



Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego – projektowane postanowienia umowy

UMOWA Nr _____

zawarta w dniu _____ 2026 r. w Nowym Sączu, pomiędzy:

- I. Fundacją IWO – Doradztwo Obywatelskie** z siedzibą w Nowym Sączu, ul. Bolesława Prusa 145G, 33-300 Nowy Sącz, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod numerem KRS: 0000559783, NIP: 7343531982, REGON: 361589390, zwaną w dalszej części Umowy: „**Zamawiającym**”, reprezentowaną przez:

_____ - _____
uprawnionego do samodzielnej reprezentacji, co stwierdzono w oparciu o treść informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu (w dacie zawarcia niniejszej Umowy) z rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego [wygenerowanej i pobranej z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego na podstawie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (Dz. U. z 2025 r. poz. 869 z późn. zm.)],

a

II.

[w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą]:

Panią/Panem _____, prowadzącą/-ym działalność gospodarczą pod firmą _____, ze stałym miejscem wykonywania działalności gospodarczej w _____ ul. _____, _____ - _____, wpisaną/-ym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP, NIP: _____, REGON: _____, zwaną/-ym w dalszej części Umowy: „**Wykonawcą**”

[LUB: w przypadku osoby prawnej/ jedn. org. nieposiad. os. prawnej]:

_____ z siedzibą _____ ul. _____, _____ - _____, wpisaną/-ym do rejestru _____ Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w _____, _____ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS _____, NIP: _____, REGON: _____, zwaną/-ym w dalszej części Umowy: „**Wykonawcą**”, reprezentowaną/-ym przez:

_____ - _____
uprawnionego/-ych do łącznej/samodzielnej reprezentacji, co stwierdzono w oparciu o treść informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu (w dacie zawarcia niniejszej Umowy) z rejestru _____ Krajowego Rejestru Sądowego [wygenerowanej i pobranej z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego na podstawie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym (Dz. U. z 2025 r. poz. 869 z późn. zm.)]

[LUB: w przypadku spółki cywilnej:]



(- *wspólnik będący os. fizyczną:*)

1. _____ prowadzącą/-ym działalność gospodarczą pod firmą _____,
ze stałym miejscem wykonywania działalności gospodarczej w _____ ul.
_____, _____, _____, wpisaną/-ym
do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP,

(- *wspólnik będący os. prawną/jedn. org. nieposiad. os. prawnej:*)

2. _____ z siedzibą _____ ul. _____,
_____ - _____, wpisaną/-ym do rejestru _____ Krajowego Rejestru
Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w _____, _____ Wydział Gospodarczy
Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS _____, NIP: _____,
REGON: _____,

(1.) oraz (2.) działającymi w ramach spółki cywilnej pod nazwą _____,
posiadającą NIP: _____, REGON: _____, zwanymi w dalszej części Umowy:
„Wykonawcą”, w imieniu których działa:

_____ - _____ - uprawniony do zawarcia niniejszej Umowy
w imieniu wszystkich wspólników.

[LUB: w przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (konsorcjum)
niebędącego spółką cywilną:]

(- *w przypadku konsorcjanta będącego os. prawną/jedn. org. nieposiad. os. prawnej:*)

1. _____ prowadzącą/-ym działalność gospodarczą pod firmą _____,
ze stałym miejscem wykonywania działalności gospodarczej w _____ ul.
_____, _____, _____, wpisaną/-ym
do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP („Konsorcjant A),

(- *w przypadku konsorcjanta będącego os. prawną/jedn. org. nieposiad. os. prawnej:*)

2. _____ z siedzibą _____ ul. _____,
_____ - _____, wpisaną/-ym do rejestru _____ Krajowego Rejestru
Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w _____, _____ Wydział Gospodarczy
Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS _____, NIP: _____,
REGON: _____ („Konsorcjant B),

(1.) i (2.) działającymi wspólnie jako Konsorcjum „_____” (pełna nazwa
konsorcjum), którego Liderem jest _____, powołane w celu wspólnego ubiegania się
o udzielenie oraz realizację zamówienia, którego przedmiotem uczyniono: „Przygotowanie i wdrożenie
systemu obsługi/oprogramowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (LPP) posiadającego wymagane
funkcjonalności wraz z zapewnieniem infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do
funkcjonowania LPP, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz
utrzymania numeru infolinii i zapewnienia stałej gotowości operacyjnej”, zwani w dalszej części Umowy
„Wykonawcą” – reprezentowani przez _____ (imię i nazwisko pełnomocnika
Konsorcjum) - pełnomocnika Konsorcjum, umocowanego do reprezentowania Ich w postępowaniu o



udzielenie przedmiotowego zamówienia i zawarcia niniejszej Umowy w sprawie zamówienia publicznego (dokument pełnomocnictwa z dnia _____ r.)¹

ad I (**Zamawiający**) i ad II (**Wykonawca**) łącznie zwani w dalszej części Umowy: „**Stronami**”, zaś każda z osobna dodatkowo: „**Stroną**”.

w wyniku dokonania przez Zamawiającego wyboru oferty Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia przeprowadzonego trybie Zapytania ofertowego, obejmującego realizację zadania pn.: „Przygotowanie i wdrożenie systemu obsługi/oprogramowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (LPP) posiadającego wymagane funkcjonalności wraz z zapewnieniem infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do funkcjonowania LPP, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienia stałej gotowości operacyjnej”, przy zastosowaniu warunków realizacji zadania ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej - Funduszu Sprawiedliwości oraz przy zastosowaniu zasad: zapewnienia zachowania uczciwej konkurencji, równego traktowania wykonawców, przejrzystości i proporcjonalności, o których mowa w ustawie z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2026 r. poz. 793 z późn. zm.), zostaje zawarta Umowa o następującej treści:

§1 [definicje]

1. Następujące zwroty i określenia występujące w niniejszej Umowie będą miały znaczenie zgodnie z podanymi poniżej definicjami, zapisane z wielkiej litery, w celu podkreślenia, że jest to pojęcie zdefiniowane:
 - 1) **Aktualizacje** – dostarczane (udostępniane) w toku realizacji Umowy przez Wykonawcę i/lub producenta (jeżeli nie jest On Wykonawcą) Oprogramowania CSCC i pozostałego oprogramowania obsługującego CSCC: nowe wersje Oprogramowania CSCC (updates, upgrades, patches) i pozostałego oprogramowania obsługującego CSCC oraz udoskonalenia do wersji bieżących tego oprogramowania (nowe edycje oprogramowania, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne usuwające wady oprogramowania, etc.);
 - 2) **Centralny System Call Center** (zwany w dalszej części również jako: **CSCC** lub **Linia Pomocy Pokrzywdzonym**) – system, którego opis, w tym parametry i funkcjonalności zostały szczegółowo określone przez Zamawiającego w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy (Opis przedmiotu zamówienia);
 - 3) **Centrum Operacyjne** – oznacza lokal będący w dyspozycji Zamawiającego, w którym znajduje się Centrum Operacyjne Linii Pomocy Pokrzywdzonym, zlokalizowany w budynku przy ul. Ogrodowej 39 w Nowym Sączu;
 - 4) **Dokumentacja** – kompletny zestaw instrukcji, opisów, rysunków i innych informacji i dokumentów koniecznych do instalacji, odtworzenia, działania użytkownika, utrzymania oraz rozwoju CSCC, sporządzony przez Wykonawcę i/lub producenta Oprogramowania CSCC (jeżeli nie jest On Wykonawcą);
 - 5) **Dokumentacja Powykonawcza** – dokumentacja powykonawcza instalacji uruchomionego CSCC przygotowana przez Wykonawcę na podstawie zatwierdzonego przez Zamawiającego Projektu

¹ w przypadku gdy Wykonawcą przedmiotowego zamówienia jest Konsorcjum dokument pełnomocnictwa zostaje uczyniony ostatnim spośród załączników do niniejszej Umowy.



- z naniesionymi zmianami dokonanymi w toku wykonywania Wdrożenia i wskutek stwierdzonych w okresie Odbiorów wad/niezgodności;
- 6) **Dzień roboczy** – dzień, w którym funkcjonuje administracja Zamawiającego, przypadający od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni wolnych od pracy, o których mowa w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2025 r. poz. 296);
 - 7) **Etap** – określony w OPZ zakres czynności (usług i towarzyszących im dostaw) do zrealizowania przez Wykonawcę. Przedmiot zamówienia został podzielony na dwa Etapy. Realizacja każdego z Etapów (potwierdzona dokonaniem przez Zamawiającego odbiorem), uprawnia Wykonawcę do zafakturowania kwoty wynagrodzenia przypisanej do danego Etapu (I i II);
 - 8) **Harmonogram realizacji** – opracowany przez Wykonawcę i zatwierdzony przez Zamawiającego Harmonogram realizacji wszelkich prac związanych z utworzeniem, konfiguracją i uruchomieniem CSCC oraz Usług Wsparcia, uwzględniający w swej treści Etapy realizacji przedmiotu zamówienia oraz terminy realizacji wyszczególnionych w treści OPZ (punkt V.1.A. – V.1.H oraz V.2.A. – V.2.F.) „kamieni milowych”. Zawarte w Harmonogramie realizacji terminy przewidziane na ukończenie poszczególnych „kamieni milowych” nie mogą wykraczać poza termin wyznaczony na ukończenie Przedmiotu Umowy oraz winny uwzględniać możliwość iteracyjnych konsultacji z Zamawiającym (w tym podczas Narad koordynacyjnych) na każdym Etapie realizacji zamówienia, a także uwzględniać czas na przeprowadzenie wymaganych treścią OPZ prób i testów. Zatwierdzony przez Zamawiającego Harmonogram realizacji zostanie uczyniony **Załącznikiem nr 3** do niniejszej Umowy;
 - 9) **Licencja** – oznacza prawo do terminowego/bezterminowego korzystania z oprogramowania innego niż Oprogramowanie CSCC, a niezbędnego do należytego wykonania Przedmiotu Umowy (zapewnienia nieprzerwanego funkcjonowania CSCC w całym okresie obowiązywania Umowy) zgodnie z warunkami określonymi przez producenta oprogramowania, potwierdzone dokumentami licencyjnymi zawierającymi numer ID, z zastrzeżeniem zdania następnego. Zamawiający zastrzega, iż Licencje upoważniające Zamawiającego do korzystania z systemów operacyjnych oraz oprogramowania biurowego (pakietów narzędzi biurowych) zainstalowanych na dostarczonych przez Wykonawcę - dla potrzeb zorganizowania (wyposażenia) stanowisk pracy dla personelu Zamawiającego obsługującego CC – komputerach, mają być udzielone na czas nie krótszy niż okres obowiązywania niniejszej Umowy. W przypadku wykorzystania przy realizacji Przedmiotu Umowy przez Wykonawcę: utworów w postaci programów komputerowych, baz danych, dokumentacji, procedur, sposób wyrażenia metodologii, jak również know-how oraz innych rezultatów pracy intelektualnej powstałych przed zawarciem Umowy, w tym niezależnie od realizacji Przedmiotu Umowy, stanowiących własność Wykonawcy (dalej jako: *Background IP*) Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z ww. utworów/elementów na zasadach, w tym na polach eksploatacji określonych w niniejszej Umowie.
 - 10) **Materiały szkoleniowe** – wszelkie wytworzone przez Wykonawcę i/lub producenta Oprogramowania CSCC i zaakceptowane przez Zamawiającego materiały dydaktyczne przeznaczone dla personelu Zamawiającego obsługującego CSCC (w postaci interaktywnych tutoriali, o tematyce określonej w OPZ);
 - 11) **OPZ** – opis przedmiotu zamówienia stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy;
 - 12) **Oprogramowanie CSCC** – oprogramowanie wykorzystane do utworzenia, funkcjonowania i obsługi CSCC;
 - 13) **Portal** – element CSCC będący centralnym portalem informacyjnym, zapewniającym wsparcie osobom pokrzywdzonym przestępstwem, świadkom oraz osobom im najbliższym. Portal ma stanowić podstawowe źródło informacji o dostępnych kanałach komunikacji (kontaktu) oferowanych przez Linie Pomocy Pokrzywdzonym. Portal musi m.in. katalogować, porządkować i udostępniać treści pochodzące z różnych źródeł, tworząc centralne repozytorium wiedzy.



- Szczegółowe wymagania co do parametrów i funkcjonalności Portalu zostały opisane w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy (Opis przedmiotu zamówienia);
- 14) Projekt** – dokumentacja techniczna, sporządzona przez Wykonawcę, szczegółowo określająca i opisująca wszelkie elementy CSCC oraz jego Wdrożenie, zakres i opis wykonywanych prac, kontrolę jakości prac, instalacje i zastosowane technologie, rozwiązania techniczne, specyfikacje produktowe, procedury konfiguracyjne oraz procedury testowe wraz z rysunkami i schematami CSCC, z uwzględnieniem wszelkich wymagań zawartych w Załączniku nr1 do Umowy;
- 15) Siła wyższa** – wszelkie okoliczności mogące zaistnieć w przyszłości, które mają wpływ na możliwość realizacji przedmiotu zamówienia w terminach i zakresie określonym w niniejszej Umowie lub jej załącznikach, znajdujące się poza kontrolą Stron, i których przy dochowaniu należytej staranności nie można było przewidzieć lub które, choć przewidywalne, były nieuniknione, nawet po przedsięwzięciu przez Zamawiającego lub Wykonawcę wszelkich uzasadnionych kroków dla uniknięcia takich zdarzeń. Siła wyższa obejmuje w szczególności takie zjawiska/wydarzenia jak: stany nadzwyczajne (stan wojenny, stan wyjątkowy, stan klęski żywiołowej), w tym również: katastrofy przyrodnicze, powodzie, huragany, trzęsienia ziemi, stany epidemii/pandemii, inne kataklizmy, klęski żywiołowe, rozruchy, strajki (za wyjątkiem rozruchów i strajków personelu i/lub osób skierowanych do wykonania przedmiotu Umowy z ramienia Wykonawcy i/lub Jego podwykonawców), jak również inne zdarzenia o charakterze lokalnym, regionalnym lub międzynarodowym, paraliżujące życie kraju lub regionu, z którego – lub do którego – lub w którym – ma być realizowane zamówienie, w tym sytuacje, gdy skutek wydania decyzji władz administracji publicznej (rządowej lub samorządowej), niemożliwym będzie zakup i/lub dostawa i/lub realizacja usług lub innych świadczeń składających się na przedmiot zamówienia w sposób i w terminach wskazanych w niniejszej Umowie lub jej załącznikach;
- 16) Umowa** – niniejsza Umowa wraz z wszelkimi załącznikami, stanowiącymi jej integralną część;
- 17) Umowa PPDO** – zawierana (w sytuacji, o której mowa w §8 Umowy) pomiędzy Zamawiającym (jako administratorem danych) a Wykonawcą (jako procesorem) umowa, o której mowa w art. 28 ust. 3 RODO, na podstawie której Wykonawca przetwarza określone zbiory danych w imieniu i na rzecz Zamawiającego, celem należytego wywiązywania się z zobowiązań związanych ze świadczeniem Usług Wsparcia Systemu;
- 18) Umowa z Dysponentem Funduszu** – Umowa nr DFN – XVI.7211.1.41.2026 zawarta w dniu 3 lipca 2026 r. pomiędzy Ministrem Sprawiedliwości a Zamawiającym, której przedmiotem objęto realizację zadania publicznego ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej - Funduszu Sprawiedliwości w zakresie udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym oraz udzielania pomocy świadkom i osobom im najbliższym, o której mowa w §36 oraz §37 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz. U. z 2025 r. poz. 1298), mającego na celu stworzenie ogólnopolskiej, kompleksowej sieci pomocy osobom pokrzywdzonym, świadkom oraz osobom im najbliższym, w sposób zgodny z warunkami realizacji zadania określonymi w ogłoszeniu z dnia 23 marca 2026 r. o otwartym konkursie ofert na powierzenie realizacji zadań ze środków ww. Funduszu oraz na podstawie złożonej przez Zamawiającego oferty o sumie kontrolnej 9938-8342-2d4f z dnia 17 kwietnia 2026 r.;
- 19) Usługi Wsparcia Systemu** – usługi wsparcia technicznego dla CSCC, w tym Oprogramowania CSCC wykorzystywanego do obsługi Linii Pomocy Pokrzywdzonym, świadczone przez Wykonawcę i/lub producenta Oprogramowania (jeżeli nie jest On Wykonawcą) realizowana zgodnie z:



- a) ogólnymi zasadami określonymi przez Wykonawcę (producenta Oprogramowania) – w zakresie Wsparcia polegającego na nadaniu uprawnienia Zamawiającemu do pobierania Aktualizacji poprzez serwisy Wykonawcy (Producenta),
 - b) postanowieniami niniejszej Umowy i jej Załączników – w zakresie Wsparcia świadczonego przez Wykonawcę, a polegającego na usuwaniu awarii, błędów, usterek w działaniu CSCC (Linii Pomocy Pokrzywdzonym), w tym w Oprogramowaniu CSCC, utrzymywaniu infrastruktury sieciowej, IT i in. określonej Umową i/lub jej Załącznikami;
- 20) Wada istotna** – niezgodność zrealizowanego przez Wykonawcę przedmiotu zamówienia (tj. poszczególnych elementów/komponentów składających się na ten przedmiot) z treścią OPZ, która jest tego rodzaju, iż uniemożliwia lub znacząco utrudnia Zamawiającemu/Użytkownikowi korzystanie z CSCC zgodnie z jego przeznaczeniem, funkcjonalnością i wymaganiami określonymi w OPZ i która w konsekwencji uniemożliwia Zamawiającemu odbiór Etapu I (w ramach którego Wada istotna została stwierdzona) lub przedmiotu zamówienia w całości. Za Wady istotne uznaje się m.in.: brak uruchomienia Linii Pomocy Pokrzywdzonym w terminie wskazanym w OPZ, niewdrożenie lub nieprawidłowe działanie Portalu i *landing page'y*, niezapewnienie dostępności treści dla osób z niepełnosprawnościami wzrokowymi (standard WCAG 2.1.), niepełna lub wadliwa integracja kanałów komunikacji z Centralnym Systemem Call Center, nieprawidłowe działanie centrali VoIP i brak integracji z SIP Trunk, istotne braku funkcjonalności Call Center (m.in. kolejki, reguły kierowania, tagi, ticketing, agregacja raportów), brak menu głosowego w wymaganych OPZ językach, braki w mechanizmach rejestrowania spraw i historii kontaktu (ticketing), brak zapewnionego hostingu / nieprzerwanej infrastruktury, brak mechanizmu *Failover* i dwóch niezależnych łączy ISP, brak lub wadliwe generowanie raportów okresowych, nieprzekazanie Zamawiającemu podczas czynności odbioru Etapu I Dokumentacji, brak ilościowe lub jakościowe w kontach użytkowników CSCC, wadliwie nadane prawa dostępu (uprawnienia) dla poszczególnych użytkowników, nieprzekazanie Zamawiającemu interaktywnych tutoriali;
- 21) Wada nieistotna** – każda niezgodność zrealizowanego przez Wykonawcę przedmiotu zamówienia (tj. poszczególnych elementów składających się na ten przedmiot) z treścią OPZ, która nie stanowi Wady istotnej w rozumieniu pkt 19 powyżej;
- 22) Wdrożenie** – czynności Wykonawcy (w tym czynności realizowane w Centrum Operacyjnym), mające na celu instalację Oprogramowania CSCC na sprzęcie komputerowym Zamawiającego oraz sprzęcie dostarczonym przez Wykonawcę, jego uruchomienie i konfigurację zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 do Umowy, wykonane zgodnie z Projektem odebrany bez zastrzeżeń przez Zamawiającego;
- 2. Ilekczo niniejsza Umowa posługuje się w treści:**
- 1) k.c.** – oznacza to ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2026 r. poz. 795 z późn. zm.);
 - 2) KSeF** – oznacza to Krajowy System e-Faktur, będący systemem teleinformatycznym umożliwiającym wystawienie i otrzymywanie faktur ustrukturyzowanych drogą elektroniczną;
 - 3) OrdPod** - oznacza to ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2026 r. poz. 622 z późn. zm.);
 - 4) RODO** – oznacza 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 Nr 119, str. 1, ze zm.);
 - 5) u.o.d.o.** – oznacza ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.);
 - 6) uPrAut** – oznacza ustawę z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2025 r. poz. 24 z późn. zm.);



- 7) **uVAT** – oznacza to ustawę z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2025 r. poz. 775 z późn. zm.)

§2

[przedmiot Umowy]

1. Na zasadach określonych w niniejszej Umowie Zamawiający powierza Wykonawcy „Przygotowanie i wdrożenie systemu obsługi / oprogramowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (LPP) posiadającego wymagane funkcjonalności wraz z zapewnieniem infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do funkcjonowania LPP, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienia stałej gotowości operacyjnej” (w dalszej części jako: „**Przedmiot Umowy**”) w ramach zadania publicznego w zakresie udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przestępstwem oraz osobom im najbliższym oraz udzielania pomocy świadkom i osobom im najbliższym, o której mowa w §36 oraz §37 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz. U. z 2025 r. poz. 1298), mających na celu stworzenie ogólnopolskiej, kompleksowej sieci pomocy osobom pokrzywdzonym, świadkom oraz osobom im najbliższym.
2. Przedmiot Umowy sfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Ministerstwo Sprawiedliwości.
3. Szczegółowy opis Przedmiotu Umowy został zawarty w Załączniku nr 1 do Umowy (OPZ), stanowiącym integralną część niniejszej Umowy.
4. Przedmiot Umowy został podzielony na dwa Etapy, z których:
 - 1) **Etap I**, obejmuje:
 - a) przygotowanie strony głównej infolinii i jej integracja z modułami funkcjonalnymi Linii Pomocy Pokrzywdzonym, w tym m.in.:
 - utworzenie Portalu zawierającego zintegrowane moduły komunikacyjne o funkcjonalności wskazanej w OPZ oraz będącego centralnym repozytorium wiedzy;
 - przygotowania CSCC w sposób umożliwiający połączenie z nim przynajmniej dwóch numerów usług SIP Trunk, w tym dokonania integracji usług połączeń z systemem obsługi Call Center;
 - b) przygotowanie 4 (słownie: czterech) stron *landing page*, w tym ich contentu (skierowanych do następujących grup odbiorców/ dot. następujących obszarów tematycznych):
 - pokrzywdzeni;
 - świadkowie;
 - przemoc;
 - dla dzieci.
 - c) zapewnienie każdej ze stron *landing page* funkcjonalności określonej w OPZ wraz z integracją z modułami funkcjonalnymi Linii Pomocy Pokrzywdzonym;
 - d) przygotowanie centrali telefonicznej VoIP (m.in.: utworzenie CSCC w oparciu o rozproszoną architekturę IT oraz usługę SIP Trunk, obsługa połączeń w technologii VoIP, przekazywanie połączeń do CSCC za pomocą protokołu SIP, konfiguracja obsługi połączeń przychodzących i wychodzących, konfiguracja kolejek połączeń i numerów wewnętrznych, zapewnienie przekazywania połączeń do właściwych konsultantów, rejestrowanie informacji o połączeniach w CSCC, powiązanie połączeń z odpowiednią osobą, zgłoszeniem lub sprawą, zapewnienie ciągłości i prawidłowej jakości połączeń oraz menu głosowego w językach wskazanych w OPZ) o funkcjonalności i parametrach określonych w OPZ;



- e) przygotowanie kont dla pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym w każdym z węzłów usług chmurowych;
 - f) integracja stanowisk pracy z usługami chmurowymi (konfiguracja i integracja stanowisk pracy wykorzystywanych przez pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym z usługami chmurowymi i CSCC), w tym konfiguracja w zakresie:
 - indywidualnego dostępu do Centralnego Systemu Call Center;
 - dostępu do centrali telefonicznej VoIP;
 - stanowisk pracy z podziałem na konto konsultanta w systemie chmury Windows oraz konto administratora;
 - dla każdego ze stanowisk: kont pocztowych w domenie Zamawiającego wykorzystywanych do autoryzacji na stanowiskach.
 - g) połączenie centrali VoIP z numerem zharmonizowanym 116 006 zewnętrznego operatora, w tym m.in.:
 - integracja centrali telefonicznej VoIP z numerem zharmonizowanym, obsługiwanym przez zewnętrznego operatora telekomunikacyjnego (integracja obejmuje wszelkie czynności konfiguracyjne, techniczne i organizacyjne, niezbędne do prawidłowego kierowania połączeń z numeru zharmonizowanego do centrali VoIP i CSCC);
 - współpraca Wykonawcy z operatorem telekomunikacyjnym oraz Zamawiającym w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia integracji, a następnie testów (testy połączeń przychodzących, kierowanie, odbieranie i rejestrowanie w CSCC) i uruchomienia usługi;
 - h) przygotowanie interaktywnych tutoriali z zakresu funkcjonowania CSCC dla nowo wdrażanych pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym (tutoriale o tematyce wskazanej w OPZ, zapewnienie dostępności tutoriali w formie elektronicznej, za pośrednictwem przeglądarki internetowej). Dodatkowo, fakultatywnie, na żądanie Zamawiającego: przeprowadzenie jednego stacjonarnego szkolenia dla personelu Zamawiającego (pracowników /zleceniobiorców obsługujących Linie Pomocy Pokrzywdzonym) w miejscu, terminie i o czasie trwania, wskazanych w treści OPZ;
 - i) uruchomienie przez Wykonawcę Linii Pomocy Pokrzywdzonym;
- 2) Etap II, obejmuje:**
- a) świadczenie Usług Wsparcia Systemu/usług administratora systemu IT oraz systemu bazy danych i usług chmurowych w zakresie wskazanym w treści OPZ, w tym zapewnienie przez Wykonawcę w całym okresie realizacji Przedmiotu Umowy należytego funkcjonowania CSCC (m.in.: administrowanie techniczne systemem IT i systemem baz danych, wykonywanie pełnych backupów danych z minimalną częstotliwością wskazaną w OPZ, wsparcie administracyjne serwerów i oprogramowania uruchomionego na serwerach, w ramach hostingu, zarządzanie bazami danych powiązanymi z oprogramowaniem (bazy danych stron sieci *landing page* i Portalu), utrzymywanie stałego dostępu do systemów hostowanych na infrastrukturze IT, zapewnienie nieprzerwanego dostępu do sieci Internet, mechanizmu *Failover*, zarządzanie CSCC oraz bazą danych z tym systemem powiązaną, hostowanie CSCC na serwerze IT, skonfigurowanie stacji roboczych konsultantów);
 - b) zapewnienie licencji modułów systemu IT (pokrycie kosztów oraz dostawa oprogramowania firm trzecich, niezbędnego do poprawnego działania CSCC oraz stacji roboczych konsultantów/personelu zatrudnionego w CSCC);
 - c) zapewnienie infrastruktury telekomunikacyjnej (telefon + internet) i połączeń wychodzących;
 - d) zapewnienie hostingu elementów Linii Pomocy Pokrzywdzonym (dedykowany hosting dla strony głównej (Portalu) oraz stron *landing page*, systemu interaktywnych tutoriali szkoleniowych oraz innych potencjalnych zasobów chmurowych, niezbędnych do należytego funkcjonowania Centralnego Systemu Call Center;



- e) wymiana 1 (słownie: jednego) stanowiska pracy – dostawa, instalacja, konfiguracja i uruchomienie kompletnego stanowiska komputerowego przeznaczonego do obsługi Linii Pomocy Pokrzywdzonym. Szczegółowy zakres dostawy oraz parametry dot. poszczególnych elementów stanowiska zostały określone w OPZ;
 - f) zapewnienie zasilania awaryjnego – dostawa, instalacja, konfiguracja i uruchomienie mobilnej stacji zasilania, pozwalającej na utrzymanie min. 2 stanowisk pracy (wraz z routerem) przez min. 8 godzin w przypadku braku energii.
5. Przedmiot niniejszej Umowy zostanie wykonany zgodnie z:
- 1) postanowieniami zawartymi w niniejszej Umowie;
 - 2) zapisami OPZ;
 - 3) udzielonymi przez Zamawiającego, w toku postępowania o udzielenie zamówienia, wyjaśnieniami treści Zapytania ofertowego, które stanowią integralną część tego Zapytania;
 - 4) ofertą Wykonawcy.
6. Zakres świadczenia Wykonawcy (Przedmiot Umowy) nie obejmuje zatrudnienia personelu do obsługi Centralnego System Call Center (konsultantów);

§3

[oświadczenia i ogólne obowiązki Wykonawcy]

1. Wykonawca oświadcza, że:
- 1) dysponuje odpowiednimi środkami organizacyjno – technicznymi i finansowymi, w tym personelem posiadającym kwalifikacje zawodowe i doświadczenie adekwatne do zakresu i specyfiki Przedmiotu Umowy (w tym m.in. z obszaru branży informatycznej, teletechniki, branży informatycznej, IT, hostingu, programowania) oraz stosowne uprawnienia wymagane przez aktualnie obowiązujące przepisy prawa (jeżeli dotyczy), a tym daje gwarancję należytego wykonania Przedmiotu niniejszej Umowy;
 - 2) nie są mu znane żadne okoliczności uzasadniające rozpoczęcie Jego likwidacji lub złożenie wniosku o upadłość albo wszczęcie postępowania układowego z wierzycielami, a także, że nie zachodzą inne okoliczności faktyczne i/lub prawne, które mogą uniemożliwić należyte wykonanie Przedmiotu Umowy;
 - 3) znane mu są warunki realizacji Przedmiotu Umowy, w szczególności zapoznał się wnikliwie z treścią Zapytania ofertowego i jego załączników (w tym OPZ), udzielonymi przez Zamawiającego w toku postępowania o udzielenie zamówienia: wyjaśnieniami treści Zapytania ofertowego (jeżeli dotyczy), jak również z założeniami i oczekiwaniami Zamawiającego co do standardów, funkcjonalności oraz jakości wykonania Przedmiotu Umowy, a także znany mu jest cel i przeznaczenie Przedmiotu Umowy. Wykonawca oświadcza ponadto, iż niezależnie od dokumentów stanowiących integralną część Umowy, uzyskał od Zamawiającego wszelkie informacje, które mogłyby mieć wpływ na określenie ryzyk związanych z realizacją Przedmiotu Umowy oraz na prawidłowe ustalenie zakresu prac/usług i towarzyszących im dostaw niezbędnych do należytego zrealizowania Przedmiotu Umowy i ustalenia wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tego tytułu oraz że ww. dokumenty i informacje są dla Niego zrozumiałe i określają Przedmiot niniejszej Umowy w sposób zupełny i gwarantujący jego wykonanie w całości bez konieczności dokonywania jakichkolwiek uzupełnień w tym zakresie i ponoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów, nieuwjętych w ryczałtowym wynagrodzeniu należnym Wykonawcy, określonym w §10 ust. 1 Umowy;
 - 4) wyklucza możliwość powoływania się względem Zamawiającego na niezrozumienie zakresu przedmiotu zamówienia i jakichkolwiek dokumentów stanowiących integralną część niniejszej Umowy, jako podstawy do kierowania roszczeń o zwiększenie wynagrodzenia oraz potwierdza,



- iż nie będzie żądał podwyższenia wynagrodzenia wskutek złego oszacowania rozmiaru i/lub kosztów realizacji prac/usług i towarzyszących im dostaw, których konieczność realizacji wynika wprost z postanowień niniejszej Umowy, jej Załączników i/lub charakteru zamówienia, którego wykonania podjął się Wykonawca;
- 5) jako podmiot profesjonalnie i zawodowo trudniący się programowaniem (implementacją) i tworzeniem call center w oparciu o architekturę VoIP oraz pozostałe wymagania określone w OPZ – przyjmuje do wiadomości, iż zobowiązany jest do zastosowania takich środków/rozwiązań technicznych, które zapewnią prawidłowe i bezawaryjne funkcjonowanie CSCC, tj. zgodne z założeniami i celami, jakie osiągnąć chce Zamawiający, a które to zostały określone w OPZ oraz z informacjami przekazanymi Wykonawcy podczas Narad koordynacyjnych, o których mowa w §4¹ Umowy;
 - 6) jest świadom tego, że ponosi pełną odpowiedzialność za działania / zaniechania osób zaangażowanych przez Niego do realizacji Przedmiotu Umowy, jak również gwarantuje, że osoby te będą posiadać umiejętności i doświadczenie adekwatne do zakresu czynności powierzanych im do wykonania w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy;
 - 7) jest Mu wiadome, iż Zamawiający zawarł niniejszą Umowę, polegając na umiejętnościach i wiedzy Wykonawcy, jego zapleczu technicznym i osobowym oraz jego doświadczeniu. Wykonawcy jest znana okoliczność, iż w związku z zawarciem niniejszej Umowy oraz mając na względzie zobowiązania zaciągnięte przez Zamawiającego, wynikające z Umowy z Dysponentem Funduszu, Zamawiający jest zainteresowany osiągnięciem konkretnego rezultatu, tj. m.in. uruchomieniem przez Wykonawcę Linii Pomocy Pokrzywdzonym w ściśle określonych niniejszą Umową terminach.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania wszystkich usług objętych Przedmiotem Umowy przy dochowaniu podwyższonego stopnia staranności, wynikającego z profesjonalnego (zawodowego) charakteru prowadzonej działalności (tj. stosownie do treści art. 355 §2 k.c.), rzetelnie, terminowo i zgodnie z zasadami aktualnej wiedzy z obszaru dziedzin relewantnych z punktu widzenia Przedmiotu Umowy [w tym m.in. z zakresu projektowania aplikacji, sieci call center opartej na architekturze rozproszonej (SIP Trunk), języków programowania, tworzenia stron www oraz struktur danych i narzędzi programistycznych].
 3. Wykonawca zobowiązuje się, iż wszelkie usługi, produkty i ich komponenty powstałe w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, będą zgodne z powszechnie obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa.
 4. Wykonawca zobowiązuje się utworzyć Centralny System Call Center w oparciu o rozproszoną architekturę IT oraz usługę SIP Trunk. Połączenia telefoniczne muszą być obsługiwane w technologii VoIP i przekazywane do CSCC za pomocą protokołu SIP. Wykonawca zobowiązuje się, iż CSCC będzie umożliwiał podłączenie więcej niż jednego kanału połączeń SIP, tak by Linia Pomocy Pokrzywdzonym posiadała zapasowy numer do połączeń, np.: na czas pozyskiwania numeru zharmonizowanego.
 5. Wszelkie dostawy realizowane przez Wykonawcę w ramach Przedmiotu niniejszej Umowy, Wykonawca realizuje na swój koszt i ryzyko. Wszelkie ryzyka związane z przedmiotem dostawy, w tym m.in. ryzyko związane z przypadkowym uszkodzeniem i/lub utratą rzeczy składających się na ten przedmiot przechodzą na Zamawiającego dopiero z chwilą sporządzenia pomiędzy Stronami stosownego protokołu odbioru elementu Przedmiotu Umowy, obejmującego dany dostarczony element, niezawierającego informacji o stwierdzonych wadach/usterkach istotnych przedmiotu dostawy, które limitują możliwość jego odbioru przez Zamawiającego. Wszelkie dostarczane w ramach Umowy komponenty (sprzęt/aplikacje/oprogramowanie i in.) winny zawierać karty gwarancyjne oraz dokumenty stwierdzające fakt udzielenia Zamawiającemu licencji, zgodnie z wymogami zawartymi w OPZ i nin. Umowie.



6. Jeżeli nic innego wyraźnie nie wynika z treści Umowy lub OPZ, wszelkie czynności, zasoby i koszty potrzebne do wykonania Umowy, leżą po stronie Wykonawcy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zaspokojenia wszelkich roszczeń osób trzecich i zwolnienia Zamawiającego z obowiązku świadczenia z tego tytułu w przypadku wystąpienia osoby trzeciej przeciwko Zamawiającemu z roszczeniami z tytułu naruszenia praw autorskich, patentów, przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, w związku z faktem korzystania przez Zamawiającego z efektów (rezultatów) prac Wykonawcy objętych Przedmiotem Umowy, w tym w związku z realizacją przez Zamawiającego uprawnień, o których mowa w §9 Umowy.
8. W przypadku wystąpienia przeciwko Zamawiającemu przez osobę trzecią z roszczeniami wynikającymi z naruszenia jej praw, w szczególności roszczeniami, o których mowa w §3 ust. 7 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do ich zaspokojenia i zwolnienia Zamawiającego od obowiązku świadczenia z tego tytułu.
9. W przypadku dochodzenia od Zamawiającego na drodze sądowej przez osoby trzecie roszczeń wynikających z tytułów, o których mowa w §3 ust. 7 Umowy, Wykonawca będzie zobowiązany do przystąpienia w procesie do Zamawiającego i podjęcia wszelkich czynności w celu zwolnienia Zamawiającego od udziału w sprawie oraz do zaspokojenia świadczeń ewentualnie zasądzonych na rzecz tych osób, zgodnie z orzeczeniem sądu.

§4

[obowiązki Zamawiającego, współpraca Stron]

1. Do obowiązków Zamawiającego należy:
 - 1) przystępowanie do czynności odbioru poszczególnych elementów Przedmiotu Umowy, w terminach i na zasadach określonych w niniejszej Umowie;
 - 2) zapłata wynagrodzenia należnego Wykonawcy na zasadach i w terminach określonych w niniejszej Umowie;
 - 3) współdziałanie z Wykonawcą w realizacji niniejszej Umowy poprzez udzielanie Wykonawcy w toku realizacji Przedmiotu Umowy wskazówek i uwag dotyczących poszczególnych komponentów Oprogramowania CSCC, w tym zamierzonej przez Zamawiającego ich funkcjonalności, jak również współpraca z Wykonawcą w kwestiach związanych z integracją usług połączeń z CSCC.
2. Niezależnie od pozostałych postanowień niniejszej Umowy kreujących obowiązki dla poszczególnych Stron, Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do współdziałania w celu należytego wykonania Umowy, w szczególności wzajemnego udzielania sobie niezbędnych wyjaśnień, a także informowania się nawzajem o stwierdzonych trudnościach i przeszkodach w realizacji Przedmiotu Umowy, ujawnionych w toku jej obowiązywania.
3. W przypadku gdy Zamawiający poweźmie wątpliwość co do należytego wykonywania przez Wykonawcę Przedmiotu Umowy, będzie uprawniony do wezwania Wykonawcy do udzielenia wyjaśnień lub usunięcia uchybień, wyznaczając stosowny termin.

§4¹

[Narady koordynacyjne]

1. W trakcie realizacji Przedmiotu Umowy, Zamawiający będzie zwoływał Narady koordynacyjne. Celem Narad koordynacyjnych będzie uzgadnianie istotnych elementów dot. realizacji Przedmiotu Umowy (w tym m.in.: kwestii związanych z Projektem, Portalem i Wdrożeniem) oraz koordynacja i weryfikacja postępów w powierzonych Wykonawcy pracach. Podczas Narad koordynacyjnych będą zapadały wiążące dla Stron ustalenia.



2. Narady koordynacyjne będą odbywały się w miarę zaistnienia rzeczowej potrzeby. Narady koordynacyjne będą odbywały się pod adresem, pod którym mieści się Centrum Operacyjne, zdalnie albo w trybie hybrydowym (z możliwością uczestnictwa części członków lub zaproszonych gości w trybie zdalnym).
3. Jeżeli będzie tego wymagała rzeczowa potrzeba, Zamawiający może zobowiązać Wykonawcę do zapewnienia osobistego (tj. w trybie stacjonarnym) udziału przedstawiciela Wykonawcy w Naradzie koordynacyjnej. Zamawiający wskazuje, iż maksymalna ilość Narad koordynacyjnych, w ramach których Wykonawca będzie musiał zapewnić obecność swojego przedstawiciela (w trybie stacjonarnym) wynosi: 3 (słownie: trzy) posiedzenia. Wykonawca nie może odmówić zapewnienia udziału swojego przedstawiciela w posiedzeniach odbywających się w trybie zdalnym lub hybrydowym (w którym to przedstawiciel Wykonawcy bierze zdalny udział) – bez względu na ich ilość.
4. Wykonawca ma obowiązek uwzględniania kierowanych do Niego przez przedstawicieli Zamawiającego uwag dot. realizacji poszczególnych komponentów składających się na Przedmiot Umowy, o ile nie są one sprzeczne z prawem lub nie wykraczają poza zakres Przedmiotu Umowy.
5. Na życzenie Zamawiającego Narady koordynacyjne będą protokolowane. W protokole z Narady koordynacyjnej zamieszcza się główne ustalenia zapadłe podczas posiedzenia. Jeżeli podczas Narady koordynacyjnej zostały sformułowane uwagi do Wykonawcy dotyczące realizacji Przedmiotu Umowy lub inne istotne dla realizacji obowiązków Wykonawcy ustalenia, uwierzytelniona kopia protokołu przekazywana jest drogą elektroniczną (za pośrednictwem wiadomości e-mail) przedstawicielowi Wykonawcy.
6. Zamawiający informuje Wykonawcę o planowanym terminie i godzinie Narady koordynacyjnej oraz o trybie, w jakim Wykonawca ma zapewnić udział swojego przedstawiciela (stacjonarnie lub zdalnie, w tym w ramach posiedzenia prowadzonego w trybie hybrydowym). Informacja o terminie Narady koordynacyjnej winna być skierowana do Wykonawcy w drodze elektronicznej (za pośrednictwem wiadomości e-mail) co najmniej na 3 (słownie: trzy) dni przed planowanym terminem Narady, a w sprawach pilnych co najmniej na 1 (słownie: jeden) dzień roboczy przed planowanym terminem Narady koordynacyjnej.
7. Narady koordynacyjne mogą odbywać się również na umotywowany wniosek Wykonawcy, skierowany do przedstawiciela Zamawiającego. W przypadku uznania wniosku Wykonawcy za zasadny, Zamawiający zwoła Naradę koordynacyjną w terminie do 3 (słownie: trzech) dni od dnia skierowania wniosku przez Wykonawcę. Wykonawca ma bezwzględny obowiązek uczestniczyć w Naradzie koordynacyjnej zwołanej na Jego wniosek. Uczestnictwo Wykonawcy w Naradzie koordynacyjnej odbywanej w sposób stacjonarny na Jego wniosek nie wlicza się do limitu posiedzeń stacjonarnych, w których ma uczestniczyć Wykonawca, o których mowa w ust. 3 powyżej.

§5

[terminy realizacji, Harmonogram realizacji]

1. Wykonawca zrealizuje Przedmiot Umowy w następujących terminach:
 - 1) **Etap I** – (Uruchomienie Linii Pomocy Pokrzywdzonym) w nieprzekraczalnym terminie do dnia **31 sierpnia 2026 r.**
 - 2) **Etap II** – (usługi Wsparcia Systemu) będą świadczone w sposób ciągły, począwszy od dnia uruchomienia Linii Pomocy Pokrzywdzonym (jednak nie wcześniej niż od dnia **1 września 2026 r.**) do dnia **31 grudnia 2027 r.**, z zastrzeżeniem zdania następnego. Wymiana stanowiska pracy oraz dostawa zasilania awaryjnego [„kamienie milowe” zawarte w pkt V.2.E. oraz w pkt V.2.F. OPZ muszą być zrealizowane (wszelkie wydatki z tym związane muszą zostać poniesione) w nieprzekraczalnym terminie do dnia 31 grudnia 2026 r.].



2. Wykonawca oświadcza, iż jest świadom tego, że uruchomienie Linii Pomocy Pokrzywdzonym, posiadającej pełną funkcjonalność określoną w OPZ w terminie wskazanym w §5 ust. 1 pkt 1 Umowy jest warunkiem *sine qua non* należytego wykonania Umowy. Niedochowanie terminu ukończenia Etapu I przez Wykonawcę z przyczyn leżących po Jego stronie będzie uznane przez Zamawiającego za istotne naruszenie Umowy i będzie uprawniało Zamawiającego do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy ze skutkiem *ex tunc* (tj. od całości Umowy), naliczenia Wykonawcy kary umownej z tytułu niewykonania zobowiązania oraz do ewentualnego dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego (tj. przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej), z innych tytułów, w tym z tytułu utraconej dotacji na realizację zadania publicznego, udzielonej Zamawiającemu w związku z zawartą Umową z Dysponentem Funduszu, na zasadach ogólnych, określonych w k.c.
3. Zamawiający jest uprawniony do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od niniejszej Umowy, w terminie 14 (słownie: czternastu) dni, licząc od dnia zaistnienia zwłoki Wykonawcy w ukończeniu realizacji Etapu I Umowy.
4. Wykonawca w terminie do 5 (słownie: pięciu) dni roboczych od dnia zawarcia niniejszej Umowy przedłoży Zamawiającemu Harmonogram realizacji, celem zatwierdzenia. Harmonogram realizacji winien uwzględniać terminy realizacji „kamieni milowych”, wyszczególniony w treści OPZ (punkt V.1.A – V.1.H. oraz V.2.A. – V.2.F.) oraz pozostałe elementy, o których mowa w §1 ust. 1 pkt 8 Umowy.
5. Zamawiający dokona zatwierdzenia Harmonogramu realizacji w ciągu 5 (słownie: pięciu) dni roboczych od dnia jego otrzymania lub złoży w tym terminie uwagi. Harmonogram realizacji z chwilą jego zatwierdzenia przez Zamawiającego zostaje uczyniony **Załącznikiem nr 3** do niniejszej Umowy.
6. W przypadku otrzymania od Zamawiającego uwag do Harmonogramu realizacji, Wykonawca zobowiązany jest w terminie do 3 (słownie: trzech) dni roboczych, licząc od dnia otrzymania uwag, do dokonania poprawek lub wprowadzenia zmian/uzupełnień do Harmonogramu realizacji o istotne, wg opinii Zamawiającego, elementy.
7. W toku realizacji przedmiotu Umowy dopuszczalna jest zmiana/aktualizacja Harmonogramu realizacji. Każdorazowa zmiana/aktualizacja Harmonogramu wymaga uprzedniej, pisemnej (zastrzeżonej pod rygorem nieważności) akceptacji Zamawiającego. Strony zgodnie przyjmują, że zmiana/aktualizacja dokonana w trybie, o którym mowa w niniejszym ustępie, nie może mieć żadnego wpływu na wydłużenie terminu ukończenia realizacji przedmiotu Umowy, określonego w §5 ust. 1 pkt 1 lub pkt 2 Umowy. Z chwilą akceptacji przez Zamawiającego zmiany/aktualizacji Harmonogramu w sposób wskazany w zdaniu 1 niniejszego ustępu, zostaje on uczyniony Załącznikiem nr 3 do Umowy. Zmiana terminu ukończenia realizacji poszczególnych Etapów Przedmiotu Umowy (§5 ust. 1 pkt 1 lub pkt 2 Umowy) i powiązana z nią zmiana Harmonogramu realizacji jest dopuszczalna w przypadkach określonych w Umowie i wymaga sporządzenia pomiędzy Stronami aneksu do niniejszej Umowy.
8. Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy realizować przedmiot Umowy w terminach wynikających z Harmonogramu realizacji.

§6

[Etap I – wdrożenie u uruchomienie CSCC/Linii Pomocy Pokrzywdzonym]

1. Wraz z Harmonogramem realizacji Wykonawca opracuje Projekt i dostarczy Zamawiającemu do odbioru. Zamawiający w terminie 5 (słownie: pięciu) dni roboczych dokona weryfikacji i odbioru Projektu lub zgłosi pisemne uwagi za pośrednictwem wiadomości e-mail. Wykonawca w terminie 3 (słownie: trzech) dni roboczych uwzględni zgłoszone uwagi i przekaze ponownie Projekt do odbioru. W przypadku nieuwzględnienia uwag w terminie wskazanym powyżej, Zamawiający będzie uprawniony do naliczenia kary umownej, o której mowa w §14 ust. 1 pkt 5 Umowy. Odbiór



- Projektu zostanie potwierdzony poprzez podpisanie przez Strony Protokołu Odbioru Projektu. Sporządzenie Protokołu Odbioru Projektu nie rodzi po stronie Wykonawcy uprawnienia do żądania jakiegokolwiek części wynagrodzenia określonego niniejszą Umową.
2. Rozpoczęcie prac związanych z uruchomieniem CSCC nastąpi niezwłocznie po akceptacji Projektu przez Zamawiającego. Wszelkie prace wdrożeniowe muszą zostać zakończone Uruchomieniem Linii Pomocy Pokrzywdzonym w terminie nie późniejszym aniżeli wskazany w §5 ust. 1 pkt 1 Umowy.
 3. Szczegółowe uzgodnienia dotyczące prac/usług i towarzyszących im dostaw wchodzących w zakres „kamieni milowych” określonych w pkt V.1.A. – V.1.H. oraz V.2.A. – V.2.F. będą ustalane podczas Narad koordynacyjnych.
 4. Strony zgodnie ustalają, iż na żądanie Wykonawcy, czynności związane z realizacją Etapu I (w tym m.in. Wdrożenie CSCC, dostawa niezbędnych komponentów, prace instalacyjne i konfiguracyjne), które mają zostać zrealizowane w Centrum Operacyjnym, będą mogły być realizowane przez Wykonawcę również w soboty oraz niedziele.
 5. Za zgodą Zamawiającego wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności, Wykonawca będzie uprawniony do rozpoczęcia prac związanych z Wdrożeniem jeszcze przed zaakceptowaniem Projektu przez Zamawiającego.
 6. Niezwłocznie po zakończeniu wszelkich prac związanych z Wdrożeniem, w tym prac związanych z konfiguracją CSCC Wykonawca przeprowadzi testowe uruchomienie CSCC, a następnie zgłosi Zamawiającemu na piśmie (lub za pośrednictwem wiadomości e-mail) gotowość odbiorową CSCC. Odbiór CSCC winien rozpocząć się w terminie nie dłuższym niż 3 dni, licząc od dnia zgłoszenia gotowości odbiorowej przez Wykonawcę.
 7. Czynność Odbioru Etapu I zostanie potwierdzona pomiędzy Stronami protokolarnie. W ramach czynności odbioru Etapu I zostaną przeprowadzone testy wszystkich wdrożonych i zintegrowanych elementów Linii Pomocy Pokrzywdzonym, w tym funkcjonalności CSCC określonej w OPZ, tj. co najmniej:
 - 1) działanie czterech stron typu *landing page* i Portalu;
 - 2) przekazywanie formularzy do Centralnego Systemu Call Center;
 - 3) działanie komunikatora internetowego;
 - 4) działanie centrali VoIP;
 - 5) obsługa połączeń przychodzących i wychodzących;
 - 6) działanie integracji z numerem zharmonizowanym 116;
 - 7) poprawność utworzonych kont i nadanych uprawnień;
 - 8) dostęp ze stanowisk pracy do usług chmurowych;
 - 9) rejestrowanie kontaktów i ticketów;
 - 10) przypisywanie kategorii oraz tagów;
 - 11) łączenie kontaktów pochodzących z różnych kanałów komunikacji;
 - 12) tworzenie kopii zapasowych;
 - 13) konfiguracja 5 (słownie: pięciu) stacji roboczych konsultantów Call Center;
 8. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego w trakcie czynności Etapu I Wad istotnych, limitujących możliwość Odbioru Etapu I, Zamawiający przerwie czynności odbiorowe, a w treści protokołu z przerwanych czynności odbiorowych opíše stwierdzone podczas odbioru Wady istotne i wskaże Wykonawcy termin na ich usunięcie [każdorazowo nie krótszy aniżeli 5 (słownie: pięć) dni].
 9. Niezwłocznie po powiadomieniu Zamawiającego przez Wykonawcę o usunięciu Wad istotnych (zgłoszonych uprzednio przez Zamawiającego w sposób określony w ust. 8 powyżej) lub po upływie terminu wyznaczonego Wykonawcy na ich usunięcie – w zależności od tego, która z powyższych okoliczności wystąpi wcześniej, Zamawiający przystąpi ponownie do czynności Odbioru Etapu I. W przypadku gdy ponowione czynności odbioru Etapu I nie zakończą się odbiorem, tj. w sytuacji gdy



zgłoszone uprzednio Wady istotne, o których mowa w ust. 8 powyżej nie zostały przez Wykonawcę całkowicie usunięte, Zamawiający będzie uprawniony do:

- 1) rozpoczęcia naliczania Wykonawcy kary umownej, o której mowa w §14 ust. 1 pkt 6 Umowy; zaś w przypadku gdy ponowione czynności odbioru Etapu I wykraczają poza termin wyznaczony na ukończenie Etapu I (§5 ust. 1 pkt 1 Umowy):
 - 2) w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od stwierdzenia, iż uprzednio zgłoszone Wady istotne nie zostały przez Wykonawcę całkowicie usunięte: do odstąpienia od niniejszej Umowy w całości, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
10. W przypadku stwierdzenia, w toku czynności odbioru Etapu I, istnienia Wad nieistotnych, nielimitujących możliwości odbioru, przy jednoczesnym braku stwierdzenia istnienia Wad istotnych w odbieranych elementach Przedmiotu Umowy (wchodzących w zakres Etapu I), Zamawiający dokona odbioru Etapu I, zaś w treści protokołu odbioru Etapu I opisze stwierdzone Wady nieistotne i wskaże ustalony z Wykonawcą termin na ich usunięcie. W przypadku braku porozumienia między Stronami, co do terminu usunięcia Wad nieistotnych Przedmiotu Umowy, decyduje termin zaproponowany przez Zamawiającego, z tym zastrzeżeniem, iż nie może on być krótszy aniżeli 3 (słownie: trzy) dni. W przypadku nieusunięcia Wad nieistotnych Przedmiotu Umowy stwierdzonych podczas czynności Odbioru Etapu I, Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do naliczenia Wykonawcy kary umownej, o której mowa w §14 ust. 1 pkt 7 Umowy.
11. W terminie do 10 (słownie: dziesięciu) dni roboczych, licząc od dnia sporządzenia pomiędzy Stronami protokołu Odbioru Etapu I, Wykonawca przekaze Zamawiającemu Dokumentację Powykonawczą. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zgłoszenia uwag i zastrzeżeń do Dokumentacji Powykonawczej w terminie 5 (słownie: pięciu) dni roboczych, licząc od dnia jej przekazania Zamawiającemu. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag/zastrzeżeń (w tym zwłaszcza w sytuacji, gdy Wykonawca nie naniósł w treści Dokumentacji Powykonawczej wszystkich zmian dokonanych w CSCC w toku Wdrożenia i/lub wskutek stwierdzonych w okresie Odbioru CSCC Wad Przedmiotu Umowy), Wykonawca jest zobowiązany do ich uwzględnienia oraz dostarczenia zaktualizowanej Dokumentacji Powykonawczej w nieprzekraczalnym terminie do 5 (słownie: pięciu) dni roboczych, licząc od dnia otrzymania od Zamawiającego uwag/zastrzeżeń.

§7

[Etap II – wymiana stanowiska pracy, zasilanie awaryjne]

1. Wykonawca, w ramach czynności związanych z utworzeniem, konfiguracją, Wdrożeniem oraz uruchomieniem CSCC, zobowiązany jest (niezależnie od obowiązków w zakresie skonfigurowania 5 istniejących stacji roboczych konsultantów CSCC) do dostarczenia, zainstalowania, skonfigurowania i uruchomienia 1 (słownie: jednego) kompletnego stanowiska komputerowego, przeznaczonego do obsługi Linii Pomocy Pokrzywdzonym oraz mobilnej stacji zasilania zgodnych ze specyfikacją zawartą w OPZ, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. Wszelki dostarczony przez Wykonawcę sprzęt (komputerowy, urządzenia peryferyjne, stacja zasilania) musi być fabrycznie nowy, dedykowany na rynek europejski, nie może posiadać wad fizycznych ani prawnych oraz musi być wprowadzony do obrotu zgodnie z aktami prawnymi wdrażającymi Dyrektywę Nowego Podejścia co potwierdza oznaczenie CE, zgodnie z ustawą z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku (Dz. U. z 2025 r. poz. 568) oraz rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 21 grudnia 2016 r. w sprawie zasadniczych wymagań dotyczących ograniczenia stosowania niektórych niebezpiecznych substancji w sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (Dz. U. z 2021 r. poz. 1513 z późn. zm.). Co więcej, zaoferowany sprzęt musi być zgodny tzn. równoważny lub o wyższych parametrach technicznych z wymaganiami Zamawiającego określonymi w OPZ.



3. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy (w tym w ramach wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 Umowy) Wykonawca jest zobowiązany do zrealizowania usług towarzyszących wymianie stanowiska pracy i dostawie zasilania awaryjnego, takich jak transport oraz wszelkich innych usług dodatkowych, niezbędnych do prawidłowej realizacji dostawy, w tym zaopatrzenia Zamawiającego w dokumenty licencyjne (w postaci papierowej i/lub elektronicznej), stwierdzające fakt udzielenia licencji na korzystanie przez Zamawiającego z dostarczonego wraz ze sprzętem oprogramowania (dot. zainstalowanego na komputerze: systemu operacyjnego oraz oprogramowania: pakietu aplikacji biurowych), instalacja, uruchomienie, zapewnienie serwisu gwarancyjnego sprawowanego przez producenta/dostawcę sprzętu komputerowego/zasilania awaryjnego. Dostarczony w ramach Przedmiotu Umowy sprzęt musi być w pełni przystosowany do Wdrożenia i pracy z CSCC.
4. Dostarczony sprzęt pochodzić będzie z oficjalnych kanałów dystrybucyjnych producenta obejmujących rynek UE, zapewniających w szczególności realizację uprawnień gwarancyjnych.

§8

[Etap II – Usługi Wsparcia Systemu]

1. W ramach Etapu II Przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego niezbędne wsparcie techniczne, organizacyjne i infrastrukturalne, które ma na celu zapewnienie należytego, bezawaryjnego i nieprzerwanego funkcjonowania Centralnego Systemu Call Center (Linii Pomocy Pokrzywdzonym).
2. Na potrzeby postanowień zawartych w niniejszym paragrafie, Strony zgodnie postanawiają, iż użytym wyrażeniom nadają następujące znaczenie:
 - 1) Niezgodność – to Awaria, Błąd lub Usterka;
 - 2) Awaria – Niezgodność CSCC lub któregośkolwiek z komponentów tego Systemu powodująca brak możliwości wykorzystania istotnej, wyodrębnionej jego części (w tym funkcjonalności) lub zatrzymanie ciągłości procesów Użytkownika, taka jak: brak możliwości zalogowania się Użytkowników do Systemu, brak możliwości uruchomienia Call Center, niemożność odbierania i wykonywania połączeń (w tym awaria centrali VoIP/SIP), utrata łączny internetowych (połączenia), utrata integracji kanałów (chat, e-mail, formularze, etc.), błąd systemu ticketowego, etc. Nie istnieje Obejście Awarii. Skutki Awarii dotyczą wszystkich lub znaczącą grupę Użytkowników – praca Linii Pomocy Pokrzywdzonych jest niemożliwa lub bardzo uciążliwa;
 - 3) Błąd – Niezgodność CSCC, która uniemożliwia w pełni wykorzystanie jej funkcjonalności, bez skutków wskazanych dla Awarii lub Awarii, dla której istnieje Obejście, które umożliwia pracę CSCC oraz realizację procesów Użytkownika. Skutki Błędu specyficzne dla Użytkownika lub wąskiej grupy osób – praca/funkcjonalność CSCC jest możliwa ale uciążliwa;
 - 4) Usterka – Niezgodność CSCC, która nie wpływa na działanie funkcjonalności lub wydajność. Skutki Usterki specyficzne dla Użytkownika – praca jest możliwa, ale występują drobne niedogodności;
 - 5) Użytkownik – osoba korzystająca z Linii Pomocy Pokrzywdzonym, w tym z jej zasobów i funkcjonalności w pełnym lub ograniczonym zakresie [do grona Użytkowników zalicza się m.in. kierownictwo oraz członków kadry Zamawiającego (konsultantów/osoby zatrudnione w Call Center), jak również potencjalnych i rzeczywistych beneficjentów pomocy świadczonej za pośrednictwem Linii Pomocy Pokrzywdzonym];
 - 6) Czas naprawy – czas od podjęcia zgłoszenia (przejścia w status: „W trakcie realizacji”) do zakończenia prac nad zadaniem (Naprawy);
 - 7) Czas reakcji – czas od utworzenia zgłoszenia (Niezgodności) i przesłania do Wykonawcy do podjęcia zadania przez dział serwisu Wykonawcy (przejście w status: „W trakcie realizacji”);
 - 8) Godziny pracy serwisu – czas wypadający w każdym dniu tygodnia (w tym w niedziele i święta), 24 godziny w ciągu doby;



- 9) Naprawa - czynności faktyczne Wykonawcy zakończone usunięciem Niezgodności;
- 10) Niedostępny – oznacza, że w CSCC występuje zakłócenie jego działania, które uniemożliwia Użytkownikowi korzystanie z Linii Pomocy Pokrzywdzonym;
- 11) Obejście – zmniejszenie uciążliwości Niezgodności. Nie stanowi Naprawy, jednak pozwala korzystać nieprzerwanie z wszystkich funkcjonalności CSCC;
3. W ramach Usługi Wsparcia Systemu, Wykonawca zobowiązuje się m.in. do:
 - 1) zapewnienia poprawnego i nieprzerwanego działania Linii Pomocy Pokrzywdzonym, dostarczania Zamawiającemu Aktualizacji Oprogramowania SCSS (dostarczanie Zamawiającemu nowych wersji CSCC/udoskonaleń do wersji bieżących/wydań uzupełniających/poprawek programistycznych);
 - 2) wsparcia w korzystaniu z CSCC, w tym m.in.: z Oprogramowania CSCC, w szczególności poprzez świadczenie asysty elektronicznej (via e-mail i poprzez pulpit zdalny) i telefonicznej (help desk) w zakresie rozwiązywania problemów dotyczących korzystania z Centralnego Systemu Call Center (w tym wszystkich jego elementów) i wszelkiego oprogramowania dotyczącego tego Systemu;
 - 3) w razie uzasadnionej potrzeby: zapewnienie konsultacji technicznych w lokalizacji Centrum Operacyjnego oraz telefonicznej pomocy we wszystkie dni w roku, przez 24 godziny na dobę – numer pod którym Wykonawca będzie udzielał Zamawiającemu konsultacji: numer telefonu wskazany w ust. 6 poniżej;
 - 4) usuwanie Niezgodności zgłoszonych przez Zamawiającego, w terminach i sposób określony w niniejszej Umowie;
4. W ramach Usług, wskazanych w ust. 3 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do świadczeń polegających, na:
 - 1) zapewnieniu Zamawiającemu możliwości nielimitowanego raportowania Awarii, Błędów lub Usterek za pośrednictwem wiadomości elektronicznej przesłanej na dedykowaną skrzynkę e-mail Wykonawcy (o której mowa w ust. 6 poniżej);
 - 2) zapewnieniu Zamawiającemu kontaktu z wykwalifikowanym konsultantem w formie zdalnej, tj. za pośrednictwem kontaktu telefonicznego (pod numerem: wskazanym w ust. 6 poniżej), poczty elektronicznej (na adres e-mail: wskazany w ust. 6 poniżej), komunikatorów internetowych oraz za pomocą pulpitu zdalnego, w każdym miesiącu świadczenia Usług Wsparcia Systemu od poniedziałku do niedzieli, 24/h na dobę. W ramach kontaktu z konsultantem Wykonawca zapewni udzielanie odpowiedzi na pytania związane z działaniem CSCC zgłoszone za pomocą środków komunikacji, o których mowa w niniejszym punkcie;
 - 3) przeprowadzania prac serwisowych związanych z utrzymaniem prawidłowego (w tym niezakłóconego) działania Linii Pomocy Pokrzywdzonym, realizowanych na podstawie zgłoszeń dokonywanych w sposób określony w punkcie 1 oraz 2 powyżej, bądź zgłaszanych przez Zamawiającego również w inny sposób uzgodniony z Wykonawcą.
5. Świadczenia związane ze wsparciem serwisowym odbywać się będą z własnej inicjatywy Wykonawcy (w przypadku wykrycia Niezgodności), jak również na podstawie zgłoszeń dokonywanych przez Zamawiającego.
6. Zgłoszenia serwisowe będą kierowane przez Zamawiającego do działu serwisu Wykonawcy:
 - 1) na adres e-mail Wykonawcy: _____;
 - 2) pod numer telefonu Wykonawcy: _____;
7. Zamawiający będzie przysyłał zgłoszenia serwisowe, o których mowa w ust. 6, w Godzinach pracy serwisu.
8. W przypadku zgłoszenia Niezgodności, Wykonawca podejmie działania zmierzające do identyfikacji źródła Niezgodności oraz dokona ich usunięcia (Naprawy) nie później niż w czasie określonym w tabeli zawartej poniżej:



RODZAJ NIEZGODNOŚCI (priorytet)	CZAS REAKCJI (wypadający w Godzinach pracy serwisu)	CZAS NAPRAWY
Awaria (wysoki)	2 (dwie) godziny zegarowe	8 (osiem) godzin zegarowych
Błąd (normalny)	8 (osiem) godzin zegarowych	48 (czterdzieści osiem) godzin zegarowych
Usterka (niski)	24 (dwadzieścia cztery) godziny zegarowe	72 (siedemdziesiąt dwie) godziny zegarowe

Czas podany w tabeli powyżej liczony jest w Godzinach pracy serwisu, od momentu zgłoszenia serwisowego (zgłoszenia Niezgodności) z tym, że Czas reakcji nie jest wliczany do Czasu naprawy. W treści zgłoszenia serwisowego (zgłoszenia Niezgodności) Zamawiający określa zdiagnozowany rodzaj niezgodności (Awaria/Błąd/Usterka).

9. Wykonawca może zmienić typ zgłoszenia, jeżeli będzie w stanie wykazać niewłaściwie zdiagnozowany przez Zamawiającego rodzaj Niezgodności. W przypadku zastosowania przez Wykonawcę skutecznego Obejścia, Wykonawca może zmienić rodzaj zgłoszenia: z Awarii na zgłoszenie Błędu lub Usterki.
10. Usunięcie Niezgodności polega na:
 - 1) identyfikacji źródła Niezgodności;
 - 2) Naprawie;
11. W celu realizacji świadczeń serwisowych, o których mowa w ust. 11 pkt 2 powyżej, Zamawiający zobowiązany jest zapewnić upoważnionym przedstawicielom Wykonawcy:
 - 1) współpracę upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego (Użytkownika działającego z ramienia Zamawiającego),
 - 2) możliwie precyzyjny opis Niezgodności w zgłoszeniu serwisowym.
12. Świadczenia serwisowe realizowane są w miejscu (pod adresem), w którym mieści się Centrum Operacyjne lub w sposób zdalny.
13. Zamawiający oświadcza, iż w przypadku gdy dla realizacji jakiegokolwiek świadczenia objętego Usługą Wsparcia Systemu niezbędne okaże się udostępnienie Wykonawcy kopii bazy danych, lub jakichkolwiek danych osobowych Zamawiający (Użytkownik) usunie dane osobowe, w tym również dane stanowiące szczególne kategorie danych (w rozumieniu art. 9 RODO) i udostępni kopie Wykonawcy. Jeżeli usunięcie danych osobowych okaże się niemożliwe Strony zawrą Umowę PPDO, która zostanie uczyniona **Załącznikiem nr 4** do niniejszej Umowy.
14. Niezależnie od treści postanowień powyższych Zamawiający za pośrednictwem Wykonawcy będzie dokonywał zgłoszeń roszczeń gwarancyjnych dot. dostarczonego przez Wykonawcę sprzętu (§7) i oprogramowania. Wykonawca, działając w imieniu Zamawiającego, ma obowiązek kierować zgłoszenia/rozszczenia dot. stwierdzonych wad/usterek sprzętu do producenta tego sprzętu, zgodnie z postanowieniami zawartymi w odpowiednich warunkach/kartach gwarancji wystawionych przez producenta tych urządzeń oraz informować Zamawiającego o wszelkich istotnych okolicznościach mających związek z obsługą tych zgłoszeń/rozszczeń (w tym m.in.: planowanych terminach wizyt serwisantów producenta sprzętu albo kuriera/osoby odpowiedzialnej za odbiór sprzętu od Zamawiającego, stanowiska producenta co do zgłoszonych usterek/wad, sposobie usunięcia usterek/wad i in. relewantnych z punktu widzenia obsługi zgłoszeń/rozszczeń gwarancyjnych). Zgłoszenia/rozszczenia gwarancyjne, o których mowa w niniejszym ustępie Zamawiający będzie kierował na adres e-mail Wykonawcy, wskazany w ust. 6 powyżej.
15. Wykonawca zobowiązuje się, iż gwarancja jakości udzielona przez producentów, o których mowa w ust. 14 powyżej, będzie obejmowała cały okres realizacji Przedmiotu Umowy, tj. będzie obowiązywała nie krócej aniżeli do dnia 31 grudnia 2027 r.



16. Niezależnie od gwarancji jakości, o jakiej mowa w ust. 14 i 15 powyżej, Zamawiający zachowuje pełne uprawnienia przysługujące mu na podstawie przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, o których mowa we właściwych przepisach k.c.
17. W ramach wynagrodzenia określonego Umową, Zamawiający ma prawo do nieograniczonego w czasie korzystania z Aktualizacji w sposób i na polach eksploatacji określonych w niniejszej Umowie oraz warunkach licencyjnych producentów.
18. W ramach Usługi Wsparcia Systemu, do obowiązków Wykonawcy należy również zapewnienie należytego funkcjonowania CSCC, w tym m.in.:
 - 1) zapewnienie administratora technicznego systemu IT oraz systemu bazy danych i usług chmurowych;
 - 2) wykonywanie backupów danych z częstotliwością min. 1 (słownie: jeden) raz dziennie;
 - 3) wsparcie administracyjne serwerów i oprogramowania uruchomionego na serwerach w ramach hostingu;
 - 4) utrzymywanie Portalu oraz systemu sieci stron *landing page* zgodnie z opisem zawartym w OPZ;
 - 5) zarządzanie bazami danych powiązanych z oprogramowaniem, w tym m.in. bazy danych stron sieci *landing page* i Portalu;
 - 6) utrzymywanie stałego dostępu do systemów hostowanych na infrastrukturze IT,
 - 7) zarządzanie Centralnym Systemem Call Center oraz bazą danych z nim powiązaną;
 - 8) hostowanie CSCC na serwerze IT, w tym ponoszenie związanych z tym kosztów, utrzymywanie domen dla wszystkich stron *landing page* i Portalu;
 - 9) zapewnienie infrastruktury telekomunikacyjnej (telefon + Internet) i połączeń wychodzących, w tym zapewnienie nieprzerwanego dostępu do sieci Internet (minimum od dwóch niezależnych dostawców) oraz mechanizmu Failover na wypadek awarii łącza;
 - 10) ponoszenia przez Wykonawcę kosztów licencji systemu IT oraz ponoszenie przez Niego cyklicznych opłat licencyjnych z tytułu korzystania z niezbędnych produktów i komponentów, których zakup nie jest jednorazowy a stanowi koszt dzierżawy elementów kompleksowego Systemu;
 - 11) wykonywanie pozostałych obowiązków określonych w OPZ dla Etapu II.

§9

[przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworów stanowiących elementy Systemu CSCC oraz udzielenie licencji na korzystanie z pozostałego oprogramowania]

1. Z chwilą sporządzenia pomiędzy Stronami protokołu Odbioru Etapu I, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w zd. 2 niniejszego ustępu oraz w ust. 12 poniżej, Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego w §10 Umowy i bez potrzeby jego dodatkowego wyodrębnienia, przenosi na Zamawiającego nieograniczone w czasie i przestrzeni, autorskie prawa majątkowe do wszystkich elementów Przedmiotu Umowy, które można zakwalifikować jako utwór (w rozumieniu uPrAut), w tym m.in.:; lecz nie wyłącznie: Projektu, Oprogramowania CSCC (w tym do jego/ich kodów źródłowych), Dokumentacji i Dokumentacji Powykonawczej, Portalu, stron *landing page*, zdjęć, grafik, rysunków, fragmentów tekstów oraz do innych utworów przygotowanych/wytworzonych przez Wykonawcę i/lub jego Podwykonawcę bądź współpracownika Wykonawcy, jak twórcę (autora), w ramach i na potrzeby wykonania Przedmiotu niniejszej Umowy (zwane w dalszej części: „Utworami”). W przypadku wykorzystania elementów oprogramowania istniejących przed zawarciem Umowy, stanowiących własność Wykonawcy (Background IP), Wykonawca udziela Zamawiającemu nieodpłatnej, niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie, i bezterminowej licencji, obejmującej wszelkie pola eksploatacji niezbędne do korzystania, utrzymania, modyfikacji, rozwoju



i serwisowania Utorów składających się na Przedmiot Umowy, wraz z prawem do korzystania z tych elementów przez podmioty trzecie działające na zlecenie Zamawiającego.

2. Wykonawca oświadcza, iż przysługują mu wyłącznie i nieograniczone majątkowe prawa autorskie do Utworów wskazanych w §9 ust. 1 Umowy oraz, że prawa te nie są w żaden sposób obciążone lub ograniczone prawami osób trzecich oraz że Utwory te nie naruszają praw osób trzecich. Wykonawca oświadcza ponadto, pod rygorem odpowiedzialności za wynikła stąd po stronie Zamawiającego szkodę, iż posiada wyłączne prawo do udzielania zezwoleń na tworzenie i korzystanie z opracowań Utworu. W przypadku gdy Wykonawca korzysta z utworów osób trzecich lub posiada do określonych Utworów autorskie prawa majątkowe wspólnie z innymi podmiotami, Wykonawca zobowiązuje się, iż najpóźniej w chwili bezpośrednio poprzedzającej ich przeniesienie na Zamawiającego nabędzie je i będzie wyłącznie uprawnionym do rozporządzania nimi.
3. Autorskie prawa majątkowe do Utworów wskazanych w §9 ust. 1 Umowy (zwane w dalszej części: „Prawami Autorskimi”) zostaną przeniesione na Zamawiającego równocześnie z chwilą podpisania przez Strony protokołu Odbioru Etapu I (w stosunku do wszystkich Utworów objętych tym odbiorem) oraz w przypadku Utworów powstałych i przekazanych Zamawiającemu po dacie tego odbioru: z chwilą ich wydania Zamawiającemu, na mocy których to czynności określony Utwór zostanie przekazany Zamawiającemu, dla wszelkich celów, włączając, bez ograniczeń: korzystanie z Utworów przez Zamawiającego dla celów związanych z prowadzeniem Linii Pomocy Pokrzywdzonym, prawidłową eksploatację, utrzymanie, konserwację, modernizację, usuwanie wad, promocję, reklamę, informację, dalsze Przeniesienie Praw Autorskich na osoby trzecie, na wszystkich polach eksploatacji znanych w chwili zawarcia niniejszej Umowy, w tym polach eksploatacji określonych w art. 50 pkt 1 – 3 uPrAut i art. 74 ust. 4 uPrAut, w tym/oraz w szczególności:
 - 1) trwale lub czasowe utrwalanie, zwielokrotnianie użycie, rozpowszechnianie oraz reprodukcję (w całości lub w części) jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, za pomocą wszystkich dostępnych technik, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego, techniką cyfrową, wykonaniem odbitek, kserokopii, techniką skanowania, w sieci Internet, sieci komputerowej wewnętrznej (intranet) lub zewnętrznej (extranet), jak również przy użyciu rozwiązań tzw. chmury obliczeniowej (Cloud computing), zarówno przy użyciu fizycznego egzemplarza lub nośnika Utworu, jak również bez jego użycia, w sposób trwały lub w sposób czasowy;
 - 2) zarówno trwale, jak również czasowe wprowadzanie, przetwarzanie, przechowywanie w pamięci komputerowej lub innym medium elektronicznym (w tym m.in.: serwer, smartphone, tablet, czytnik, komunikator, pamięć masowa USB, karta pamięci, inny nośnik pamięci, chmura obliczeniowa), jak również trwale lub czasowe odtwarzanie, utrwalanie, zwielokrotnianie, modyfikowanie lub udostępnianie przy użyciu komputera lub innego medium elektronicznego oraz usuwanie, w tym również udostępnianie w sposób umożliwiający równoczesny dostęp lub modyfikowanie przez więcej niż jedną osobę, a także wprowadzanie, przechowywanie, korzystanie (w zakresie opisanym w §9 ust. 3 pkt 1 powyżej) i usuwanie przy użyciu rozwiązań tzw. chmury obliczeniowej, sieci Internet, sieci komputerowej wewnętrznej (intranet) lub zewnętrznej (extranet);
 - 3) zwielokrotnianie egzemplarzy Utworu, w dowolnej ilości, dowolną techniką, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego, techniką cyfrową, wykonaniem odbitek, kserokopii, techniką skanowania, w tym również przy użyciu tzw. chmury obliczeniowej (Cloud computing), sieci Internet, sieci komputerowej wewnętrznej (intranet) lub zewnętrznej (extranet);
 - 4) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których Utwór utrwalono – wprowadzanie do obrotu, użyczenie, najem lub dzierżawa;
 - 5) tworzenie nowych wersji i adaptacji (tłumaczenie, przystosowanie, zmiana układu lub jakiejkolwiek inne zmiany);



- 6) nadawanie za pomocą fonii lub wizji, w sposób bezprzewodowy (drogą naziemną i satelitarną) lub w sposób przewodowy, w dowolnym systemie i standardzie, w tym także sieci kablowe i platformy cyfrowe;
 - 7) wykorzystanie Utworu dla celów promocyjnych, a także do oznaczania lub identyfikacji produktów i usług oraz innych przejawów działalności, a także dla celów edukacyjnych i szkoleniowych;
 - 8) w zakresie rozpowszechniania Utworu lub jego poszczególnych komponentów, w sposób inny niż określony w punktach 1-7: publiczne rozpowszechnianie, w tym udostępnianie, w szczególności wyświetlanie, publiczne odtwarzanie, nadawanie, reemitowanie w dowolnym systemie lub standardzie, przy prezentacji i reklamie w mediach, utrwalaniu na nośnikach elektronicznych, publikacji w takich formach wydawniczych jak książki, albumy, broszury, konspekty, a także wystawianie, wyświetlanie, odtworzenie, nadawanie i reemitowanie w każdej możliwej formie urzeczywistnienia, oraz publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym (w szczególności elektroniczne udostępnianie na żądanie) lub w miejscu i/lub czasie o ograniczonej dostępności.
4. Przeniesienie Praw Autorskich do Utworów wymienionych w §9 ust. 1 obejmuje również prawo Zamawiającego do zwielokrotniania kodu źródłowego/kodów źródłowych Oprogramowania CSCC [kod/-y źródłowy/-e zostanie/ą dostarczony/e Zamawiającemu na nośniku CD/DVD lub pamięci masowej w liczbie 3 (słownie: trzech) kopii] i/lub tłumaczenia jego formy (dekompilacja), włączając w to prawo do trwałego lub czasowego zwielokrotniania w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, a także opracowania (tłumaczenia, przystosowania lub jakiejkolwiek inne zmiany) bez ograniczania warunków dopuszczalności tych czynności, w szczególności – ale nie wyłącznie, w celu wykorzystania dla celów współdziałania z programami komputerowymi lub rozwijania, wytwarzania lub wprowadzania do obrotu, użyczenia, najmu, lub innych form korzystania o podobnej lub zbliżonej formie. Kody źródłowe, o których mowa w zdaniu poprzedzającym zostaną dostarczone w formie umożliwiającej Zamawiającemu jego swobodny odczyt, a także zapisanie kodu na innym nośniku i doprowadzenie tego kodu źródłowego do formy wykonywalnej (w szczególności w drodze kompilacji) na odpowiednio wyposażonym stanowisku komputerowym. Wraz z kodem źródłowym Wykonawca dostarczy kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do doprowadzenia oprogramowania do formy wykonywalnej. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub utrudniły Zamawiającemu odczyt lub zapisywanie kodu źródłowego, w szczególności szyfrowania.
5. W celu wyeliminowania jakichkolwiek wątpliwości, Strony zgodnie postanawiają, iż Wykonawca niniejszym bezwarunkowo wyraża zgodę na dalsze przeniesienie przez Zamawiającego autorskich praw majątkowych (Praw Autorskich) do Utworów, w całości lub – według swobodnego uznania Zamawiającego – w dowolnej części, na dowolny podmiot trzeci (w tym m.in. na Dysponenta Funduszu – Ministra Sprawiedliwości), na polach eksploatacji wskazanych w §9 ust. 3 i ust. 4 Umowy, bez prawa Wykonawcy do jakiegokolwiek dodatkowego wynagrodzenia.
6. Wykonawca wraz z przeniesieniem Praw Autorskich do Utworów, w ramach wynagrodzenia określonego niniejszą Umową, zezwala, bez ograniczeń, Zamawiającemu na wykonywanie wszelkich zależnych praw autorskich, wynikających z określonego Utworu wskazanego w §9 ust. 1 Umowy, w tym na dokonywanie jego opracowań (i ich dalszych opracowań), a w szczególności: zmian, adaptacji, przeróbek, tłumaczeń, a także na swobodne korzystanie i rozporządzanie takimi opracowaniami (i ich dalszymi opracowaniami) w tym udostępnienie ich do korzystania, w tym udzielania licencji na rzecz osób trzecich, na wszystkich wymienionych w §9 ust. 3 i ust. 4 Umowy polach eksploatacji oraz na zezwalanie przez Zamawiającego innym podmiotom trzecim, w tym podmiotom działającym na zlecenie lub rzecz Zamawiającego, na wykonywanie wszelkich zależnych praw autorskich wynikających z określonego Utworu, wskazanego w §9 ust. 1 Umowy.



7. Wraz z przeniesieniem Praw Autorskich do Utworów wskazanych w §9 ust. 1 Umowy Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność wszystkich nośników, na których Utwór został utrwalony i wydany Zamawiającemu. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Dokumentację i Dokumentację Powykonawczą, plany, raporty oraz inne materiały, a także dane przygotowane przez Wykonawcę, Jego Podwykonawców lub innych współpracowników Wykonawcy, zgodnie z niniejszą Umową lub na jej potrzeby, nie później niż w dacie sporządzenia protokołu Odbioru Etapu I (w zakresie ww. dokumentacji dotyczącej Utworów wytworzonych dla potrzeb Odbioru Etapu I) i protokołu Odbioru Dokumentacji Powykonawczej (w zakresie ww. dokumentacji, dotyczącej Utworów wytworzonych w ramach tejże Dokumentacji).
8. Wykonawca nieodwołalnie upoważnia niniejszym Zamawiającego do wykonywania przez Zamawiającego – w imieniu Wykonawcy (twórcy) – autorskich praw osobistych do Utworów stanowiących Przedmiot Umowy [w tym upoważnia Zamawiającego do wyłącznego wykonywania w imieniu Wykonawcy (twórcy) praw, o których mowa w art. 16 uPrAut oraz art. 60 uPrAut] według potrzeb Zamawiającego wynikających z przyjętego przez Niego sposobu ich rozpowszechniania, w tym również dla celów informacyjnych, w szczególności na:
 - 1) decydowanie o sposobie oznaczania lub pomijania autorstwa;
 - 2) decydowanie o rozpowszechnianiu całości lub części Utworów stanowiących Przedmiot Umowy, samodzielnie lub w połączeniu z innymi utworami;
9. Wykonawca zobowiązuje się do niewykonywania autorskich praw osobistych ze szkodą dla interesów Zamawiającego lub w sposób utrudniający realizację Przedmiotu Umowy, w tym uprawnień nadanych Zamawiającemu mocą jej postanowień. Wykonawca jest również odpowiedzialny względem Zamawiającego za to, iż twórcy poszczególnych Utworów dostarczonych przez Wykonawcę Zamawiającemu na potrzeby realizacji niniejszej Umowy, nie będą wykonywali autorskich praw osobistych ze szkodą dla interesów Zamawiającego lub w sposób utrudniających realizację Przedmiotu Umowy, w tym uprawnień nadanych Zamawiającemu mocą jej postanowień.
10. W przypadku wprowadzenia przez Wykonawcę zmian w Utworach przekazanych Zamawiającemu w związku z Odbiorem Etapu I Umowy, dokonanych po sporządzeniu przez Strony protokołu Odbioru Etapu I Umowy, ustala się, że z chwilą wprowadzenia tych zmian w Utworach (ich poszczególnych elementach) i ich akceptacji przez Zamawiającego, Zamawiający nabywa do zmienionych Utworów takie uprawnienia (w tym do wykonywania autorskich praw osobistych w imieniu Wykonawcy) oraz autorskie prawa majątkowe, w tym zależne, i na takich samych polach eksploatacji, jak opisane w §9 ust. 1 – 10 Umowy.
11. W celu uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Wykonawca oświadcza, że wynagrodzenie należne mu z tytułów opisanych w §9 ust. 1 – 10 powyżej, ujęte zostało przez Wykonawcę w kwocie wynagrodzenia wskazanego w §10 ust. 1 niniejszej Umowy i nie będzie wymagało dodatkowego wyodrębnienia. Wykonawca, na zasadzie ryzyka, ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe oszacowanie całkowitej kwoty wynagrodzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, a w związku z tym: żadne pominięcie lub błąd nie będą mogły stanowić podstawy do żądania przez Wykonawcę podwyższenia jego wysokości.
12. W ramach przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia Zamawiającemu sprzętu i oprogramowania (w tym m.in.: sprzętu komputerowego wraz z systemem operacyjnym i oprogramowaniem biurowym, zasilania awaryjnego oraz pozostałego oprogramowania niestanowiącego Oprogramowani CSCC) opisanego w OPZ. W tym celu – o ile Zamawiający nie wyrazi zgody na piśmie na inne warunki – Wykonawca zobowiązany jest, w ramach wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 Umowy i bez konieczności jego wyodrębnienia, dostarczyć lub udzielić licencji lub sublicencji lub przenieść na Zamawiającego:
 - 1) legalnie pozyskane przez Wykonawcę licencje typu Freeware, udzielone przez producenta oprogramowania, upoważniające Zamawiającego do niewyłącznego, bez ograniczenia co do



- zakresu i terytorium oraz z okresem obowiązywania licencji nie krótszym niż okres realizacji Umowy (wskazany w §5 ust. 1 pkt 2 zd. 1 Umowy), korzystania z oprogramowania oraz dokonywania – bez konieczności uzyskania dodatkowych zgód autorów, producenta oprogramowania lub innych podmiotów – czynności wskazanych w art. 75 uPrAut,
- 2) legalnie pozyskane przez Wykonawcę licencje na oprogramowanie udzielone przez producenta oprogramowania (licencje EULA) upoważniające Zamawiającego do niewyłączonego, korzystania z oprogramowania, z okresem obowiązywania licencji nie krótszym niż okres realizacji Umowy (wskazany w §5 ust. 1 pkt 2 zd. 1 Umowy);
 - 3) autorskie prawa majątkowe do oprogramowania (niestanowiącego Oprogramowania CSCC) stworzonego przez Wykonawcę (lub podmioty działającego na Jego zlecenie) w związku i na potrzeby związane z realizacją przedmiotu Umowy, na polach eksploatacji wskazanych w ust. 3 i ust. 4 powyżej oraz obejmujące dodatkowo:
 - a) prawo do nieograniczonego w czasie wykorzystywania i użytkowania oprogramowania przez Zamawiającego, w szczególności dla celów związanych funkcjonowaniem, administrowaniem i obsługą Linii Pomocy Pokrzywdzonych (CSCC), a także naprawą, konserwacją, modernizacją, modyfikacją lub rozbudową CSCC lub obiektów stanowiących elementy tego Systemu, bez konieczności uzyskania dodatkowych zgód autorów oprogramowania lub innych podmiotów;
 - b) prawo do dokonywania zmian w oprogramowaniu, przy użyciu oprogramowania narzędziowego dostarczonego przez Wykonawcę w ramach Umowy lub innego adekwatnego, samodzielnie lub przez osoby trzecie, w celu należytej eksploatacji, naprawy, modernizacji, rozbudowy, poprawy funkcjonowania dostarczonego sprzętu, bez konieczności uzyskania dodatkowych zgód autorów oprogramowania lub innych podmiotów. Do przeniesienia autorskich praw majątkowych do oprogramowania, o którym mowa w niniejszym postanowieniu stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 2 – 10 powyżej.
 13. Licencje, o których mowa w ust. 12 pkt 1 i 2 powyżej powinny ponadto upoważniać Zamawiającego do udzielenia sublicencji, bez konieczności uzyskania zgody licencjodawcy lub podmiotu trzeciego, chyba że Zamawiający wyrazi zgodę na dostawę oprogramowania bez prawa udzielania sublicencji przez Zamawiającego.
 14. Wynagrodzenie za udzielenie licencji i przeniesienie praw autorskich majątkowych oraz upoważnień do wykonywania praw osobistych w zakresie określonym postanowieniami niniejszego paragrafu zostało ujęte w kwocie wynagrodzenia, o której mowa w §10 ust. 1 Umowy, a Wykonawcy lub licencjodawcom nie przysługuje w tym zakresie żadne dodatkowe wynagrodzenie.
 15. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego za szkodę wynikłą z tego, że warunki udzielanych / dostarczanych licencji nie gwarantują Zamawiającemu prawa do korzystania z dostarczonego oprogramowania zgodnie z celem niniejszej Umowy (tj. przeznaczeniem, któremu ma służyć oprogramowanie z punktu widzenia należytego i nieprzerwanego funkcjonowania CSCC w całym okresie obowiązywania niniejszej Umowy, tj. do dnia 31 grudnia 2027 r.), a także za wszelkie szkody wynikłe z faktu nieudzielenia/niedostarczenia Zamawiającemu licencji na użytkowanie poszczególnych programów / utworów niezbędnych do należytego i nieprzerwanego funkcjonowania CSCC w całym okresie obowiązywania niniejszej Umowy.

§10

[wynagrodzenie]

1. Z tytułu realizacji całości Przedmiotu Umowy, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie ryczałtowe, wyrażające się kwotą _____ **zł netto** (słownie: _____), powiększone o należyty podatek od towarów i usług, co daje kwotę _____ **zł brutto**



- (słownie: _____) i wynika z oferty Wykonawcy, stanowiącej **Załącznik nr 2** do niniejszej Umowy.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w §10 ust. 1 Umowy będzie płatne w częściach:
- 1) z tytułu realizacji Etapu I – Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości _____ **zł netto** (słownie: _____), powiększone o należny podatek od towarów i usług, co daje kwotę _____ **zł brutto** (słownie: _____);
- 2) z tytułu realizacji Etapu II – Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości _____ **zł netto** (słownie: _____), powiększone o należny podatek od towarów i usług, co daje kwotę _____ **zł brutto** (słownie: _____). Wynagrodzenie, należne z tytułu realizacji Etapu II będzie płatne **w 16 równych, miesięcznych transzach**, po _____ **zł brutto** (słownie: _____) każda, począwszy od miesiąca września 2026 r.
3. Wynagrodzenie określone w §10 ust. 1 Umowy obejmuje wszelkie koszty, nakłady, ciężary (w tym publicznoprawne) i ryzyka Wykonawcy niezbędne do należytego zrealizowania całości Przedmiotu Umowy zgodnie z treścią Zapytania ofertowego, oferty Wykonawcy, OPZ i niniejszej Umowy, w tym obejmuje m.in.: - lecz nie wyłącznie: koszty wszelkich prac i świadczonych na potrzeby niniejszej Umowy dostaw i usług, tj.: koszty pracy personelu Wykonawcy, Jego Podwykonawców i wszelkich innych osób przy udziale których Wykonawca realizuje Przedmiot Umowy (w tym poszczególne jego elementy), należne Wykonawcy wynagrodzenie z tytułu przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do Utworów w zakresie i na zasadach określonych w §9 nin. Umowy, jak również uprawnień do wykonywania praw zależnych oraz upoważnienia do wykonywania praw osobistych do utworów, koszty zakupu i/lub dostaw licencji od producentów oprogramowania, koszty związane z zapewnieniem bezawaryjnej pracy Centralnego Systemu Call Center (Usługi Wsparcia Systemu), w tym koszty hostingu, opłat licencyjnych z tytułu korzystania z niezbędnych produktów i komponentów, wszelkie koszty związane z uzyskaniem dostępu do sieci Internet dla potrzeb funkcjonowania CSCC, utrzymania domen internetowych, wsparcia technicznego i administracyjnego, koszty związane z administrowaniem systemami IT oraz systemami baz danych, koszty związane z połączeniami telefonicznymi oraz abonentowymi niezbędnymi do poprawnego działania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (jeżeli takowe wystąpią), koszty związane z usuwaniem wszelkich Niezgodności (Awarii, Błędów i Usterek), koszty usuwania Wad istotnych i Wad nieistotnych ujawnionych w toku czynności odbioru przewidzianych niniejszą Umową, koszty wymiany stanowiska pracy, dostawy zasilania awaryjnego, koszty opracowania tutoriali interaktywnych, ewentualne koszty przeprowadzenia szkolenia stacjonarnego dla personelu Zamawiającego oraz wszelkie inne koszty i ciężary, które Wykonawca musi ponieść celem należytego zrealizowania Przedmiotu Umowy.
4. Wynagrodzenie określone w §10 ust. 1 Umowy obejmuje również ryzyko Wykonawcy i Jego odpowiedzialność za prawidłowe oszacowanie ceny za wykonanie Przedmiotu Umowy, stąd też jakiegokolwiek nieuwzględnienie kosztów wymienionych w §10 ust. 3 Umowy przez Wykonawcę w Jego ofercie, jak również niedoszacowanie, pominięcie oraz brak dostatecznego rozpoznania zakresu Przedmiotu Umowy w żadnym razie nie może stanowić podstawy do ponoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów nieprzewidzianych w postanowieniach niniejszej Umowy, w tym do żądania podwyższenia wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 Umowy.
5. W ramach wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 Umowy Wykonawca jest zobowiązany do realizacji całego zakresu Przedmiotu Umowy, wynikającego z OPZ oraz postanowień niniejszej Umowy.
6. Uzgodnione w niniejszej Umowie wynagrodzenie ma charakter niezmienny przez cały okres obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w postanowieniach §18 Umowy.



7. Wykonawca nie jest uprawniony bez uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, przenieść, w tym zbyć na jakąkolwiek osobę trzecią obowiązków i praw wynikających z niniejszej Umowy - w tym wierzytelności już wymagalnych, a także przyszłych, przysługujących Wykonawcy od Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy. Powyższy zakaz dotyczy również praw związanych z wierzytelnością, w szczególności roszczeń o zaległe odsetki – art. 509 §1 i §2 k.c.

§11

[forma i terminy zapłaty]

1. Podstawę do zapłaty przez Zamawiającego wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy stanowią faktury wystawione przez Wykonawcę:
 - 1) po protokolarnym Odbiorze Etapu I (tj. sporządzeniu pomiędzy Stronami protokołu Odbioru Etapu I niezawierającego wzmianki o istnieniu Wad istotnych, limitujących możliwość Odbioru Etapu I) – Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę częściową, opiewająca na kwotę wskazaną w §10 ust. 2 pkt 1 Umowy;
 - 2) z tytułu świadczenia usług objętych Etapem II – Wykonawca będzie wystawiał Zamawiającemu faktury w cyklach miesięcznych, począwszy od miesiąca września 2026 r., w ostatnim dniu każdego miesiąca, z których każda będzie opiewała na kwotę wskazaną w §10 ust. 2 pkt 2 zd. 2 Umowy;
2. Warunkiem zapłaty którejkolwiek z transz wynagrodzenia, należnych z tytułu realizacji Etapu II, jest uprzednie dokonanie przez Zamawiającego Odbioru Etapu I Przedmiotu Umowy.
3. Zapłata każdej z faktur wystawionych zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy nastąpi w terminie **14** (słownie: **czternastu**) dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy nr _____.
4. Wykonawca oświadcza, że jest zarejestrowanym czynnym podatnikiem podatku od towarów i usług, posiadającym numer identyfikacji podatkowej wskazany w komparycji do niniejszej Umowy.
5. Wykonawca potwierdza, iż wskazany w ust. 3 numer rachunku bankowego jest zawarty i uwidoczniony w wykazie, o którym mowa w art. 96b ust. 1 uVAT (dalej jako: „wykaz podmiotów”), prowadzonym przez szefa Krajowej Administracji Skarbowej. W przypadku wskazania na fakturze wystawionej przez Wykonawcę numeru rachunku rozliczeniowego niewymienionego w wykazie podmiotów, Zamawiający dokona płatności na inny podany w wykazie podmiotów numer rachunku rozliczeniowego Wykonawcy, a w przypadku braku innego numeru rachunku rozliczeniowego Wykonawcy w wykazie podmiotów: na rachunek podany na fakturze z zastosowaniem art. 117ba §3 OrdPod.
6. Zasady wystawiania i otrzymywania faktur są następujące:
 - 1) Faktury będą wystawiane z uwzględnieniem następujących danych:
Nabywca Podmiot2:
Fundacja IWO – Doradztwo Obywatelskie
ul. Bolesława Prusa 145G, 33-300 Nowy Sącz
NIP: 7343531982
 - 2) Strony zgodnie postanawiają, że Wykonawca wystawia faktury zgodnie z uVAT oraz przepisami dotyczącymi KSeF, w tym przepisami regulującymi tryby szczególne (offline/awaryjne) wystawiania i przekazywania faktur, o ile mają zastosowanie;



- 3) przez fakturę ustrukturyzowaną Strony rozumieją fakturę wystawioną przy użyciu KSeF, która uzyskuje walor faktury ustrukturyzowanej po nadaniu numeru identyfikującego tej faktury w KSeF (numer KSeF), z zastrzeżeniem trybów offline/awaryjnych przewidzianych przepisami;
- 4) Wykonawca oświadcza, że w odniesieniu do niniejszej Umowy²:
- wystawia faktury w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF),
 - będzie wystawiał faktury w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF) od dnia _____,
 - nie będzie wystawiał faktur w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF).
- 5) W przypadku zmiany okoliczności mających wpływ na prawdziwość oświadczenia, o którym mowa w pkt 4 (w szczególności powstania po stronie Wykonawcy obowiązku wystawiania faktur w KSeF albo rozpoczęcia korzystania z KSeF), Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego w formie dokumentowej oraz do stosowania fakturowania zgodnego z przepisami powszechnie obowiązującymi od dnia, w którym obowiązek ten powstał.
- 6) W przypadku, gdy termin płatności określono jako liczony od dnia doręczenia faktury, Strony zgodnie przyjmują, że termin ten będzie obliczany z uwzględnieniem procedur Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Powyższe oznacza, że:
- a) fakturę ustrukturyzowaną uznaje się za wystawioną w dniu jej przesłania do Krajowego Systemu e-Faktur;
 - b) fakturę wystawioną w trybie offline²⁴ uznaje się za wystawioną w dacie wskazanej na tej fakturze przez Wykonawcę w polu P_1 struktury logicznej e-faktury;
 - c) datę wystawienia faktury w trybie awaryjnym jest data wskazana na tej fakturze przez Wykonawcę w polu P_1 struktury logicznej e-faktury;
 - d) faktura ustrukturyzowana jest uznana za otrzymaną przy użyciu KSeF w dniu przydzielenia w tym systemie numeru identyfikującego tę fakturę (numeru KSeF). Przekazanie wyłącznie wizualizacji faktury ustrukturyzowanej nie ma znaczenia dla rozpoczęcia biegu terminu płatności.
7. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie którejkolwiek części (transzy) wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy, Wykonawca jest uprawniony do dochodzenia od Zamawiającego ustawowych odsetek za opóźnienie w zapłacie. Zamawiający oświadcza, iż do niniejszej Umowy nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1790).

§12

[podwykonawstwo]

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Przedmiot Umowy siłami własnymi, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w niniejszym paragrafie.
2. Wykonawca nie może powierzyć wykonania całości Przedmiotu Umowy osobie trzeciej.
3. Powierzenie wykonania części Przedmiotu Umowy Podwykonawcom nie zmienia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego, w szczególności w zakresie odpowiedzialności za należyte wykonanie Przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca odpowiada za wszelkie działania, zaniechania/zaniedbania Podwykonawców, ich przedstawicieli (w tym personelu, tj. osób przy udziale których podmioty te realizacją czynności składające się na Przedmiot Umowy) w takim zakresie jak gdyby były one działaniami, zaniechaniami/zaniedbaniami samego Wykonawcy.

² należy wybrać jedną opcję poprzez wykreślenie pozostałych.



5. Wykonawca odpowiada przed Zamawiającym na zasadzie ryzyka za dobór Podwykonawców pod względem wymaganych kwalifikacji oraz za jakość i terminowość wszelkich prac/czynności składających się na Przedmiot Umowy, realizowanych przez/lub przy udziale tych Podwykonawców. Wykonawca ponosi całkowitą odpowiedzialność cywilną za straty i szkody powstałe w związku z wykonywanymi przez Podwykonawcę czynnościami lub przy okazji ich wykonywania, w szczególności będące następstwem działania Podwykonawcy, rażącego niedbalstwa lub braku należytej staranności.
6. Wykonawca we własnym zakresie i na własny koszt zapewnia nadzór i koordynację działań Podwykonawców.
7. Wykonawca jest odpowiedzialny we własnym zakresie za zapłatę wynagrodzenia należnego Podwykonawcom przy udziale których realizuje Przedmiot Umowy.

§13

[dane osobowe]

1. Administratorem danych w odniesieniu do danych osobowych osób fizycznych reprezentujących Wykonawcę, osób fizycznych wskazanych przez ten podmiot jako osoby do kontaktu i osób oddelegowanych przez Wykonawcę do realizacji Przedmiotu Umowy, jest Fundacja IWO – Doradztwo Obywatelskie z siedzibą w Nowym Sączu, ul. Bolesława Prusa 145G, 33-300 Nowy Sącz, wpisana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod numerem KRS: 0000559783, NIP: 7343531982, REGON: 361589390, zwana dalej: „Administratorem” lub „IWO”, posiadająca numer telefonu: +48 513 074 413, adres poczty elektronicznej: fundacijwo@gmail.com, w imieniu której działa Zarząd Fundacji.
2. Dane osobowe udostępnione przez Wykonawcę przetwarzane będą na podstawie:
 - 1) art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie jest niezbędne do wykonania Umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą;
 - 2) art. 6 ust. 1 lit. c RODO – przetwarzanie w celu wykonywania ciężących na IWO obowiązków prawnych;
 - 3) art. 6 ust. 1 lit. f RODO – przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora, a związanych z ustaleniem, dochodzeniem lub obroną roszczeń wynikających z niewykonania bądź nienależytego wykonania Umowy, łączącej Wykonawcę z IWO;
3. Odbiorcami danych osobowych podanych przez Wykonawcę mogą być: Minister Sprawiedliwości w związku z realizacją przysługujących mu na mocy Umowy z Dysponentem Funduszu uprawnień do kontroli i przeprowadzania wizyt monitorujących (celem weryfikacji prawidłowości realizacji zadania publicznego) a to w związku z treścią art. 43 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny wykonawczy (Dz. U. z 2025 r. poz. 911 z późn. zm.) w zw. z §35 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 13 września 2017 r. w sprawie Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości (Dz. U. z 2025 r. poz. 1298), organy Krajowej Administracji Skarbowej i inne instytucje państwowe i samorządowe uprawnione na mocy szczególnych przepisów prawa do uzyskania informacji zawartych w tych danych osobowych (m. in.: organy powołane do ścigania przestępstw, sądy, komornicy sądowi, Urzędy Skarbowe, Główny Urząd Statystyczny i in.), osoby fizyczne, jednostki organizacyjne i osoby prawne współpracujące z Administratorem w zakresie obsługi informatycznej IWO, obsługi prawnej oraz w zakresie innych usług realizowanych na rzecz Administratora w związku z działalnością prowadzoną przez IWO,



jeżeli wykonanie tych usług wiąże się z koniecznością udostępnienia danych, które Administrator otrzymał od Wykonawcy.

4. Podane przez Wykonawcę dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowej.
5. Podane przez Wykonawcę dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji Umowy oraz przedawnienia roszczeń z nią związanych, a także przez okres określony w przepisach prawa dotyczących archiwizacji i trwałości projektu (w sytuacji gdy realizacja przedmiotu Umowy jest współfinansowana środkami zewnętrznymi / za pośrednictwem zewnętrznych mechanizmów finansowych).
6. W związku z przetwarzaniem przez Administratora danych otrzymanych od Wykonawcy, osobom, których te dane dotyczą przysługuje:
 - 1) na podstawie art. 15 RODO – dostęp do danych osobowych;
 - 2) na podstawie art. 16 RODO – prawo żądania od IWO sprostowania danych osobowych;
 - 3) na podstawie art. 17 RODO – prawo żądania od IWO usunięcia danych osobowych (za wyjątkiem gdy przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne IWO dla celów określonych w art. 17 ust. 3 lit. b lub lit. e RODO);
 - 4) na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od IWO ograniczenia przetwarzania danych, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO (prawo do żądania ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia skorzystania 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);
 - 5) na podstawie art. 21 RODO – sprzeciw (wyrażony w dowolnym momencie) wobec przetwarzania przez IWO danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (przetwarzanie danych niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora) – IWO nie będzie mogła przetwarzać danych, chyba że wykaże istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności osoby której dane dotyczą, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
7. Osoba, której dotyczą dane podane przez Wykonawcę może skorzystać z uprawnień, o których mowa w ust. 6 powyżej poprzez kontakt z Administratorem za pośrednictwem jednej z form określonych w ust. 1 powyżej.
8. Osobie, której dotyczą dane podane przez Wykonawcę nie przysługuje prawo do żądania przeniesienia Jej/Jego danych osobowych (art. 20 RODO), a to w obliczu faktu, iż dane te są przetwarzane przez IWO na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i/lub lit. f RODO.
9. Dane osobowe udostępnione przez Wykonawcę mogą być przetwarzane również za pomocą systemu informatycznego i odpowiedniego oprogramowania. Dane osobowe podane przez Wykonawcę nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji ani profilowaniu (art. 22 RODO)³.
10. Osobie, której dane udostępnił Wykonawca, w przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych Jej dotyczących narusza przepisy RODO, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
11. Podanie danych osobowych, o których mowa w ust. 1 powyżej jest wymagane do zawarcia i realizacji niniejszej Umowy, odmowa podania danych osobowych skutkuje niemożnością zawarcia i realizacji

³ Profilowanie – oznacza dowolną formę zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osoby fizycznej, w szczególności analizy lub prognozy aspektów dotyczących pracy tej osoby fizycznej, jej sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.



Umowy. Wniesienie żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych może skutkować rozwiązaniem niniejszej Umowy z winy Wykonawcy. Wniesienie przez osobę, której dane udostępnił Wykonawca żądania, o którym mowa w zdaniu drugim niniejszego ustępu skutkuje po stronie Wykonawcy obowiązkiem niezwłocznego wskazania innej osoby w jej miejsce.

12. Na żądanie Zamawiającego, złożone Wykonawcy w formie elektronicznej lub pisemnej, Wykonawca złoży w formie elektronicznej lub pisemnej oświadczenie potwierdzające, że osobom, o których mowa w ust. 1 powyżej została przekazana treść klauzul informacyjnych zawartych w niniejszym paragrafie.

§14

[odpowiedzialność Wykonawcy/kary umowne]

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w przypadku:
 - 1) zwłoki Wykonawcy w ukończeniu realizacji Etapu I Przedmiotu Umowy – w wysokości 0,5% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w §5 ust. 1 pkt 1 Umowy;
 - 2) zwłoki Wykonawcy w dostarczeniu Zamawiającemu Harmonogramu realizacji celem zatwierdzenia – w wysokości 0,1% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w §5 ust. 4 Umowy;
 - 3) zwłoki Wykonawcy w dostarczeniu Zamawiającemu poprawionego/uzupełnionego Harmonogramu realizacji w sytuacji, o której mowa w §5 ust. 6 Umowy – w wysokości 0,1% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w §5 ust. 6 Umowy;
 - 4) zwłoki Wykonawcy w dostarczeniu Zamawiającemu Projektu celem jego odbioru – w wysokości 0,1% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki względem terminu ustalonego zgodnie z postanowieniami §6 ust. 1 zd. 1 w zw. z §5 ust. 4 Umowy;
 - 5) zwłoki Wykonawcy w uwzględnieniu uwag złożonych do Projektu przez Zamawiającego – w wysokości 0,1% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki względem terminu określonego w §6 ust. 4 Umowy;
 - 6) zwłoki Wykonawcy w usunięciu Wad istotnych Przedmiotu Umowy – w wysokości 0,3% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki względem terminu wyznaczonego zgodnie z postanowieniami §6 ust. 8 Umowy;
 - 7) zwłoki Wykonawcy w usunięciu Wad nieistotnych Przedmiotu Umowy – w wysokości 0,05% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy, za każdy dzień zwłoki względem terminu wyznaczonego zgodnie z postanowieniami §6 ust. 10 Umowy;
 - 8) zwłoki Wykonawcy w usunięciu Niezgodności (Naprawie), stanowiącej:
 - a) Awarię – w wysokości 850,00 zł (słownie: osiemset pięćdziesiąt złotych 00/100) za każdą rozpoczętą 1h (godzinę) zwłoki w jej Naprawie względem maksymalnego czasu Naprawy wskazanego dla Awarii w tabeli zawartej w §8 ust. 8 Umowy;
 - b) Błąd – w wysokości 400,00 zł (słownie: czterysta złotych 00/100) za każdą rozpoczętą 1h (godzinę) zwłoki w jego Naprawie, względem maksymalnego czasu Naprawy wskazanego dla Błędu w tabeli zawartej w §8 ust. 8 Umowy;
 - c) Usterkę – w wysokości 150,00 zł (słownie: sto pięćdziesiąt złotych 00/100) za każdą rozpoczętą 1h (godzinę) zwłoki w jej Naprawie, względem maksymalnego czasu Naprawy wskazanego dla Usterki w tabeli zawartej w §8 ust. 8 Umowy;
 - 9) niezapewnienia przez Wykonawcę kontaktu z wykwalifikowanym konsultantem za pośrednictwem kontaktu telefonicznego (§8 ust. 4 pkt 4 Umowy) – w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych



00/100) za każdy taki stwierdzony przypadek (za pojedynczy przypadek uznaje się nieudaną próbę kontaktu z konsultantem za pośrednictwem połączenia telefonicznego, próba nawiązania kolejnego kontaktu z konsultantem relewantna z punktu widzenia naliczenia niniejszej kary umownej powinna być podjęta w odstępie nie mniejszym aniżeli 1h od ostatniej próby nawiązania kontaktu);

- 10) odstąpienia od niniejszej Umowy / jednostronnego rozwiązania niniejszej Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 20% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy;
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w przypadku odstąpienia od niniejszej Umowy / jednostronnego rozwiązania niniejszej Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego – w wysokości 20% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy.
3. Jeżeli szkoda poniesiona przez którąkolwiek ze Stron przekroczy wysokość zastrzeżonych na tę okoliczność kar umownych, Strona poszkodowana ma możliwość dochodzenia, na zasadach ogólnych określonych w k.c., odszkodowania uzupełniającego do wysokości realnie poniesionej szkody, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w §5 ust. 2 Umowy.
4. W przypadku naliczenia kar umownych Wykonawcy, Zamawiający wystawi notę księgową (obciążeniową) dla Wykonawcy na kwotę równą wysokości naliczonej kary umownej, z terminem płatności wynoszącym 7 (słownie: siedem) dni, licząc od dnia doręczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty wraz z notą księgową (obciążeniową). Wierzytelność Zamawiającego z tytułu kary umownej może zostać potrącona z wierzytelnością Wykonawcy wynikającą z niniejszej Umowy (choćby ta ostatnia wierzytelność nie była jeszcze wymagalna), na co Wykonawca wyraża zgodę. W przypadku kar umownych naliczonych Zamawiającemu przez Wykonawcę, ich zapłata nastąpi w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni, licząc od dnia doręczenia Zamawiającemu wezwania do zapłaty wraz z notą księgową (obciążeniową).
5. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których Strona może dochodzić od drugiej Strony stanowi równowartość 30% łącznego wynagrodzenia brutto wskazanego w §10 ust. 1 Umowy.
6. Zapłata kar umownych przez Wykonawcę lub ich potrącenie z wierzytelnością przysługującą Wykonawcy nie zwalnia tego Ostatniego z obowiązku realizacji Przedmiotu Umowy, w tym spełnienia jakiegokolwiek obowiązku określonego niniejszą Umową.

§15

[przypadki uprawniające do odstąpienia od Umowy]

1. Niezależnie od przypadków określonych w przepisach Kodeksu cywilnego (w tym m.in. w art. 635 i art. 636 k.c.) Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej, również w sytuacji:
 - 1) gdy w trybie określonym właściwymi przepisami prawa w stosunku do Wykonawcy zostanie wydany nakaz zajęcia całego majątku lub jego istotnej części, uniemożliwiający realizację niniejszej Umowy w sposób należyty – Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach;
 - 2) gdy suma naliczonych Wykonawcy kar umownych w związku z nienależytym wykonywaniem Umowy przekroczy 30% łącznej wartości wynagrodzenia brutto, określonego w §10 ust. 1 Umowy – Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia, w którym powziął wiadomość o tej okoliczności;
 - 3) gdy Zamawiający nie otrzyma od Dysponenta Funduszu – Ministra Sprawiedliwości dotacji na sfinansowanie zadań powierzonych Wykonawcy do realizacji w danym roku obowiązywania niniejszej Umowy, wskutek zaistnienia zdarzeń opisanych w Umowie z Dysponentem Funduszu – Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 60 (słownie: sześćdziesięciu) dni od dnia,



- w którym powziął wiadomość o tej okoliczności. W sytuacji określonej w zdaniu poprzedzającym, Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy jedynie w zakresie niewykonanej do dnia odstąpienia części Umowy (tj. ze skutkiem *ex nunc*);
- 4) w sytuacji opisanej w §5 ust. 2 w zw. z §5 ust. 3 Umowy;
 - 5) odstąpienia przez Dysponenta Funduszu - w całości lub w części - od zawartej pomiędzy Zamawiającym a Dysponentem Funduszu (Umowy z Dysponentem Funduszu) – Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia, w którym otrzymał od Dysponenta Funduszu oświadczenie o odstąpieniu od Umowy z Dysponentem Funduszu;
 - 6) zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie niniejszej Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub gdy dalsze wykonywanie niniejszej Umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu – Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia, w którym powziął wiadomość o tych okolicznościach. W sytuacji określonej w zdaniu poprzedzającym, Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy jedynie w zakresie niewykonanej do dnia odstąpienia części Umowy (tj. ze skutkiem *ex nunc*);
2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wymaga dla swej skuteczności zachowania formy pisemnej, zastrzeżonej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie.
 3. Poza przypadkami, gdy ze stosownych postanowień Umownych wynika wyraźnie co innego, Zamawiający będzie uprawniony do wskazania w treści oświadczenia o odstąpieniu, czy odstępuje od całości Umowy (tj. ze skutkiem *ex tunc*) czy też od niewykonanej części Umowy (tj. ze skutkiem *ex nunc*). Strony zgodnie przyjmują klauzulę interpretacyjną wedle której, jeżeli Zamawiający w treści swego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy nie wskazał z jakim skutkiem odstępuje od Umowy (*ex tunc/ex nunc*), do odstąpienia dojdzie w zakresie niewykonanej części Umowy (ze skutkiem na przyszłość - *ex nunc*).

§16

[Siła wyższa]

1. Jeżeli którakolwiek ze Stron stwierdzi, że Umowa nie może być realizowana z powodu działania Siły wyższej lub z powodu następstw działania Siły wyższej, niezwłocznie powiadomi o tym na piśmie drugą Stronę.
2. W przypadku wystąpienia Siły wyższej lub jej następstw definitywnie uniemożliwiających kontynuację wykonywania usług/dostaw zgodnie z Umową Wykonawca niezwłocznie wstrzyma usługę lub dostawę, a Zamawiający będzie zobowiązany do zapłaty Wykonawcy należnego wynagrodzenia stosownie do stanu zaawansowania Przedmiotu Umowy, potwierdzonego obopólnie przez Strony w drodze sporządzonego protokołu.

§17

[personel Wykonawcy/osoby wyznaczone przez Strony do kontaktu]

1. Wykonawca wyznacza następujące osoby odpowiedzialne za realizację Przedmiotu Umowy z Jego ramienia:
 - 1) Kierownik projektu – w osobie Pani/Pana _____,
tel.: _____, adres e-mail: _____;
 - 2) Specjalista techniczny /architekt systemu - w osobie Pani/Pana _____,
tel.: _____, adres e-mail: _____;



- 3) Specjalista odpowiedzialny za administrowanie i wsparcie techniczne systemu: w osobie Pani/Pana _____, tel.: _____, adres e-mail: _____;
2. Jeżeli w toku realizacji Umowy obiektywnie konieczna okaże się zmiana osoby/osób wskazanej/wskazanych przez Wykonawcę w ust. 1 powyżej (tj. na skutek sytuacji wskazanych w Rozdziale V pkt 7 Zapytania ofertowego), Wykonawca powiadomi o tym fakcie niezwłocznie Zamawiającego, wskazując przyczynę zmiany oraz imię i nazwisko proponowanego zastępcy, a także przedstawi jego kwalifikacje i doświadczenie, co najmniej równe kwalifikacjom i doświadczeniu wymaganym przez Zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia oraz nie gorsze od oferowanego przez Wykonawcę w toku postępowania o udzielenie zamówienia.
3. Wykonawca jest zobowiązany przedłożyć Zamawiającemu propozycje zmian, o których mowa w ust. 2 powyżej, nie później niż w terminie 3 (słownie: trzech) dni roboczych przed planowanym skierowaniem nowej osoby do realizacji przedmiotu Umowy, a w sytuacjach nagłych i nieprzewidzianych, kiedy dochowanie terminu wskazanego tutaj nie jest możliwe – w najkrótszym możliwym terminie i uzyskać akceptację Zamawiającego. Przerwy w realizacji przedmiotu Umowy wynikające z braku ciągłości prac/świadczenia usług przez ww. osoby będą traktowane jako przyczyny leżące po stronie Wykonawcy i nie mogą stanowić podstawy do wydłużenia terminów realizacji Umowy.
4. Przedstawicielem Wykonawcy, upoważnionym do kontaktów z Zamawiającym w związku z realizacją niniejszej Umowy jest: Pani/Pan _____, tel.: _____, adres e-mail: _____.
5. Przedstawicielem Zamawiającego, upoważnionym do kontaktów z Wykonawcą w związku z realizacją niniejszej Umowy jest: Pani/Pan _____, tel.: _____, adres e-mail: _____.
6. Strony zgodnie postanawiają, iż za chwilę skierowania przez Zamawiającego do Wykonawcy w postaci elektronicznej (w tym: za pośrednictwem wiadomości e-mail): polecenia, zawiadomienia, wezwania, zgody, decyzji, zatwierdzenia lub zaświadczenia uznaje się chwilę wprowadzenia takiego oświadczenia do ośrodka komunikacji elektronicznej w taki sposób, ażeby Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią.
7. Zmiana osób wskazanych w §17 ust. 1 Umowy stanowi istotną zmianę Umowy i wymaga sporządzenia aneksu do niniejszej Umowy. Zmiana danych kontaktowych (teleadresowych) osób wskazanych w §17 ust. 1 Umowy nie stanowi zmiany Umowy i dla swej skuteczności pod rygorem nieważności wymaga uprzedniego poinformowania drugiej Strony. Powiadomienie takie powinno nastąpić najpóźniej w dniu poprzedzającym tę zmianę. W przypadku braku powiadomienia o takiej zmianie – wysłanie jakiegokolwiek korespondencji na dotychczasowe dane teleadresowe będzie uważane za skutecznie dokonane.
8. Zmiana osób wskazanych w §17 ust. 4 i ust. 5 Umowy i/lub danych kontaktowych tych osób nie stanowi zmiany Umowy i dla swej skuteczności pod rygorem nieważności wymaga uprzedniego pisemnego poinformowania drugiej Strony. Powiadomienie takie powinno nastąpić najpóźniej w dniu poprzedzającym tę zmianę. W przypadku braku powiadomienia o takiej zmianie – wysłanie jakiegokolwiek korespondencji na dotychczasowe dane teleadresowe będzie uważane za skutecznie dokonane.
9. Strony zgodnie oświadczają, iż oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, będą składane wyłącznie pod rygorem nieważności w formie pisemnej opatrzonej własnoręcznym podpisem upoważnionych przedstawicieli Stron lub pod rygorem nieważności w postaci elektronicznej – opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
10. Strony wskazują następujące adresy do korespondencji:
- 1) dla Zamawiającego: tożsamy z adresem wskazanym w komparycji do niniejszej Umowy;



2) dla Wykonawcy: _____ .

§18
[zmiany Umowy]

1. Wszelkie istotne zmiany postanowień niniejszej Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, wymagają aneksu do Umowy sporządzonego w formie pisemnej, pod rygorem nieważności lub pod rygorem nieważności w postaci elektronicznej – opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
2. Zmiana postanowień Umowy może nastąpić z inicjatywy Zamawiającego albo Wykonawcy i musi zawierać sporządzony w formie pisemnej i przedstawiony drugiej Stronie opis zmiany, uzasadnienie faktyczne i prawne zmiany, koszt zmiany i jego wpływ na wysokość wynagrodzenia Wykonawcy (jeżeli dotyczy), czas wykonania zmiany oraz wpływ zmiany na termin realizacji Przedmiotu Umowy.
3. Stosownie do treści art. 455 ust. 1 pkt 1 ustawy – Prawo zamówień publicznych stosowanego odpowiednio oraz niezależnie od przesłanek tam wskazanych, Zamawiający przewiduje zmiany zawartej Umowy w stosunku do treści Oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, które to zmiany mogą dotyczyć:
 - 1) zmiany wynagrodzenia Wykonawcy w sytuacji, gdy z przyczyn których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia niniejszej Umowy, dojdzie do konieczności rozszerzenia lub ograniczenia zakresu przenoszonych na Zamawiającego majątkowych praw autorskich do poszczególnych komponentów (Utworów) składających się na Przedmiot niniejszej Umowy;
W przypadku wystąpienia zmian, o których mowa w §18 ust. 3 pkt 1 Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia Zamawiającemu pisemnego wniosku, do którego zostaną załączone (według potrzeb) wszelkie analizy wpływu zmian, o których mowa w §18 ust. 3 pkt 1 Umowy na koszty realizacji Przedmiotu Umowy. Zamawiający przeprowadzi z Wykonawcą negocjacje w celu zmiany wynagrodzenia, przy czym możliwa jest zmiana wynagrodzenia w trybie negocjacji jedynie w zakresie bezpośrednio związanym ze zmianami określonymi w §16 ust. 3 pkt 1 Umowy;
 - 2) zmiany wynagrodzenia Wykonawcy w sytuacji zmiany obowiązującej stawki podatku od towarów i usług (VAT) – w takim przypadku możliwa jest zmiana wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy w taki sposób, że wartość prac/usług brutto przewidzianych do odbioru po dniu wejścia w życie tych zmian zostanie skorygowana w ten sposób, że do niezmienionej wartości netto tychże prac/usług zostanie doliczona kwota podatku VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi na dzień odbioru tych prac/usług.
 - 3) zmiany terminów zapłaty wynagrodzenia (lub którejkolwiek jego części/transzy) należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany przez Dysponenta – Ministra Sprawiedliwości terminów wypłaty poszczególnych transz dotacji na realizację zadania publicznego objętego niniejszą Umową, co może mieć miejsce na podstawie aneksu do Umowy z Dysponentem Funduszu zawartego pomiędzy Zamawiającym a Dysponentem Funduszu i/lub decyzji Dysponenta Funduszu wyrażonej w jakiegokolwiek formie;
 - 4) zmiany terminów realizacji Przedmiotu Umowy i/lub jego poszczególnych Etapów, co może mieć miejsce w przypadku zmiany terminów realizacji poszczególnych zadań ujętych w Umowie z Dysponentem Funduszu, które to zmiany mogą zostać wprowadzone na podstawie aneksu do Umowy z Dysponentem Funduszu zawartego pomiędzy Zamawiającym a Dysponentem Funduszu i/lub decyzji Dysponenta Funduszu wyrażonej w jakiegokolwiek formie;
 - 5) zmian personalnych dotyczących którejkolwiek z osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji Przedmiotu Umowy a wskazanych w treści Oferty (§17 ust. 1 pkt 1 – 3 Umowy), na osobę posiadającą minimum takie same (nie gorsze) lub wyższe kwalifikacje i doświadczenie jak wskazane w Ofercie na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu i w ramach



dotychczasowych kryteriów oceny ofert - w przypadkach wskazanych w Rozdziale V pkt 7 Zapytania ofertowego:

- 6) zmian w zakresie dotyczącym sposobu i/lub terminu i/lub zakresu realizacji Przedmiotu Umowy, w przypadku:
 - a) wystąpienia Siły wyższej lub następstw działania Siły wyższej – w takim przypadku możliwa jest zmiana terminów realizacji prac/usług objętych Umową (w tym terminów realizacji poszczególnych Etapów) – o czas, w którym występowało zjawisko Siły wyższej, które to uniemożliwiało lub znacząco utrudniało realizację prac/usług zgodnie z Umową lub o czas niezbędny do usunięcia następstw uprzedniego działania Siły wyższej, które to następstwa uniemożliwiały lub znacząco utrudniały realizację prac/usług zgodnie z Umową;
 - b) wystąpienia awarii lub uszkodzeń w zasobach stanowiących Infrastrukturę Zamawiającego niewywołanych działaniami / zaniechaniami Wykonawcy, które to awarie / uszkodzenia uniemożliwiają realizację prac / świadczenie usług objętych Umową przez Wykonawcę – w takim przypadku możliwa jest zmiana terminów realizacji prac/usług objętych Umową (w tym terminów realizacji poszczególnych Etapów) – o czas niezbędny do usunięcia awarii/naprawy uszkodzeń lub wymiany poszczególnych elementów Infrastruktury Zamawiającego;
 - c) wystąpienia innych przeszkód leżących po stronie Zamawiającego, które uniemożliwiają lub znacząco utrudniają realizację prac/świadczenie usług przez Wykonawcę w terminach określonych Umową – w takim przypadku możliwa jest zmiana terminów realizacji prac/usług objętych Umową (w tym terminów realizacji poszczególnych Etapów) – o czas niezbędny do usunięcia tychże przeszkód;
4. W przypadku gdy Wykonawca uważa się za uprawnionego do żądania zmiany Umowy na podstawie okoliczności wskazanych w niniejszym paragrafie oraz w zakresie w nim określonym, zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu wniosku dotyczącego zmiany Umowy wraz z opisem zdarzenia lub okoliczności, stanowiących podstawę żądania zmiany.
5. Wniosek, o którym mowa §18 ust. 4 Umowy powinien zostać przekazany Zamawiającemu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od dnia, w którym Wykonawca dowiedział się o zdarzeniu lub okoliczności uzasadniających zmianę Umowy.
6. Wniosek, o którym mowa w §18 ust. 4 Umowy powinien zawierać w szczególności:
 - 1) propozycję zmiany;
 - 2) uzasadnienie faktyczne i prawne dla proponowanej zmiany (w tym zawierać przywołanie konkretnej podstawy umownej uprawniającej do żądania zmiany, lub podstawy wynikającej z art. 455 ust. 1 pkt 2 – 4 lub art. 455 ust. 2 ustawy – Prawo zamówień publicznych stosowanych odpowiednio);
 - 3) kalkulację wynagrodzenia (jeżeli zmiana Umowy dotyczy również zmiany wynagrodzenia).
7. W terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od dnia otrzymania żądania zmiany, Zamawiający powiadomi Wykonawcę o akceptacji żądania zmiany Umowy i terminie podpisania stosownego aneksu do Umowy albo o konieczności przedłożenia (w terminie określonym przez Zamawiającego) dodatkowych dowodów i/lub informacji o okolicznościach uzasadniających zmianę albo o braku akceptacji na dokonanie zmiany Umowy.
8. Z wnioskiem o zmianę postanowień Umowy (w przypadku zaistnienia okoliczności uprawniających do takiego żądania) może również wystąpić Zamawiający.

§19 [poufność]

Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy ujawnionych wzajemnie w trakcie realizacji Umowy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić drugą Stronę na szkodę lub naruszenie prawa, w tym



dóbr osobistych oraz dobrych obyczajów. W szczególności dotyczy to tajemnicy handlowej i przedsiębiorstwa, tj. nieujawnionych do publicznej wiadomości, wiadomości technicznych, technologicznych, organizacyjnych, handlowych, personalnych, finansowych, ekonomicznych, marketingowych, rynkowych lub wiadomości o rezultatach pracy intelektualnej chronionych lub nie chronionych prawami wyłącznymi lub bezwzględными lub innych wiadomości o charakterze know-how – uzyskanych od drugiej Strony w związku z wykonywaniem Umowy. Nie stanowi naruszenia ujawnienie tajemnicy – w niezbędnym zakresie – w wykonaniu obowiązku wynikającego z przepisów prawa lub prawomocnego orzeczenia właściwego organu lub ujawnienie tajemnicy pracownikom, doradcom, podwykonawcom Stron, uczestniczącym w realizacji Umowy, jeżeli ujawnienie informacji tym osobom jest niezbędne dla wykonania niniejszej Umowy. Powyższe nie narusza obowiązku ochrony tajemnicy wynikającego z przepisów prawa.

§20

[postanowienia końcowe]

1. Wykonawca niniejszym wyraża zgodę, iż w razie zbycia, oddania do używania lub przekazania pod innym tytułem osobie trzeciej Przedmiotu Umowy w całości lub w części, Zamawiający z chwilą zawarcia umowy z osobą trzecią przelewa na nią wszystkie uprawnienia, jakie posiada z niniejszej Umowy wobec Wykonawcy, a w szczególności dotyczące: gwarancji jakości, rękojmi, kar umownych, z tytułu praw autorskich majątkowych oraz uprawnień do wykonywania praw osobistych, udzielonych/dostarczonych licencji, i in.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści niniejszej Umowy wymagają, sporządzenia pomiędzy Stronami aneksu, pod rygorem nieważności w formie pisemnej, opatrzonego własnoręcznym podpisem upoważnionych przedstawicieli Stron lub w postaci elektronicznej – opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, pod rygorem nieważności, jeżeli treść Umowy nie stanowi inaczej.
3. Integralną część niniejszej Umowy stanowią następujące załączniki:
 - 1) **Załącznik nr 1** – Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ);
 - 2) **Załącznik nr 2** – oferta Wykonawcy;
 - 3) **Załącznik nr 3** – Zatwierdzony przez Zamawiającego Harmonogram realizacji;
 - 4) **Załącznik nr 4** – Umowa PPDO (w przypadku jej zawarcia);
4. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym m.in.: k.c. oraz uPrAut.
5. W przypadku zaistnienia pomiędzy Stronami sporu wynikającego z Umowy lub pozostałego w związku z Umową, Strony podejmą rokowania, celem rozstrzygnięcia sporu. W przypadku nieosiągnięcia pomiędzy Stronami porozumienia, spór zostanie poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
6. Umowa niniejsza została sporządzona pod rygorem nieważności w formie pisemnej opatrzonej własnoręcznym podpisem upoważnionych przedstawicieli Stron lub w postaci elektronicznej – opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, pod rygorem nieważności. Umowa opatrzona podpisem własnoręcznym jest sporządzana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z czego 1 (słownie: jeden) egzemplarz przeznaczony jest dla Wykonawcy oraz 1 (słownie: jeden) egzemplarz przeznaczony jest dla Zamawiającego.
7. Strony zgodnie oświadczają, że w przypadku zawarcia niniejszej Umowy w formie elektronicznej za pomocą kwalifikowanego podpisu elektronicznego powstały w ten sposób dokument elektroniczny stanowi poświadczenie, iż Strony zgodnie złożyły oświadczenia woli w nim zawarte, zaś datą zawarcia jest dzień złożenia ostatniego (późniejszego) oświadczenia woli o jej zawarciu przez umocowanych przedstawicieli każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

