

**Zaproszenie do składania ofert  
na dostawę Platformy Telekomunikacyjnej  
do wsparcia Biura Obsługi Interesanta**

**I. Nazwa i adres ZAMAWIAJĄCEGO**

Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie

z siedzibą w Świdniku

ul. Kard. S. Wyszyńskiego 18

21-040 Świdnik

tel. 081 46 48 879

fax. 081 46 48 879

e-mail: [katarzyna.kwiatkowska@lublin-wschod.sr.gov.pl](mailto:katarzyna.kwiatkowska@lublin-wschod.sr.gov.pl)

NIP: 712-32-35-253

REGON: 060716192

Adres strony internetowej Zamawiającego: [www.lublin-wschod.sr.gov.pl](http://www.lublin-wschod.sr.gov.pl)

**Godziny pracy Sądu:**

- od 7:30 do 18:00 (w poniedziałki),
- od 7:30 do 15:30 (od wtorku do piątku).

**II. Tryb udzielenia zamówienia**

1. Postępowanie prowadzone jest na podstawie art. 4 pkt. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1986).
2. Warunki niniejszego postępowania mogą być zmienione do czasu złożenia ofert lub niniejsze
3. postępowanie może być odwołane bez podania przyczyny w każdym czasie (tzw. unieważnienie postępowania).
4. Do niniejszego postępowania stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.

**III. Nomenklatura wg Wspólnego Słownika Zamówień (CPV)**

48.00.00.00 – 8 Pakiety oprogramowania i systemy

72.26.00.00 – 5 Usługi w zakresie oprogramowania

79.63.20.00 – 3 Szkolenie pracowników

72.26.30.00 – 6 Usługi wdrażania oprogramowania

72.26.50.00 – 0 Usługi konfiguracji oprogramowania

**IV. Termin wykonania zamówienia**

Termin wykonania zamówienia – do 30 dni od dnia podpisania (zawarcia) Umowy.

**V. Nazwa przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa na rzecz Zamawiającego Platformy Telekomunikacyjnej do wsparcia Biura Obsługi Interesanta w Sądzie Rejonowym Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku wraz z usługami towarzyszącymi.
2. **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zaproszenia.**
3. Ilekroć w opisie przedmiotu zamówienia zawartym w niniejszym zapytaniu ofertowym, wskazane

zostały normy, aprobaty, specyfikacje techniczne i systemy odniesienia, o których mowa w art. 30 ust. 1 – 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1986) Zamawiający dopuszcza rozwiązania równoważne opisywanym.

4. Ilekroć w opisie przedmiotu zamówienia wskazane zostały znaki towarowe, patenty lub pochodzenie, Zamawiający dopuszcza rozwiązania równoważne wskazanym.
5. Wykonawca odpowiedzialny będzie za należyte, w szczególności terminowe wykonanie zamówienia, także w okresie gwarancji.
6. Wykonawca odpowiedzialny jest za jakość, zgodność z warunkami technicznymi i jakościowymi określonymi dla przedmiotu zamówienia do czasu wygaśnięcia zobowiązań Wykonawcy wobec Zamawiającego.

#### **VI. Wymagania związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia:**

- 1) Przedmiot zamówienia ma być dostarczany, wdrożony i skonfigurowany z systemami wewnętrznymi Sądu oraz centrala telefoniczna w terminie do **30 dni od dnia podpisania (zawarcia) Umowy**.
- 2) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć zestawy nagłowne umożliwiające obsługę dostarczonego systemu w ilości 5 sztuk (dla pracowników BOI).
- 3) Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć niezbędny sprzęt umożliwiający podłączenie obecnie wykorzystywanej centrali telefonicznej do dostarczonego przez siebie systemu.
- 4) Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzić szkolenie dla pracowników BOI z obsługi systemu.
- 5) W cenie podanej poniżej powinny zostać ujęte wszystkie koszty mające wpływ na realizację przedmiotowego zamówienia m.in. koszty dostawy i usług towarzyszących.

#### **VII. Ofertę należy:**

**złożyć w formie pisemnej w terminie do 28 grudnia 2018 r. do godziny 12:00** (osobiście - pok.118 (pierwsze piętro); faksem - 81 46 48 879 lub e-mailem: katarzyna.kwitkowska@lublin-wschod.sr.gov.pl według wzoru Oferty stanowiącego załącznik nr 1 do Zaproszenia.

**Osoba do kontaktów w sprawie zamówienia: Katarzyna Kwiatkowska.**

#### **VIII. Kryterium oceny ofert**

1. Jedynym kryterium wyboru oferty jest cena. Zamawiający wybierze ofertę najtańszą spośród ofert nie odrzuconych.
2. Cena stanowi 100 % kryterium wyboru. Maksymalną liczbę punktów (100) otrzyma Wykonawca, który zaoferuje najniższą cenę przy jednoczesnym spełnieniu wszystkich innych wymagań określonych w niniejszym zaproszeniu a w przypadku uchylenia się tego Wykonawcy od zawarcia umowy – następnemu w kolejności oferującemu najniższą cenę.
3. Oferty budzące wątpliwości mogą być przedmiotem zapytania Zamawiającego o wyjaśnienie ich treści. Zamawiający ma prawo wezwania Wykonawcy do wyjaśnienia treści oferty, a w przypadku braku złożenia wyjaśnień do odrzucenia oferty.
4. W toku oceny ofert Zamawiający może poprawiać w ofercie oczywiste omyłki pisarskie i rachunkowe (z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek) oraz inne omyłki polegające na niezgodności oferty z zaproszeniem, niepowodujące istotnych zmian w

treści oferty - niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona, z zastrzeżeniem, że ww. czynności Zamawiający wykona przed ustaleniem rankingu ofert.

5. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymogom określonym w niniejszym Zaprośzeniu oraz w Załącznikach i która została oceniona zgodnie z postanowieniem ppkt 1 jako najkorzystniejsza.
6. Jeżeli nie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert uzyskały największą liczbę punktów, Zamawiający wybierze ofertę z niższą ceną. W przypadku, gdy dwie lub więcej ofert uzyskała taka sama liczbę punktów, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
7. Oferty nie spełniające wymogów określonych w postępowaniu będą odrzucane.

#### **X. Postanowienia końcowe.**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Zaprośzeniu mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość odwołania niniejszego postępowania w każdym czasie bez podania przyczyny lub zmiany postanowień Zaprośzenia przed terminem składania ofert.
3. Sądem właściwym dla rozpoznawania wszelkich sporów wynikających z niniejszego postępowania jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.

#### **XI. Informacja zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO**

<b>Informacja</b>	
<b>zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej RODO</b>	
Tożsamość i dane kontaktowe Administratora ewentualnie tożsamość i dane kontaktowe przedstawiciela Administratora	Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku ul. Kard. S. Wyszyńskiego 18 21-040 Świdnik tel. 081 46 48 879 fax. 081 46 48 879
Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych	przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze

Cel przetwarzania danych osobowych	Celami przetwarzania danych osobowych jest przeprowadzenie procedury udzielenia zamówienia publicznego
Informacja o przetwarzaniu na podstawie prawnie uzasadnionych interesach realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią	Nie dotyczy
Odbiorcy danych osobowych lub kategorie odbiorców	Otrzymane dane osobowe mogą zostać przekazane innym oferentom na zasadach określonych przepisami prawa w przypadku wniesienia środków ochrony prawnej oraz firmie zajmującej się niszczeniem dokumentów po upływie okresu ich przechowywania w Sądzie
Zamiar przekazania danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej oraz informacje o stwierdzeniu lub braku stwierdzenia przez Komisję odpowiedniego stopnia ochrony lub w przypadku przekazania, o którym mowa w art. 46, art. 47 lub art. 49 ust. 1 akapit drugi, wzmiankę o odpowiednich lub właściwych zabezpieczeniach oraz o możliwościach uzyskania kopii danych lub o miejscu udostępnienia danych	Nie dotyczy
Okres, przez który dane osobowe będą przechowywane, a gdy nie jest to możliwe, informacja o kryteriach ustalania tego okresu	Okres przechowywania dokumentacji postępowania o udzielenie zamówienia publicznego tj. okres, o którym mowa w art. 97 ustawy w przypadku wykonawców, którym Zamawiający nie udzielił zamówienia. W przypadku wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, okres równy okresowi gwarancji i rękojmi, nie krótszy jednak niż do dnia rozstrzygnięcia roszczeń stron

<p>Informacja o prawie do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych dotyczących osoby, której dane dotyczą, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia</p>	<p>Osoba, której dane dotyczą posiada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prawo dostępu do przetwarzanych przez Administratora jej danych osobowych zgodnie z Art. 15 RODO i może żądać od Administratora potwierdzenia, czy dane są przetwarzane i w jakim zakresie.</li> <li>2. Prawo do żądania sprostowania danych zgodnie z art. 16 RODO.</li> <li>3. Prawo do żądania usunięcia danych zgodnie z art. 17 RODO.</li> <li>4. Prawo do ograniczenia przetwarzania danych zgodnie z art. 18 RODO.</li> </ol> <p>Administrator powiadomi osobę o sprostowaniu, usunięciu lub o ograniczeniu przetwarzania danych zgodnie z art. 19 RODO</p>
<p>Informacja o prawie do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także o prawie do przenoszenia danych</p>	<p>Osoba, której dane dotyczą posiada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prawo do złożenia sprzeciwu co do przetwarzania jej danych w sytuacjach i na zasadach określonych w art. 21 RODO</li> <li>- prawo do otrzymania jej danych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo do przesłania tych danych innemu administratorowi na zasadach określonych w art. 20 RODO</li> </ul>
<p>Informacja o prawie do cofnięcia zgody (jeśli dane przetwarzają się na podstawie zgody) w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem</p>	<p>Nie dotyczy – dane nie są przetwarzane na podstawie zgody</p>
<p>Informacja o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego</p>	<p>Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa</p>

<p>Informacja o wymogu podania danych (wymóg ustawowy lub umowny lub warunek zawarcia umowy) oraz czy osoba, której dane dotyczą, jest zobowiązana do ich podania i jakie są ewentualne konsekwencje niepodania danych</p>	<p>Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji wymienionych celów zbierania danych. Niepodanie danych osobowych skutkuje brakiem możliwości wzięcia udziału w procedurze udzielenia zamówienia publicznego</p>
<p>Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu, o którym mowa w art. 22 ust. 1 i 4 oraz istotne informacje o zasadach ich podejmowania, a także o znaczeniu i przewidywanych konsekwencjach takiego przetwarzania dla osoby, której dane dotyczą</p>	<p>Administrator nie będzie podejmować decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym profilować otrzymanych danych osobowych</p>
<p>Informacja o planowanym przetwarzaniu w innym celu niż przetwarzania</p>	<p>Administrator nie będzie przetwarzał danych osobowych w innym celu niż wskazany w Informacji powyżej</p>

## XII. Wykaz załączników:

- a) nr 1 – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.
- b) nr 2 – Formularz Ofertowo – Cenowy.
- c) nr 3 – wzór Umowy.

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Dostawa oprogramowania, udzielenie licencji oraz instalacja oprogramowania systemu Contact Center wraz z modułem automatycznej obsługi osób dzwoniących do sądu oraz modułem automatycznych zapowiedzi głosowych dla Sądu Rejonowego Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku. Zamówienie obejmuje montaż, instalację i wdrożenie wszelkich elementów wymaganych do uruchomienia i użytkowania systemu.

**A) Zakres funkcjonalny oraz wymagane cechy w zakresie poszczególnych modułów zamawianego rozwiązania:**

**I. Moduł automatycznej obsługi osób dzwoniących do sądu:**

- a) automatyczna obsługa osób dzwoniących do sądu z zakresu informowania o aktualnym stanie sprawy,
- b) generowanie dynamicznych komunikatów głosowych na podstawie danych przechowywanych w bazie systemu Currenda i Zeto Świdnica,
- c) generowanie zapowiedzi głosowych w oparciu o system zamiany pisma na mowę,
- d) wsparcie dla technologii ASR (Automatic Voice Recognition) - na wypadek gdyby Zamawiający w przyszłości chciał rozbudować system o moduł głosowej obsługi Interesanta w kanale automatycznym,
- e) możliwość obsługi 5 jednoczesnych połączeń w trybie automatycznym,
- f) możliwość zastosowania automatycznej autoryzacji osoby dzwoniącej (np. na podstawie nr pesel/mp) w celu umożliwienia dostępu do automatycznej informacji.

**II. Moduł automatycznej zapowiedzi głosowych IVR:**

- a) możliwość budowy wielopoziomowych rozbudowanych struktur IVR,
- b) graficzny interfejs budowy struktur IVR,
- c) dynamiczne zarządzanie IVR przez administratora z możliwością samodzielnego dodawania komunikatów,
- d) możliwość odtwarzania komunikatów zgodnie z wcześniej ustawionym kalendarzem,
- e) generowanie komunikatów głosowych w zależności od aktualnych potrzeb Sądu,
- f) możliwość konfigurowania godzin pracy oraz dni specjalnych z dedykowanym do tego specjalnym komunikatem głosowym.

**III. Moduł Contact Center dla pracowników BOI:**

- a) możliwość logowania się do Contact Center dla pracowników BOI;
- b) pełny monitoring przychodzących połączeń do BOI,
- c) wbudowana funkcja softphone,
- d) możliwość logowania domenowego Active Directory,
- e) możliwość definiowania i dynamicznego ustawiania statusów dla pracowników BOI,

- f) prezentacja w czasie rzeczywistym statusów pracy wszystkich użytkowników systemu Contact Center,
- g) narzędzia raportowe dla połączeń z BOI ustalane na podstawie filtrów,
- h) pełne raportowanie zajętości linii telefonicznych,
- i) ilość odebranych połączeń według nazwisk pracowników,
- j) procentowy udział pracowników w obsłudze połączeń.
- k) prezentacja w czasie rzeczywistym statusów pracy pracowników BOI,
- l) możliwość zarządzania mechanizmem oddzwonień (Callbacks),
- ł) możliwość podglądu danych historycznych dot. zrealizowanych rozmów,
- m) prezentacja informacji o połączeniu przychodzącym np. nazwa kolejki z której przychodzi połączenie, numer telefonu klienta, informacje o wyborach w drzewie IVR,
- n) narzędzia do zarządzania pracownikami BOI.

#### **IV. Kolejowanie połączeń przychodzących do BOI.**

#### **V. Nagrywanie i archiwizacja połączeń przychodzących do BOI:**

- a) przeglądanie i zaawansowane filtrowanie nagrań z poziomu wbudowanej w aplikację CC przeglądarki po wybranych parametrach:
  1. numer telefonu lub jego część,
  2. czas trwania połączenia,
  3. zakres dat,
  4. pracownik BOI.

- B)** Oprogramowanie Contact Center wraz z pozostałymi modułami muszą zostać zainstalowane w środowisku zwirtualizowanym. Zamawiający zobowiązuje się przygotować potrzebne maszyny wirtualne z systemami operacyjnymi wskazanymi przez Dostawcę, przy czym serwer do usługi wirtualizacji posiada następujące parametry:

IBM M4 x3650

Procesor: 2x INTEL Xeon E5-2620

Pamięć: 32GB RAM

Ilość wolnego miejsca: 1,2 TB

System operacyjny: Windows Server 2016 Standard

- C)** Dostawca w ramach zamówienia zobowiązuje się dostarczyć zestawy nagłowne umożliwiające obsługę dostarczonego systemu w ilości 5 szt. (dla pracowników BOI).
- D)** Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć niezbędny sprzęt umożliwiający podłączenie obecnie wykorzystywanej centrali telefonicznej do dostarczonego przez siebie systemu. Centrala telefoniczna obsługująca Sad Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie siedzibą w Świdniku - SLICAN MAC 6400.
- E)** Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzić dla pracowników BOI szkolenie, z obsługi systemu.
- F)** Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe działanie Oprogramowania na okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru systemu. Gwarancja obejmuje dokonanie wszelkich napraw i zapewnienia funkcjonowania systemu. W ramach gwarancji wykonawca świadczyć będzie usługi zdalnego wsparcia dla systemu.



- G)** Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć moduł współpracujący z systemami firmy Currenda i ZETO Świdnica, na podstawie których Wykonawca zobowiązuje się wygenerować wskazane przez zamawiającego komunikaty głosowe.
- 2.** Świadczenie usług serwisowych i wsparcia przez okres 12 miesięcy od momentu wdrożenia systemu obejmujących w szczególności:
- a)** usuwanie usterek i błędów oprogramowania,
  - b)** dostęp do aktualnych wersji systemu,
  - c)** prace służące rozwojowi i modyfikacji systemu.

## Formularz Ofertowo - Cenowy

1. Pełna nazwa Wykonawcy:

.....  
 .....

2. NIP: .....

REGON: .....

3. Adres siedziby Wykonawcy:

.....  
 .....

4. Adres korespondencyjny:

.....  
 .....

5. Telefon:

.....

6. Fax.:

.....

7. E-mail:

.....

8. Oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia za:

L.p.	Przedmiot zamówienia	Ilość szt.	Cena jednostkowa netto PLN*	Wartość netto w PLN	Wartość brutto w PLN*
a	b	c	d	e = c x d	f = e x stawka VAT
1.	Licencja na system wsparcia BOI	2			
2.	Licencja na system zamiany pisma na mowę	5			
3.	Wdrożenie i konfiguracja z systemami wewnętrznymi Sądu i centralą telefoniczną	1			
4.	Szkolenie pracowników BOI	1			
5.	<b>ŁĄCZNIE</b>				

Ponadto deklaruję:

- a) termin realizacji dostawy wraz z wdrożeniem – do 30 dni od dnia podpisania (zawarcia) Umowy;

- b) warunki płatności: przelew do 21 dni liczonych od daty dostarczenia prawidłowej faktury VAT wraz z protokołem odbioru bez zastrzeżeń;
  - c) gwarancja na oprogramowanie - minimum 12 miesięcy liczone od dnia podpisania protokołu odbioru systemu.
  - d) świadczenie usług serwisowych i wsparcia przez minimum 12 miesięcy liczone od dnia podpisania protokołu odbioru wdrożenia systemu.
9. **Oświadczam/y, że** powyższa cena zawiera wszystkie koszty wykonania zamówienia.
10. Zapoznałem/am się/zapoznaliśmy się z postanowieniami Zaproszenia do składania ofert i nie wnoszę/wnosimy żadnych zastrzeżeń oraz uzyskałem/uzyskaliśmy konieczne informacje do przygotowania oferty.
11. Uważam/y się za związanych niniejszą ofertą przez okres 30 dni licząc od dnia wyznaczonego jako termin składania ofert.
12. Zawarty wzór umowy (załącznik nr 3) został przeze mnie/przez nas zaakceptowany i zobowiązuję/my się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy zgodnej z tym wzorem umowy, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego
13. Moja/Nasza sytuacja finansowa oraz zdolności techniczne i zawodowe pozwalają na należyte wykonanie przeze mnie/przez nas przedmiotu zamówienia.

**Uwaga: Zamawiający we własnym zakresie, na podstawie danych wskazanych w ofercie zweryfikuje uprawnienia osoby składającej ofertę zgodnie z wpisem podmiotu do KRS lub CEiDG, a Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, oświadczy zgodnie z wzorem Umowy, że ww. dane nie uległy zmianie – są aktualne.**

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

.....

podpis osoby uprawnionej

**WZÓR**  
**UMOWA NR LWOG-2403-..../....**  
**z dnia .....**

Niniejsza umowa, zwana dalej „**Umową**” została zawarta po przeprowadzeniu postępowania o zamówienie publiczne na podstawie art. 4 pkt. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986) pomiędzy:

**Skarbem Państwa – Sądem Rejonowym Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku 21-040 Świdnik, ul. Kard. S. Wyszyńskiego 18**

NIP: 712-32-35-253, REGON: 060716192

reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej w treści Umowy „**Zamawiającym**”

a

.....

z siedzibą w ....., przy ul. ....,  
wpisaną/ym do rejestru KRS .....

NIP: .....REGON.....

reprezentowaną/ym przez:

1) .....

2) .....

zwaną/ym dalej w treści Umowy „**Wykonawcą**”

**§ 1.**

**Definicje**

Użyte w niniejszej Umowie określenia, o ile nie nadano im innego znaczenia zgodnie z wyraźnymi postanowieniami Umowy, oznaczają:

- 1) **dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 2) **odbiorca** – Sąd zobowiązany do odbioru Systemu, tj. Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku;
- 3) **Umowa** – niniejsza umowa wraz z załącznikami;
- 4) **Wykonawca** – podmiot, który zawarł Umowę z Zamawiającym;
- 5) **Zamawiający** – Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku;
- 6) **System** – zainstalowane i skonfigurowane oprogramowanie automatycznego systemu telefonicznego IVR;
- 7) **Oprogramowanie** – oprogramowanie automatycznego systemu telefonicznego IVR.

## **§ 2.**

### **Podmiot umowy**

1. Podmiotem niniejszej Umowy jest dostawa wraz z udzieleniem licencji, instalacja i konfiguracja oprogramowania automatycznego systemu telefonicznego IVR dla Sądu Rejonowego Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, w tym usług towarzyszących stanowi Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować przedmiot Umowy zgodnie z jej treścią oraz oferta Wykonawcy z dnia ....., stanowiącą Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Wykonawca udziela Zamawiającemu nieograniczonego czasowo, niewyłączonej i nieodwoływanej licencji na Oprogramowanie. Licencja uprawnia Zamawiającego do:
  - a) korzystania z Oprogramowania zgodnie z dokumentacją i jego przeznaczeniem, na wszystkich dostępnych nośnikach, w szczególności w zakresie:
    - wewnętrznego przetwarzania danych,
    - zbierania danych,
    - wprowadzania danych,
    - utrwalania danych,
    - przechowywania danych,
    - opracowywania danych,
    - modyfikacji danych,
    - przesyłania danych,
    - udostępniania i usuwania danych, w tym wprowadzania danych do pamięci komputerów i serwerów sieci komputerowych i udostępniania ich użytkownikom sieci,
  - b) sporządzania kopii zapasowych Oprogramowania na wszystkich dostępnych nośnikach,
  - c) wprowadzania Oprogramowania do pamięci komputerów,
  - d) opracowania baz danych systemu przepływu interesantów.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu kopii Oprogramowania i jego dokumentacji.
6. Wykonawca w ramach przedmiotu Umowy będzie świadczył usługę zdalnego wsparcia technicznego – przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu obioru wdrożenia Systemu - dostępnego codziennie w godzinach 8:00 -16:00.

## **§ 3.**

### **Termin realizacji umowy**

Wykonawca zobowiązuje się zrealizować przedmiot Umowy w zakresie dostawy wraz z udzieleniem licencji, instalacji i konfiguracji systemu oraz przeszkoleniem personelu Zamawiającego w nieprzekraczalnym terminie do 30 dni od daty zawarcia Umowy.

#### § 4.

##### Miejsce i zasady realizacji Umowy

1. W ramach niniejszej Umowy Wykonawca, po dokonaniu dostawy Oprogramowania zobowiązany jest do przeprowadzenia instalacji i konfiguracji Systemu oraz przeszkolenia personelu wskazanego przez Zamawiającego (łącznie określonych jako „uruchomieni”).
2. Osoby wskazane w § 8 ust. 1 Umowy ustalą dokładnie terminy (dzień i godzinę) dostawy Oprogramowania, instalacji i konfiguracji Systemu oraz przeszkolenia personelu wskazanego przez Zamawiającego.
3. Potwierdzeniem wykonania przedmiotu Umowy będzie podpisanie bez zastrzeżeń „Protokołu odbioru wdrożenia Systemu”, którego wzór stanowi Załącznik Nr 3 do Umowy. Protokół zostanie podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego oraz Wykonawcy, wskazanych w § 8 ust. 1 Umowy.
4. Do „Protokołu odbioru wdrożenia Systemu” Wykonawca załączy kompletną dokumentację, tj. m.in. instrukcję obsługi, licencję na oprogramowanie, gwarancję jakości, dokumentację powykonawczą – sporządzone w języku polskim lub przetłumaczone na język polski.
5. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego za jakąkolwiek niezgodność dostarczonego Systemu z ofertą Wykonawcy i ich wadliwą instalację oraz konfigurację.
6. Dokonanie przez Zamawiającego odbioru przedmiotu Umowy poprzez podpisanie „Protokołu odbioru wdrożenia Systemu”, stanowi początek okresu gwarancyjnego jakości i rękojmi za wady.
7. Usługa zdalnego wsparcia technicznego, o której mowa w § 2 ust. 6 Umowy, dokonywana będzie przez przedstawicieli Wykonawcy pod numerem telefonu ..... lub e-mail: ..... codziennie w dni robocze w godzinach 8:00-16:00.

#### § 5.

##### Wynagrodzenie Wykonawcy

1. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy ustala się na kwotę:  
netto: ..... zł (słownie:.....) z podatkiem VAT ..... zł  
(słownie: .....) w tym:
  - a) wynagrodzenie za licencję na system wsparcia BOI wynosi: ..... zł brutto (słownie: .....);
  - b) wynagrodzenia za licencję na system zamiany pisma na mowę wynosi: ..... zł brutto (słownie: .....);
  - c) wynagrodzenie za wdrożenie i konfiguracja z systemami wewnętrznymi Sądu i centralą telefoniczną wynosi: ..... zł brutto (słownie: .....);
  - d) wynagrodzenie za szkolenie pracowników BOI wynosi: ..... zł brutto (słownie: .....).
2. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszystkie koszty niezbędne do zrealizowania zamówienia wynikające ze Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia (w tym z tytułu udzielenia licencji na Oprogramowanie) stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy oraz oferty Wykonawcy z dnia ....., stanowiącej Załącznik nr 2 do Umowy.
3. Całkowite Wynagrodzenie Wykonawcy jest stałe i nie ulegnie zmianie do końca trwania Umowy.

4. Wszelkie koszty związane z świadczeniem usługi zdalnego wsparcia technicznego ponosi Wykonawca.

#### **§ 6.**

##### **Warunki płatności**

1. Faktura VAT wystawiona będzie na Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy wypłacone zostanie jednorazowo po zrealizowaniu przedmiotu Umowy i przekazane zostanie poleceniem przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie do 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
3. Podstawą do wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT będzie podpisany bez zastrzeżeń przez powołanych w § 8 ust. 1 Umowy odpowiednich przedstawicieli Stron „Protokół odbioru wdrożenia Systemu”, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.
4. Maksymalny termin na wystawienie i dostarczenie Zamawiającemu faktury VAT wynosi 3 dni od daty podpisania „Protokołu odbioru wdrożenia Systemu”.
5. Za datę zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego. Termin zapłaty uważa się za zachowany, jeżeli obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego nastąpi najpóźniej w ostatnim dniu terminu płatności.

#### **§ 7.**

##### **Gwarancja jakości**

1. Wykonawca udziela gwarancji jakości na dostarczony, zainstalowany i skonfigurowany System, zgodnie z ofertą Wykonawcy na okres 12 miesięcy, licząc od dnia podpisania „Protokołu odbioru wdrożenia Systemu”, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy.
2. Wykonawca gwarantuje, że będący przedmiotem Umowy System jest wolny od jakichkolwiek wad prawnych i roszczeń osób trzecich.
3. Szczegółowe warunki gwarancji określają: oferta Wykonawcy i dokumenty gwarancyjne, przekazane przy odbiorze Systemu. Postanowienia dotyczące gwarancji zawarte w niniejszej Umowie mają pierwszeństwo przed warunkami określonymi w dokumentach gwarancyjnych. Postanowienia zawarte w niniejszej Umowie, dotyczące gwarancji jakości, zmieniają w tym zakresie mniej korzystne dla Zamawiającego postanowienia zawarte w dokumentach gwarancyjnych, z zastrzeżeniem, że Zamawiającemu służy interpretacja, które postanowienia są dla niego bardziej korzystne.
4. Gwarancja jakości obejmuje w szczególności wszystkie wykryte podczas eksploatacji usterki i wady Systemu, powstałe w czasie poprawnego, zgodnego z instrukcją użytkownika, jak również wszelkie czynności wykonane w toku instalacji i konfiguracji Systemu.
5. Serwis gwarancyjny świadczony będzie w miejscu użytkowania Systemu przez Sąd, również w przypadku zmiany pierwotnego miejsca instalacji Systemu.
6. Czas reakcji (przystąpienia do naprawy) od zgłoszenia usterki Systemu nie może być dłuższy niż 24 godziny (dotyczy dni roboczych w resorcie sprawiedliwości) od chwili zgłoszenia usterki Systemu przez Zamawiającego.

7. Wykonawca zobowiązuje się zakończyć naprawę i przywrócić System do pełnej sprawności w ciągu 72 godzin od momentu przystąpienia do naprawy, o którym mowa w ust. 6 Umowy.
8. W przypadku niemożności wykonania naprawy w ciągu 72 godzin, Wykonawca dokona ponownej instalacji i pełnej konfiguracji całego Systemu na wskazanym przez Zamawiającego komputerze w ciągu 48 godzin od upływu terminu, o którym mowa w ust. 7 Umowy.
9. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 6 dokonywane będą przez przedstawicieli Sądu na numer telefonu ..... lub e-mail: ..... codziennie w godzinach 8:00 – 16:00. Zgłaszający obowiązany jest poinformować serwis Wykonawcy w godzinach dostępu do Systemu oraz o rodzaju wady/awarii itp.
10. Każda osoba wykonująca usługi gwarancyjne będzie posiadała dokument tożsamości i pisemne upoważnienie wystawione przez Wykonawcę oraz będzie zobligowana stosować się do przepisów wewnętrznych Sądów.

### **§ 8.**

#### **Nadzór nad prawidłowym wykonaniem przedmiotu Umowy**

1. Osobami odpowiedzialnymi za prawidłową realizację Umowy oraz zatwierdzania dokumentów wynikających z Umowy są:
    - 1) **po stronie Zamawiającego:**  
Pan ..... tel..... E-mail: .....
    - Pani..... tel..... E-mail: .....
  - 2) **po stronie Wykonawcy:**  
Pan ..... nr tel. ....
  - E-mail: .....
2. Strony zastrzegają sobie prawo zmiany osób nadzorujących wykonywania prac objętych niniejszą Umową. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy, nie wymaga zawarcia pisemnego aneksu. Zamiana w powyższym zakresie jest skuteczna z chwili poinformowania drugiej Strony.
  3. Strony zobowiązują się wzajemnie informować o zmianie wszelkich w niej zawartych niezbędnych informacji, które w okresie realizacji Umowy np. dane teleadresowe, kontaktowe, adresy internetowe. Zmiana tych danych nie wymaga zmiany Umowy.
  4. Wykonawca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za wszelkie negatywne skutki wynikłe z powodu niewskazania Zamawiającemu aktualnego adresu, pod rygorem uznania za doręczoną korespondencji kierowanej na ostatni adres podany przez Wykonawcę.

### **§ 9.**

#### **Odpowiedzialność odszkodowawcza i kary umowne**

1. W przypadku odstąpienia od umowy lub rozwiązania Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Odbiorcy karę umowną w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w § 5 ust. 1 Umowy.
2. W przypadku niedotrzymania któregośkolwiek z terminów realizacji Umowy określonych w § 3 Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w § 5 ust. 1 Umowy za każdy dzień opóźnienia.



3. W przypadku niedotrzymania któregokolwiek z terminów realizacji Umowy określonych w § 7 ust. 6, 7, 8 Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 % całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w § 5 ust. 1 Umowy, za każdy dzień opóźnienia.
4. Przewidziane kary umowne nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Strony odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych.
5. Wykonawca zobowiązuje się pokryć wszystkie szkody poniesione przez Zamawiającego lub osoby trzecie, powstałe w czasie wykonywania niniejszej Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, wynikłe z wadliwego lub nieterminowego wykonania Umowy.
6. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z przysługującej Wykonawcy należności na podstawie noty księgowej wystawionej przez Odbiorcę.

#### **§ 10.**

##### **Odstąpienie i rozwiązanie Umowy**

1. Stronom będzie przysługiwało prawo odstąpienia od niniejszej Umowy na zasadach przewidzianych w Kodeksie cywilnym, a Zamawiającemu bez dodatkowego wezwania także w przypadku, gdy Wykonawca będzie wykonywał przedmiot Umowy nienależycie, a w szczególności:
  - 1) przekroczy termin realizacji Umowy o 7 dni;
  - 2) przeniesie wierzycelność wynikającą z niniejszej Umowy na rzecz osoby trzeciej, bez pisemnej zgody Zamawiającego;
  - 3) powierzy realizację Umowy innemu wykonawcy, bez pisemnej zgody Zamawiającego;
  - 4) w stosunku do Wykonawcy zostanie wszczęte postępowanie upadłościowe, jeżeli sąd odmówi ogłoszenia upadłości ze względu na niewystarczające aktywa na prowadzenie działalności, jeżeli Wykonawca zawrze z wierzycielami układ skutkujący powstaniem zagrożenia dla realizacji umowy lub jeżeli nastąpi faktyczna likwidacja przedsiębiorstwa;
  - 5) w wyniku wszczętego postępowania egzekucyjnego nastąpi zajęcie majątkowe Wykonawcy lub znacznej jego części;
  - 6) niewłaściwie zrealizuje całość lub część Umowy z zastrzeżeniem, że odstąpienia Zamawiający dokona w terminie do 30 dni od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego odstąpienie od Umowy.
2. Odstąpienie przez Zamawiającego od Umowy z przyczyn określonych w ust. 1 uznaje się za odstąpienie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. Odstąpienie od Umowy nie powoduje utraty uprawnień z tytułu rękojmi oraz gwarancji w odniesieniu do odebranego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń przedmiotu Umowy.
3. Odstąpienie od Umowy lub rozwiązanie umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

#### **§ 11.**

##### **Zmiany Umowy**

Wszelkie zmiany Umowy wymagają zastosowania formy pisemnej aneksu pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem § 8 ust. 2 i 3 oraz § 12 ust. 5 Umowy.

**§ 12.**

**Podwykonawstwo**

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać zakres rzeczowy, objęty niniejszą Umową osobiście bez udziału podwykonawców.
2. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za czynności osób, którymi posługuje się przy realizacji Umowy.

**§ 13.**

**Postanowienia końcowe**

1. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania w tajemnicy wszelkich danych o Zamawiającym i Sądach oraz innych informacji, jakie uzyskał w związku z realizacją Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia i przekazania, także bezterminowo po wygaśnięciu Umowy. Strony będą dążyły do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych w związku z niniejszą Umową, jednak w przypadku, gdy nie osiągną porozumienia, zaistniały spór będzie poddany rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umowa zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

<b>Zamawiający:</b>	<b>Wykonawca:</b>

**PROTOKÓŁ REALIZACJI UMOWY (ODBIORU WDROŻENIA SYSTEMU)**

**dotyczy dostawy, instalacji i konfiguracji oprogramowania automatycznego systemu telefonicznego dla Sądu Rejonowego Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku**

Zamawiający: Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku

Wykonawca: .....

Niniejszym potwierdzam wykonanie przez Wykonawcę zamówienia w dniach ..... r. na podstawie Umowy nr ..... z dnia .....r.

Zakres wykonanego zamówienia obejmuje:

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

Uwagi/zastrzeżenia:

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

Na podstawie powyższego:

Zamówienie uznaje się za wykonane nie prawidłowo/prawidłowo\*

Wzywa się Wykonawcę do usunięcia nieprawidłowości wyszczególnionych powyżej\*

.....  
podpis przedstawiciela

.....  
Wykonawcy podpis przedstawiciela Odbiorcy

\* nie potrzebne skreślić