wskazanych w ust. 1 nie wymaga aneksu do Umowy.

§ 19. Siła wyższa

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli Przedmiot Umowy nie może być zrealizowany z powodu okoliczności siły wyższej.
2. Przez pojęcie siły wyższej, o której mowa w ust. 1, Strony rozumieją zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu staranności wymaganej w zakresie prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności, które jest zewnętrzne w stosunku do Wykonawcy jak i Zamawiającego i któremu nie mogli się oni przeciwstawić, działając z należytą starannością. Zdarzeniami siły wyższej w rozumieniu niniejszej umowy są w szczególności strajk generalny, wojny, ataki

terrorystyczne, blokada portów lub innych powszechnie używanych miejsc wjazdowych lub wyjazdowych, zakazy importu lub eksportu, klęski żywiołowe, katastrofy naturalne, trzęsienie ziemi, powodzie, epidemia i inne zdarzenia elementarnych sił przyrody, których Strony nie mogą przezwyciężyć, a których ponadto nie przewidziały i nie mogły przewidzieć, i które są zewnętrzne w stosunku do ich samych i ich działalności.

3. W wypadku, zaistnienia okoliczności siły wyższej Zamawiający ma prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym. Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia odszkodowawcze z tego tytułu.
4. Po ustaniu siły wyższej, Strona dotknięta działaniem siły wyższej jest zobowiązana niezwłocznie powiadomić pisemnie drugą Stronę o fakcie ustania okoliczności lub zdarzeń siły wyższej. Po otrzymaniu zawiadomienia Strony ustalą nowy termin realizacji Umowy.

§ 20.Ochrona danych osobowych i przetwarzanie danych osobowych

1. W związku z realizacją Umowy Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe w imieniu Zamawiającego. Na tę okoliczność Strony zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodną z art. 28 RODO, stanowiącą Załącznik nr 6 do Umowy. Wykonawca stosuje środki techniczne i organizacyjne wymagane Umową, OPZ i umową powierzenia oraz odpowiada za działania podmiotów przetwarzających, którymi się posługuje.
2. Wykonawca zapewnia posiadanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych gwarantujących bezpieczne i zgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych.
3. Wykonawca zobowiązuje się do:
   1) śledzenia zmian w przepisach o ochronie danych osobowych,
   2) dostosowywania procedur i zabezpieczeń do aktualnych wymagań prawnych,
   3) prowadzenia odpowiedniej dokumentacji oraz współpracy z Zamawiającym.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności wszelkich informacji uzyskanych w związku z realizacją Umowy, w tym danych osobowych, materiałów, dokumentów, danych technicznych i organizacyjnych.
5. Wszelkie informacje uzyskane przez Strony przy realizacji Umowy mają charakter poufny i będą wykorzystywane wyłącznie dla celów związanych z wykonywaniem Umowy, chyba że zachowanie poufności będzie wyłączone przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Wykorzystanie informacji w innych celach niż wymienione w ust. 4 wymaga pisemnej zgody drugiej Strony (tajemnica przedsiębiorstwa).
7. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Zamawiającego i od

współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej ("dane poufne").

8. Strony są administratorami danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją Umowy – każda w odniesieniu do swoich przedstawicieli i personelu.
9. Dane osobowe przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji Umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) – Dz. Urz. UE L 119 z 4 maja 2016 r., zm. Dz. Urz. UE L 127 z 23 maja 2018 r.
10. Dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji Umowy oraz przez czas niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń z niej wynikających.
11. Osobom, których dane dotyczą, przysługują prawa określone w RODO, w szczególności: prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, wniesienia sprzeciwu oraz skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Dane osobowe:
    1) nie będą profilowane ani przetwarzane w sposób zautomatyzowany,
    2) nie będą przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych,
    3) mogą być udostępniane wyłącznie organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
13. Strony zobowiązują się poinformować osoby wskazane w § 18 ust. 1 Umowy o zasadach przetwarzania danych osobowych określonych w niniejszym paragrafie oraz odnotować ten fakt w dokumentacji Umowy.
14. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych możliwy jest mailowo lub pocztą tradycyjną, zgodnie z danymi przekazanymi przez Strony.

§ 21. Klauzula antykorupcyjna

1. Strony Umowy zapewniają, że w związku z wykonywaniem Umowy zachowają należytą staranność i stosować się będą do wszystkich obowiązujących Strony przepisów prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie całkowitego zapobiegania działaniom o charakterze korupcyjnym.
2. Każda ze Stron dodatkowo zapewnia, że w związku z wykonywaniem Umowy stosować się będzie do obowiązujących Strony kodeksów etyki, procedur antykorupcyjnych wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawnych, zgodnego z prawem rozliczania transakcji, kosztów i wydatków, przestrzegania postanowień aktów wewnętrznych obowiązujących Strony w zakresie przeciwdziałania konfliktowi interesów, wręczania i przyjmowania upominków oraz anonimowego zgłaszania i wyjaśniania wszystkich

nieprawidłowości przez każde bezpośrednie lub pośrednie zachowanie mogące spowodować w mieniu jednostki sektora finansów publicznych szkodę.

3. Strony zapewniają, że w związku z zawarciem i realizacją Umowy żadna ze Stron, ani żaden z ich właścicieli, udziałowców, akcjonariuszy, członków zarządu, osób kierujących jednostką sektora finansów publicznych, dyrektorów, kierowników, pracowników, podwykonawców, ani też żadna inna osoba działająca w ich imieniu, nie dokonywała, nie proponowała, ani nie obiecywała, że dokona, ani nie upoważniała, a także nie dokona, nie zaproponuje, ani też nie obieca, że dokona, ani nie upoważni do dokonania żadnej płatności lub innego przekazu stanowiącego korzyść finansową lub inną, ani też żadnej innej korzyści bezpośrednio lub pośrednio żadnej osobie kierującej jednostką zaliczaną do sektora finansów publicznych lub pracującej w jakimkolwiek charakterze na rzecz takiej jednostki, żadnej innej osobie lub podmiotowi jakichkolwiek nienależnych korzyści dla niej samej lub na rzecz jakiejkolwiek innej osoby – w celu uzyskania ich decyzji, wpływu lub działań mogących skutkować jakimkolwiek niezgodnym z prawem uprzywilejowaniem lub też w dowolnym innym niewłaściwym celu, jeżeli działanie takie narusza lub naruszałoby przepisy prawa w zakresie przeciwdziałania korupcji wydanych przez uprawnione organy administracji publicznej w Polsce.
4. Wykonawca akceptuje, że naruszenie postanowień zawartych w niniejszej klauzuli antykorupcyjnej może spowodować rozwiązanie Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w niej przewidzianego, zaś Wykonawcy nie będą przysługiwać żadne roszczenia z tego tytułu.
5. Każda ze Stron zobowiązuje się do bezzwłocznego informowania się wzajemnie o każdym przypadku naruszenia niniejszych postanowień. Na pisemny wniosek jednej ze Stron, druga Strona dostarczy informacje i udzieli odpowiedzi na uzasadnione pytania drugiej Strony, które dotyczyć będą wykonywania Umowy zgodnie z niniejszymi postanowieniami.
6. W celu należytego wykonania zobowiązania, o którym mowa powyżej, każda ze Stron zapewnia, iż w okresie realizacji Umowy umożliwi każdej osobie działającej w dobrej wierze dokonanie anonimowego zgłaszania nieprawidłowości za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e- mail: siw@ohp.pl.
7. Strony mają na uwadze, że sankcje ustalone w wyniku niniejszych postanowień nie wykluczają, nie zastępują ani nie zmieniają w żaden sposób sankcji karnych, cywilnych, dyscyplinarnych lub administracyjnych ustanowionych przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 22.Klauzula poufności

1. Informacje Poufne – niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania – to informacje Zamawiającego, które nie zostały podane do publicznej wiadomości, a zostały przekazane Wykonawcy w związku z realizacją Umowy, które Zamawiający oznaczył jako poufne lub w inny sposób poinformował Wykonawcę, że traktuje je jako poufne. Informacjami poufnymi są także informacje przekazane Wykonawcy w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy, oznaczone jako poufne.
2. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że za Informacje Poufne nie są uważane informacje, które Zamawiający jest zobowiązany ujawnić na mocy obowiązujących przepisów, w tym Prawa zamówień publicznych.
3. Wykonawca pod rygorem naliczenia kary umownej zobowiązuje się:
   1) nie ujawniać Informacji Poufnych innym podmiotom bez zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności;
   2) wykorzystywać Informacje Poufne jedynie do potrzeb realizacji Umowy;
   3) nie powielać Informacji Poufnych w zakresie szerszym, niż jest to potrzebne dla realizacji Umowy;
   4) zabezpieczać otrzymane Informacje Poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru, ale przynajmniej w takim samym stopniu, jak postępuje wobec własnej tajemnicy przedsiębiorstwa.
4. Wykonawca może, jeżeli jest to potrzebne do realizacji Umowy, udostępnić Informacje Poufne personelowi Wykonawcy oraz doradcom prawnym, przy czym korzystanie z Informacji Poufnych przez takie podmioty nie może wykroczyć poza zakres, w jakim Wykonawca może z nich korzystać. Wykonawca zobowiąże te osoby do przestrzegania poufności. Wykonawca jest odpowiedzialny za naruszenia spowodowane przez takie osoby i podmioty.
5. W przypadku rozwiązania Umowy (niezależnie od powodu rozwiązania) lub odstąpienia od Umowy i zakończenie świadczenia usług Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu w terminie 5 Dni Roboczych materiałów zawierających Informacje Poufne, z zastrzeżeniem postanowień Umowy dotyczących realizacji Exit Planu. Informacje Poufne przechowywane w wersji elektronicznej Wykonawca usunie ze swoich zasobów i nośników elektronicznych po pisemnym potwierdzeniu przez Zamawiającego kompletności odbioru danych i materiałów objętych Exit Planem, w terminie uzgodnionym przez Strony, z uwzględnieniem obowiązków dotyczących przechowywania danych wynikających z przepisów prawa oraz postanowień Umowy dotyczących ochrony danych osobowych. Obowiązki określone w niniejszym ustępie dotyczą również osób i podmiotów, o których mowa w ust. 4.
6. Wykonawca na pisemne żądanie Zamawiającego zobowiązuje się do niezwłocznego zniszczenia materiałów zawierających Informacje Poufne.

7. Wykonawca zachowuje w poufności wszelkie niepubliczne informacje techniczne, organizacyjne, handlowe, bezpieczeństwa i dane dotyczące Zamawiającego, do których uzyska dostęp w związku z realizacją Umowy, oraz wykorzystuje je wyłącznie w celu wykonania Umowy. Obowiązek ten obejmuje personel Wykonawcy i podwykonawców i trwa również po zakończeniu Umowy.
8. Obowiązek poufności nie dotyczy informacji powszechnie dostępnych, uzyskanych legalnie z niezależnego źródła ani informacji, których ujawnienia wymaga prawo lub prawomocne żądanie uprawnionego organu. W miarę prawnej możliwości Wykonawca uprzednio informuje Zamawiającego o obowiązku ujawnienia.

§ 23.Postanowienia końcowe

1. Umowa zawarta jest pod prawem polskim.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają pisemnego aneksu pod rygorem nieważności i muszą być dokonane przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron.
3. Wykonawca nie ma prawa dokonywać cesji, przeniesienia bądź obciążenia swoich praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności.
4. Wszelkie postanowienia Umowy należy interpretować z należytym poszanowaniem słusznych interesów Stron, uwzględniając zwyczaje powszechnie respektowane i inne dobre obyczaje.
5. Każda ze Stron zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić drugą Stronę o zmianie nazwy lub adresu. W przypadku braku takiego powiadomienia wszelką korespondencję wysłaną do Strony określonej w Umowie, na adres wskazany w Umowie, uważa się za skutecznie doręczoną.
6. W razie zaistnienia przypadków dotyczących: zmian danych rejestrowych, ogłaszania przez Sąd upadłości lub postępowania układowego względem Wykonawcy, wszczęcia postępowania egzekucyjnego w wyniku czego nastąpi zajęcie majątku Wykonawcy lub znacznej jego części, mających znaczenie dla zawartej Umowy, Wykonawca zobowiązuje się powiadomić o nich Zamawiającego pod rygorem skutków prawnych dla Wykonawcy, wynikających z faktu nie powiadomienia.
7. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy zastosowanie m.in. znajdują przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy z dnia 12 lipca 2024r. Prawo komunikacji elektronicznej i ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.
8. Strony ustalają, że ewentualne spory mogące wyniknąć w związku z realizacją Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

9. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy nieujawnionych do wiadomości publicznej informacji organizacyjnych, finansowych, handlowych, technicznych Zamawiającego, w posiadanie których Wykonawca wszedł lub mógł wejść (niezależnie od formy i sposobu udostępnienia) w związku z realizacją umowy.
10. Reprezentanci Wykonawcy podpisujący Umowę oświadczają, że są umocowani do reprezentacji, a złożone dokumenty wymienione na wstępie i dołączone do Umowy są zgodne ze stanem faktycznym Wykonawcy w momencie podpisywania Umowy.
11. Umowa zostaje zawarta w formie elektronicznej i opatrzona kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi Stron. Za dzień zawarcia Umowy w formie elektronicznej uważa się dzień złożenia ostatniego kwalifikowanego podpisu.
12. Integralną część Umowy stanowią jej Załączniki :
    1) Załącznik nr 1 – dokument rejestrowy Wykonawcy - (wydruk z KRS/CEIDG, pełnomocnictwo);
    2) Załącznik nr 2 - Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ);
    3) Załącznik nr 3 – Oferta Wykonawcy;
    4) Załącznik nr 4 – wzór Protokołu Odbioru Uruchomienia;
    5) Załącznik nr 5 – wzór Raportu Miesięcznego;
    6) Załącznik nr 6 – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych – w oddzielnym pliku
    7) Załącznik nr 7 – kopia polisy ubezpieczeniowej wraz z potwierdzeniem uiszczenia składki;
    8) Załącznik nr 8 – potwierdzenie wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.

ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA

…… ……

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 4 do Umowy

Protokół odbioru uruchomienia Systemu CCaaS

Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi

1. **Informacje dotyczące odbioru**

Numer Umowy	.....
Data i miejsce odbioru	.....
Zamawiający	Komenda Główna Ochotniczych Hufców Pracy
Wykonawca	.....
Data uruchomienia produkcyjnego	.....

2. **Osoby uczestniczące w odbiorze**

Strona	**Imię i nazwisko**	**Stanowisko**
Zamawiający	.....	.....
Zamawiający	.....	.....
Wykonawca	.....	.....
Wykonawca	.....	.....

3. **Zakres weryfikacji**

Lp.	**Element odbioru**	**Wynik**	**Uwagi**
1	Gotowość produkcyjna chmurowej Platformy na dzień 1 stycznia 2027 r., obejmująca wspólne środowisko, dwie kampanie oraz co najmniej 42 konta użytkowników i uprawnienia zgodnie z OPZ.	zgodny / niezgodny	.....
2	Działanie numerów telefonicznych przypisanych do obu kampanii zgodnie z OPZ.	zgodny / niezgodny	.....

Lp.	Element odbioru	Wynik	Uwagi
3	Działanie kolejek, routingu i wspólnej puli co najmniej 60 jednoczesnych sesji głosowych.	zgodny / niezgodny	.....
4	Integracja minimum 54 zewnętrznych skrzynek pocztowych oraz pozostałych kanałów wymaganych OPZ.	zgodny / niezgodny	.....
5	Działanie skryptów, raportów, pulpitów, funkcji nadzoru oraz WFM lub rozwiązania równoważnego.	zgodny / niezgodny	.....
6	Działanie nagrywania, wyszukiwania, odsłuchu, eksportu, archiwizacji i interfejsów integracyjnych w wymaganym zakresie.	zgodny / niezgodny	.....
7	Pozytywny wynik testów funkcjonalnych, integracyjnych, bezpieczeństwa oraz podstawowych testów wydajności i stabilności.	zgodny / niezgodny	.....
8	Działanie mechanizmów bezpieczeństwa, kopii zapasowych i odtwarzania Systemu zgodnie z OPZ i Umową.	zgodny / niezgodny	.....
9	Kompatybilność zestawów Jabra Engage 65 DECT Stereo i Sennheiser DW Pro2 ML w zakresie dźwięku i Remote Call Control.	zgodny / niezgodny	.....
10	Prawidłowe działanie odrębnych scenariuszy IVR obu infolinii, w tym komunikatów i kierowania połączeń, zgodnie z OPZ oraz konfiguracją uzgodnioną z Zamawiającym.	zgodny / niezgodny	.....
11	Przeprowadzenie szkoleń oraz przekazanie materiałów, wyników testów i aktualnego wykazu produktów, usług i procesów ICT.	zgodny / niezgodny	.....

4. Stwierdzone niezgodności

Lp.	Opis niezgodności	Termin usunięcia	Potwierdzenie usunięcia
1	.....	.....	.....
2	.....	.....	.....
3	.....	.....	.....

Wynik odbioru

☐ Przedmiot odbioru został odebrany bez zastrzeżeń.

☐ Przedmiot odbioru nie został odebrany.

Stwierdzone niezgodności wymagają usunięcia i ponownego przedstawienia Systemu do odbioru.

Termin ponownego odbioru: .....

Uwagi niewpływające na wynik odbioru: .....

.....

Podpisanie Protokołu nie wyłącza odpowiedzialności Wykonawcy za wady lub niezgodności ujawnione po odbiorze.

Załączniki do Protokołu

1. Wyniki testów funkcjonalnych, integracyjnych, bezpieczeństwa, wydajności i stabilności
2. Inne: .....

Podpisy Stron

Zamawiający	Wykonawca
Imię i nazwisko:	Imię i nazwisko: .....
Data:	Data: .....
Podpis:	Podpis: .....

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 5 do Umowy

Raport Miesięczny z realizacji usługi CCaaS

Raport za miesiąc ..... Data przekazania: .....
Nr umowy/Wykonawca: .....

1 Dostępność Systemu

Parametr	**Wartość**
SLA gwarantowane	..... %
SLA osiągnięte w miesiącu	..... %
Łączny czas niedostępności uwzględniony w SLA	..... godz. ..... min ..... s

2 Zgłoszenia serwisowe

Kategoria	**Krótki opis zgłoszenia**	**Czas realizacji**	**Przekroczenie terminu TAK/NIE (czas przekroczenia)**

3 Połączenia wychodzące i SMS

Pozycja	**Zużycie w miesiącu**
Połączenia wychodzące	..... min
Wysłane SMS-y	..... szt.

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

4 Weryfikacja raportu
Uwagi:
.....
.....
.....

....
Podpis Wykonawcy Podpis Zamawiającego

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 6 do Umowy - Umowa PPDO

W oddzielnym pliku

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 3 do SWZ - Formularz ofertowy

FORMULARZ OFERTOWY

Wykonawca (firma) .....

REGON ..... NIP .....

siedziba / miejsce zamieszkania:

miejscowość .....

adres:

ulica ..... numer ..... lokal .....

kod, miejscowość .....

numer telefonu ..... e-mail: .....@.....

adres strony internetowej: .....

(*W przypadku Wykonawców występujących wspólnie należy podać dane wszystkich Wykonawców występujących wspólnie)*

W związku z ogłoszeniem o zamówieniu pn. **„Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi”,** Nr postępowania 8/B/KGOHP/2026/ZL**,** oferujemy realizację zamówienia opisanego w SWZ za cenę:

Lp.	**Przedmiot zamówienia**	**Cena jednostkowa bez VAT** *Zamawiający poprawi oczywiste omyłki rachunkowe przyjmując za poprawne wartości z kolumny C*	**Ilość**	**Wartość netto w PLN** **E= kol. C x kol. D**	**Stawka podatku VAT**	**Wartość brutto w PLN** **G= kol. E+VAT***
A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**
1.	Opłata miesięczna za usługę		12 m-c		23%	

Powyższa cena zawiera wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia.
Oświadczamy, że podana w ofercie stawka podatku od towarów i usług VAT jest zgodna z przepisami Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług*

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Oferowana **gwarantowana miesięczna dostępności SLA na poziomie**: ……% w każdym miesiącu kalendarzowym *(można zaoferować poziom: 99,5% lub 99,90% lub 99,95%)*

Oferowany **czas naprawy dla Awarii Krytycznej**: …… godzin *(można zaoferować czas naprawy: do 5h lub do 4h lub do 3 h lub do 2 h)*

Oferowany **czas reakcji dla Awarii Krytycznej**: …… minut *(można zaoferować czas: do 60 minut lub do 30 minut lub do 15 minut)*

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. Brak takiego oświadczania oznacza, że wybór danej oferty nie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego.

I. INFORMACJE I OŚWIADCZENIA:

Oświadczamy, że:

1) **jesteśmy/nie jesteśmy**[3)] zarejestrowani jako **czynny/zwolniony**[3)] podatnik podatku od towarów i usług (VAT),
2) wybór oferty **nie będzie/będzie**[3)] prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, a informując o tym wskazujemy nazwę (rodzaj) usługi, której świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazujemy jej wartość bez kwoty podatku: ……[4)],
3) zapoznaliśmy się z SWZ, nie wnosimy do niej zastrzeżeń i uznajemy się za związanych z zawartymi w niej zasadami postępowania,
4) jako Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia oświadczamy, że zakres usług, co do których Zamawiający wymaga wykazania spełniania warunku udziału w postępowaniu dot. zdolności technicznej lub zawodowej, o którym mowa w rozdziale XI ust. 2 pkt 4., wykona ……[5)],
5) **powołujemy się/nie powołujemy się**[3)] na zasoby innych podmiotów w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, zgodnie ze Zobowiązaniem stanowiącym załącznik do oferty,
6) zamówienie będzie realizowane **przy udziale/bez udziału**[3)] Podwykonawców i w związku z tym podajemy nazwy (firmy) Podwykonawców ……[4)], oraz

wskazujemy, że Podwykonawcom zostaną powierzone następujące części zamówienia ……...…[4],

7) zrealizujemy zamówienie w terminach określonych w SWZ,

8) zapoznaliśmy się z Projektowanymi postanowieniami umowy zawartymi w SWZ i w przypadku wyboru naszej oferty zobowiązujemy się do zawarcia umowy na warunkach w nich określonych i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego,

9) informacje zawarte na następujących stronach oferty: od …… do …...…[6] stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i jako takie nie mogą być ogólnie udostępnione,

10) zapoznaliśmy się z Klauzulą Informacyjną Zamawiającego dot. RODO[7],

11) wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskaliśmy w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu[8],

12) posiadamy następujący status: mikroprzedsiębiorstwo / małe przedsiębiorstwo / średnie przedsiębiorstwo / jednoosobowa działalność gospodarcza / osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej / inny rodzaj[5]:

13) załącznikami do niniejszego formularza oferty są[5]:

a) .....
b) .....
c) .....

14) Wnioski, oświadczenia i zawiadomienia proszę kierować do: [5]

imię i nazwisko osoby do kontaktu:……
adres: ……..
telefon: .....
e-mail: ……

1) *dla transakcji wewnątrzwspólnotowej lub spoza UE wstawić „-"*
2) *uzupełnić jeżeli dotyczy wstawiając znak X; w kolumnie „Cena brutto w złotych" należy podać wartość bez podatku od towarów i usług (VAT)*
3) *odpowiednio skreślić*
4) *uzupełnić jeżeli dotyczy*
5) *odpowiednio uzupełnić miejsca wykropkowane*
6) *wypełnić tylko, gdy dotyczy; Wykonawca może zastrzec informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne posiadające wartość gospodarcze wyłącznie w sytuacji, gdy informacje te stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity: Dz.U. z 2022 r. poz.1233); w takim wypadku należy wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnice przedsiębiorstwa;*

7) *rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1);*

8) *w przypadku, gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO Wykonawca nie składa treści oświadczenia (należy usunąć treść oświadczenia przez jego wykreślenie);*

9) *uzupełnić w przypadku wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia;*

10) *Wypełnić poprzez zaznaczenie krzyżykiem, zgodnie z definicją: Mikroprzedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 milionów EUR.*
Małe przedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów EUR.
Średnie przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR.
Duże przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami ani średnimi przedsiębiorstwami i które zatrudniają więcej niż 250 osób i których roczny obrót przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa przekracza 43 milionów EUR

---

*/ niepotrzebne skreślić

Uwaga!!!!

Dokument wymaga kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego lub podpisu osobistego wykonawcy lub osoby uprawnionej do reprezentacji wykonawcy a w przypadku oferty wspólnej - pełnomocnika wykonawców.

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 4 do SWZ - Wykaz usług

WYKAZ USŁUG

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **„Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi”,** nr postępowania: 8/B/KGOHP/2026/ZL, oświadczam/oświadczamy, że wykonaliśmy lub wykonujemy należycie jedną usługę, która:

Lp.	Przedmiot usługi wraz ze wskazaniem wartości brutto w PLN	Daty wykonania (od – do) (dd.mm.rrrr)	Nazwa podmiotu, na rzecz którego usługa została wykonana lub jest wykonywana
1	polegała na udostępnieniu i utrzymaniu systemu Contact Center w modelu chmurowym (CCaaS/SaaS ☐ TAK* ☐NIE*		
	obejmowała obsługę telefonicznych połączeń przychodzących i wychodzących oraz wsparcie techniczne ☐ TAK* ☐NIE*		
	była świadczona przez nieprzerwany okres co najmniej sześciu miesięcy ☐ TAK* ☐NIE*		
	była świadczona na rzecz co najmniej 20 użytkowników systemu ☐ TAK* ☐NIE*		

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Do niniejszego wykazu dołączamy następujące dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usług wyszczególnionych w powyższej tabeli:

1. _____
2. _____

(Jeżeli Wykonawca, wykazując spełnianie warunku, polega na zasobach innych podmiotów, jest zobowiązany udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia)

Uwaga!
Dokument wymaga kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego lub podpisu osobistego wykonawcy lub osoby uprawnionej do reprezentacji wykonawcy

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 5 do SWZ - Oświadczenie dotyczące braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY/

PODMIOTU, NA KTÓREGO ZDOLNOŚCIACH LUB SYTUACJI POLEGA WYKONAWCA

O BRAKU PODSTAW WYKLUCZENIA
I SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

składane na podstawie art. 125 ust. 1 ustawy Pzp

Przystępując do postępowania pn. **„Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi”,** nr postępowania: **8**/B/KGOHP/2026/ZL

Ja (my) niżej podpisany(ni) ……..
(imię, nazwisko, stanowisko, podstawa do reprezentacji)

działając w imieniu i na rzecz:…….…….
(*pełna nazwa/firma, adres wykonawcy, / podmiotu udostępniającego wykonawcy zasoby)*

składamy:

OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA

Oświadczam, że na dzień składania ofert:
1) nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 108 ust. 1 ustawy Pzp,
2) nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 109 ust. 1 pkt 4, 8, 10 ustawy Pzp,
3) nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835).

OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Oświadczam, że na dzień składania ofert spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego w Specyfikacji Warunków Zamówienia oraz w ogłoszeniu o zamówieniu.

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE SAMOOCZYSZCZENIA
(na podstawie art. 110 ust. 2 ustawy Pzp)

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. ……. ustawy Pzp
(należy podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 5 lub w art. 109 ust. 1 pkt 4, 8, 10 ustawy Pzp).

Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 110 ust. 2 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze:

1. ……,
2. ……,

(*należy podać dowody, że podjęte środki są wystarczające do wykazania rzetelności Wykonawcy/Podmiotu udostępniającego zasoby)*

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

Uwaga !
Dokument wymaga kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego lub podpisu osobistego wykonawcy lub osoby uprawnionej do reprezentacji wykonawcy.
W przypadku oferty wspólnej – każdy z konsorcjantów.

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 6 do SWZ – Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

OŚWIADCZENIE O PODZIALE OBOWIĄZKÓW WYKONAWCÓW WSPÓLNIE UBIEGAJĄCYCH SIĘ O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA SKŁADANE NA PODSTAWIE ART. 117 UST. 4 USTAWY PZP

DOTYCZĄCE USŁUG, KTÓRE WYKONAJĄ POSZCZEGÓLNI WYKONAWCY

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **„Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi”,** nr postępowania: 8/B/KGOHP/2026/ZL, oświadczam, że:

1) Wykonawca …… (*nazwa i adres Wykonawcy*) - zrealizuje następujące usługi:
……

2) Wykonawca …… (*nazwa i adres Wykonawcy*) - zrealizuje następujące usługi:
……

3) Wykonawca …… (*nazwa i adres Wykonawcy*) - zrealizuje następujące usługi:
……

Uwaga!
Dokument wymaga kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego lub podpisu osobistego wykonawcy lub osoby uprawnionej do reprezentacji wykonawcy

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 7 do SWZ – Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby

ZOBOWIĄZANIE PODMIOTU DO ODDANIA DO DYSPOZYCJI WYKONAWCY NIEZBĘDNYCH ZASOBÓW NA POTRZEBY REALIZACJI ZAMÓWIENIA – ZGODNIE Z ART. 118 UST. 1 USTAWY PZP

Wypełnia podmiot udostępniający zasoby

Ja niżej podpisany ……..……..……..…
(imię i nazwisko składającego zobowiązanie)

będąc upoważnionym do reprezentowania:
……..……..……
(nazwa i adres podmiotu oddającego do dyspozycji zasoby)

zobowiązuję się, iż w przypadku gdy Wykonawcy:
……...…….
(nazwa i adres Wykonawcy składającego ofertę)

zostanie udzielone zamówienie publiczne pn. **„Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi”,** nr postępowania: 8/B/KGOHP/2026/ZL, do oddania temu Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów, zgodnie z art. 118 ustawy Pzp, polegających na wykorzystaniu ……[1)]

W celu udowodnienia, że Wykonawca, tj.: ……..…
(nazwa i adres Wykonawcy składającego ofertę)

będzie dysponował udostępnionymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia oświadczamy, co następuje:

1) odnośnie zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu który reprezentuję[2)]: ……
2) odnośnie sposobu i okresu udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu, który reprezentuję przy wykonywaniu zamówienia publicznego[3)]:
   - sposób [3)] ……..……..……....
   - okres [4)] - ……..……..…….

3) odnośnie informacji, czy i w jakim zakresie podmiot, który reprezentuję, tj. podmiot na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą:…….[5)]

1) uzupełnić wpisując zakres udostępnianych zasobów: zdolności technicznych lub zawodowych;
2) uzupełnić wpisując zakres dostępnych zasobów innego podmiotu;
3) uzupełnić wpisując sposób i okres wykorzystania zasobów przy wykonywaniu zamówienia np. podwykonawstwo, konsultacje, doradztwo oraz okres udziału przy wykonywaniu zamówienia;
4) uzupełnić wpisując okres udziału przy wykonywaniu zamówienia;
5) uzupełnić informację, czy podmiot będzie realizował usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

Uwaga !
Dokument wymaga kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego lub podpisu osobistego osoby lub osób uprawnionych do reprezentacji podmiotu udostępniającego zasoby

KOMENDA GŁÓWNA
OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY
00-349 Warszawa, ul. Tamka 1
tel. 22 578-47-01/02
e-mail: kgohp@ohp.pl
www.ohp.pl

Załącznik nr 8 do SWZ - Oświadczenie o aktualności informacji

OŚWIADCZENIE O AKTUALNOŚCI INFORMACJI ZAWARTYCH W OŚWIADCZENIU, O KTÓRYM MOWA W ART. 125 UST. 1 USTAWY PZP, W ZAKRESIE PODSTAW WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA.

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **„Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi”,** nr postępowania: 8/B/KGOHP/2026/ZL, oświadczam/oświadczamy, że:

Informacje zawarte **w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1** ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2026 r. poz. 793), złożonym **wraz z ofertą** są aktualne w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania.

Uwaga!
Dokument wymaga kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu zaufanego lub podpisu osobistego wykonawcy lub osoby uprawnionej do reprezentacji wykonawcy,
W przypadku oferty wspólnej – każdy z konsorcjantów.
W przypadku gdy wykonawca polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotu udostępniającego zasoby dokument podpisuje osoba uprawniona do reprezentacji podmiotu udostępniającego zasoby