

U M O W A nr F.261.6.2025 /Wzór/

Niniejsza Umowa zawarta została w dniu12.2025 r., w Przemyślu pomiędzy:
Sądem Okręgowym w Przemyślu, z siedzibą: 37-700 Przemyśl, pod adresem:
ul. Stanisława Konarskiego 6, NIP 795-23-48-286
zwanym dalej „Zamawiającym”, w imieniu którego działa:
Marek Blama - Dyrektor Sądu Okręgowego

a

.....,
zwanym dalej „Wykonawcą”, reprezentowanym przez:
.....
zwanymi dalej łącznie „Stronami”, a każda z osobna „Stroną”.

§ 1
Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie usług związanych z prowadzeniem obsługi Interesanta w Sądzie Okręgowym w Przemyślu, Sądzie Rejonowym w Lubaczowie oraz Sądzie Rejonowym w Przeworsku.
2. Obsługa interesantów wydziałów orzeczniczych każdego z sądów – będzie prowadzona poprzez Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta – zwane dalej WBOI.
3. Wykonawca zapewni obsługę interesantów w BOI Sądu Okręgowego w Przemyślu oraz Sądu Rejonowego w Lubaczowie, która będzie prowadzona przez pracowników bezpośrednio przy stanowiskach Biura, w tym telefonicznie.
4. BOI będzie przyjmować interesantów, z zastrzeżeniem ust. 10:
 - w poniedziałki w godzinach 8:00 – 18:00 (z 15 min. przerwą),
 - od wtorku do piątku w godzinach 8:00 – 15:00 (z 15 min. przerwą).
5. Przedmiot zamówienia ma zapewnić w szczególności profesjonalną obsługę stron postępowań sądowych, pełnomocników, a także pozostałych osób związanych z prowadzonymi postępowaniami, przy zachowaniu jak najkrótszego czasu oczekiwania interesanta.
6. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć odpowiednie narzędzie, realizujące funkcjonalność WBOI, o której mowa w § 2 ust. 1 i 2.
7. Wykonawca zapewni prowadzenie bezpośredniej obsługi Interesantów, poprzez skierowanie trzech osób (w tym: jednej do SO w Przemyślu oraz dwóch do SR w Lubaczowie), w wymiarze zapewniającym nieprzerwaną pracę Biura (w tym - stałą obecność jednej z osób oraz ich zastępowalność), z zastrzeżeniem ust. 8 i 9.
8. Warunek stałej obecności przynajmniej jednej osoby może nie zostać zrealizowany w przypadku zdarzeń i okoliczności uznanych w przepisach prawa pracy za przyczyny usprawiedliwiające nieobecność pracownika w pracy, w przypadku rezygnacji z pracy, śmierci pracownika, a także w innych przypadkach uzgodnionych z Zamawiającym – do czasu pozyskania nowego pracownika lub osoby będącej w zastępstwie, z uwzględnieniem możliwości zapewnienia obecności pracownika Zamawiającego.

9. Zamawiający w ramach realizacji zamówienia przewiduje możliwość zastosowania prawa opcji, o którym mowa w art. 441 ust. 1 Pzp., z uwzględnieniem poniższych zasad.
- 1) W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia bezpośredniej obsługi, poprzez świadczenie jej również na rzecz Sądu Rejonowego w Przeworsku, w okresie nie wykraczającym poza okres trwania umowy.
 - 2) Zamawiający skorzysta z prawa opcji – wyłącznie w przypadku możliwości przeznaczenia na ten cel dodatkowych środków pozwalających na sfinansowanie zamówienia oraz pod warunkiem potwierdzenia poprawności wdrożenia usług w zakresie podstawowym.
 - 3) W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega możliwość rozszerzenia zamówienia o skierowanie 1 (jednej) osoby zapewniającej obsługę Biura Obsługi Interesanta w Sądzie Rejonowym w Przeworsku, ul. Lwowska 9.
 - 4) Zamawiający może z opisanego wyżej prawa opcji skorzystać w całości lub w części – po uzgodnieniu z Wykonawcą i potwierdzeniu możliwości realizacji dodatkowego zakresu.
 - 5) Udzielenie zamówienia, które będzie realizowane w ramach opcji – jest jednostronnym uprawnieniem Zamawiającego, dlatego też nieskorzystanie przez Zamawiającego z prawa opcji nie stanowi podstawy dla Wykonawcy do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego.
 - 6) Zamówienie objęte prawem opcji Wykonawca będzie zobowiązany wykonać po uprzednim otrzymaniu zawiadomienia od Zamawiającego, że zamierza z prawa opcji skorzystać, zawierającego dokładny opis zakresu zamówienia oraz po jego uzgodnieniu i zaakceptowaniu.
 - 7) Pozostałe zasady dotyczące realizacji zamówienia objętego prawem opcji będą takie same jak te, które obowiązują przy realizacji zamówienia podstawowego.
 - 8) Zamawiający jest uprawniony do skorzystania z prawa opcji w całym okresie obowiązywania umowy – w wymiarze nieprzekraczającym 6 miesięcy.
10. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia obsługi w dniach i godzinach pracy Usługobiorcy, z uwzględnieniem niezbędnych przerw. W szczególnych przypadkach Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany harmonogramu pracy BOI - np. w przypadku wprowadzenia przez kierownika jednostki dnia wolnego za odpracowaniem w sobotę, obsługa będzie prowadzona w sobotę od godziny 8:00 do godziny 15:00. Zamawiający zastrzega też sobie prawo do zmiany czasu pracy BOI – z odpowiednią korektą wynagrodzenia, w szczególności w ramach tzw. prawa opcji. O wszelkich zmianach w tym zakresie Zamawiający każdorazowo niezwłocznie poinformuje Wykonawcę.

§ 2

Zakres usług

1. W ramach przedmiotu umowy, w części obejmującej świadczenie usług w zakresie Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów – Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
 - 1) dostarczenia dedykowanej aplikacji ułatwiającej pracę w BOI, jak i współpracę z wydziałami Usługobiorcy;
 - 2) poniesienia niezbędnych kosztów instalacji, szkoleń, serwisu, wsparcia i aktualizacji;
 - 3) świadczenia usług WBOI dla odpowiedniej liczby stanowisk obsługi telefonicznej, z ewentualnym wykorzystaniem udostępnionej przez Wykonawcę koniecznej infrastruktury sprzętowej, która będzie wyszczególniona w protokole odbioru;

- 4) świadczenia usług wymienionych w § 1 ust. 6 w godzinach pracy Zamawiającego, z wyłączeniem okresu, w którym przeprowadzane są aktualizacje, prace serwisowe i czynności podejmowane przez Zamawiającego, które uniemożliwiają świadczenie usługi;
 - 5) przyjmowania zgłoszeń / reklamacji oraz usuwania awarii/, na zasadach opisanych w niniejszej Umowie;
 - 6) udzielania wsparcia technicznego i udzielania wyjaśnień telefonicznie oraz zdalnie w zakresie bieżącej konfiguracji przedmiotu Umowy na zasadach opisanych w niniejszej Umowie.
2. Szczegółowy zakres wymagań oraz funkcjonalności świadczonych usług WBOI został przedstawiony w SWZ oraz w załączniku nr 1 do umowy.
 3. Wykonawca oświadcza, że usługa WBOI jest wolna od wad prawnych i nie narusza praw majątkowych osób trzecich.
 4. Do zadań BOI – w zakresie obsługi bezpośredniej – należy zapewnienie obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, w szczególności:
 - 1) informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu;
 - 2) informowanie o sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych, przesłankach ustanowienia obrońcy, adwokata lub radcy prawnego z urzędu, rodzajach środków odwoławczych i terminach do ich wniesienia, terminach i miejscach rozpraw;
 - 3) udostępnianie list kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych, komorniczych – z obszaru właściwości Sądu i niektórych instytucji pozasądowych takich jak Ministerstwo Sprawiedliwości, Sąd Najwyższy, Archiwa Państwowe, a także list lekarzy sądowych, biegłych sądowych (imię i nazwisko, specjalizacja), tłumaczy przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości, list stałych mediatorów – z obszaru właściwości Sądu Okręgowego w Przemyślu oraz list mediatorów przekazywanych przez organizacje pozarządowe i uczelnie oraz wykazów instytucji i osób uprawnionych do prowadzenia postępowania mediacyjnego w sprawach karnych i nieletnich oraz informacji o instytucjach, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka, jak Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Dziecka;
 - 4) informowanie o prawach i obowiązkach stron, świadka, oskarżonego, pokrzywdzonego;
 - 5) informowanie o instytucjach udzielających bezpłatnych porad prawnych;
 - 6) informowanie o pomocy ofiarom przestępstw;
 - 7) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism sądowych w typowych sprawach rozpoznawanych przez poszczególne wydziały;
 - 8) informowanie o wysokości kosztów sądowych, sposobie ich uiszczania oraz numerach kont bankowych sądu;
 - 9) przyjmowanie pism sądowych i znakowanie ich pieczęcią wpływu;
 - 10) przyjmowanie, stanowiących koszty postępowania sądowego opłat, których uiszczenie nastąpiło w formie znaków opłaty sądowej;
 - 11) wydawanie na wniosek interesanta zamówionych i przygotowanych przez wydziały dokumentów;
 - 12) informowanie uprawnionych o stanie postępowania w ich sprawach na podstawie danych z sądowych systemów teleinformatycznych;
 - 13) informowanie o strukturze organizacyjnej sądu, jego właściwości oraz lokalizacji, numerach telefonów, godzinach urzędowania, adresie strony internetowej, poczty

- elektronicznej, a także adresach innych sądów, organów i urzędów centralnych oraz kierowanie do właściwych sal rozpraw;
- 14) Nadzorowanie stron korzystających z czytelní (w ramach obsługi BOI istnieje konieczność obsługi czytelní).
5. Biuro Obsługi Interesantów nie będzie:
- udzielać porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych i ochronie informacji niejawnych;
 - sporządzać projektów pism procesowych, ani pomagać w ich sporządzaniu;
 - przekazywać danych osobowych stron postępowania;
 - wskazywać z imienia i nazwiska konkretnych adwokatów i radców prawnych;
 - wyjaśniać treści wydanych orzeczeń;
 - interpretować treści pism.
6. Zamawiający ograniczy w programie dostęp do pól, w których znajdują się dane inne niż potrzebne do świadczenia usług objętych zamówieniem. Za wpisanie w dostępne pola (przez pracowników Zamawiającego) informacji wybiegających poza zakres ustalony w ust. 4 i 5 i w rezultacie podanie ich klientowi Biura Obsługi Interesantów w sądzie – odpowiada Zamawiający.
7. Praca osób, o których mowa w §1 ust. 7 będzie odbywała się pod nadzorem Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze klientów Biura Obsługi Interesantów.
8. Wykonawca nie może powierzyć wykonywania usług innej osobie, bez wskazania takiej osoby i uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
9. Zamawiający zobowiązuje się do dostarczenia w formie elektronicznej wszelkich informacji, wytycznych i dokumentów związanych z realizacją zadania, a w razie potrzeby – do przeprowadzenia uzupełniających szkoleń w zakresie obsługi klienta w Biurze Obsługi Interesanta Zamawiającego, a także szkoleń z zakresu BHP i ochrony danych osobowych w zakresie procedur obowiązujących u Zamawiającego, regulaminem pracy w sądzie oraz w Biurze Obsługi Interesanta.
10. Zamawiający zobowiązany jest do przedkładania, do 3 dnia roboczego następnego miesiąca, skanu zestawienia zawierającego informację o zrealizowanej w danym miesiącu liczbie godzin świadczenia usług przez poszczególne osoby prowadzące – na zlecenie Wykonawcy – obsługę interesantów odrębnie dla każdego z sądów. W przypadku nie przesłania zestawienia przez Zamawiającego, Strony uznają za obowiązujące zestawienie przygotowane przez Wykonawcę.
11. Oferta Wykonawcy stanowi integralną część Umowy. W przypadku różnic pomiędzy Ofertą a niniejszą Umową rozstrzygającą jest treść Umowy.

§ 3

Terminy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony: od 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r.
2. System WBOI zostanie wdrożony w 2 etapach:
 - 1) I etap - od 1 stycznia 2026 roku w Sądzie Rejonowym w Lubaczowie;
 - 2) II etap – w ciągu 2 miesięcy od potwierdzenia przez Wykonawcę prawidłowego skonfigurowania przez Zamawiającego i/lub Sąd Apelacyjny w Rzeszowie zasobów serwerowych oraz dostępów zdalnych do nich, w Sądzie Okręgowym w Przemyśle i Sądzie Rejonowym w Przeworsku.

3. Dotrzymanie terminów, o których mowa w ust. 2 musi być potwierdzone protokołem wdrożenia podpisanym przez Strony Umowy.

§ 4

Wynagrodzenie

1. Strony ustalają następującą wysokość wynagrodzenia, przysługującego Wykonawcy z tytułu realizacji umowy:
 - 1) **miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe (abonament), z tytułu realizacji usług Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta**, w zakresie opisanym w § 2 ust. 1 umowy, należne od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi:
..... zł netto (słownie: 00/100 zł),
 - 2) **wynagrodzenie z tytułu wykonywania bezpośredniej obsługi Interesanta w BOI** (w siedzibie Sądu), w zakresie opisanym w § 1 ust. 3 i 7 oraz § 2 ust. 4 umowy – wg stawki za jedną roboczogodzinę (osobogodzinę):
..... zł netto (słownie: 00/100 zł),
 - 3)
 - 4) do kwot określonych w pkt. 1-3 Wykonawca doliczy należny podatek VAT w wysokości 23 %.
2. **Szacunkowa maksymalna wartość zamówienia podstawowego wynosi zł brutto** (słownie 00/100 zł).
3. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za każdy zakończony okres rozliczeniowy, w którym realizowane będą usługi:
 - 1) za pomocą narzędzia określonego w § 1 ust. 6 Umowy,
 - 2) na podstawie ewidencji czasu wykonywania usług, o której mowa w § 2 ust. 10, w zakresie wskazanym w § 1 ust. 3, 7 i 9.
4. Wynagrodzenie za świadczenie usług w okresie nieobejmującym pełnego miesiąca lub w niepełnym wymiarze, płatne będzie proporcjonalnie do liczby dni/godzin świadczenia usług w danym miesiącu, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Jeżeli Wykonawca wykaże, że osobom realizującym bezpośrednią obsługę interesantów przysługuje:
 - odpłatność za okres przybywania na zwolnieniu chorobowym, to za taki okres Zamawiający zapłaci Wykonawcy 80% stawki godzinowej w przypadku choroby lub 100% w przypadku choroby takiej osoby w okresie ciąży;
 - odpłatność za okres przybywania na zasiłku opiekuńczym przez okres nie dłuższy niż to wynika z przepisów prawa, to za taki okres Zamawiający zapłaci Wykonawcy 80% stawki godzinowej;
 - odpłatny okres wolny od pracy w wysokości 160 godzin rocznie, to za taki okres Zamawiający zapłaci Wykonawcy 100% stawki godzinowej.
6. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem, po zakończeniu każdego miesiąca, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, w terminie do 14 dni od daty jej doręczenia, na rachunek bankowy Wykonawcy, wskazany w tej fakturze.
7. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
8. W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy, Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie proporcjonalne do okresu świadczenia usług w miesiącu, za który wynagrodzenie zostanie wypłacone.

9. **Wynagrodzenie ryczałtowe za przedmiot umowy z tytułu należytego wykonania zamówienia udzielonego w ramach prawa opcji** będzie stanowił iloczyn cen jednostkowych wskazanych w ust. 1 pkt. 2 oraz liczby osób prowadzących bezpośrednią obsługę Interesanta w BOI (dodatkowo – maksymalnie 1 osoba) i liczby godzin wykonywania tej obsługi (maksymalnie po 1000 godzin),
- przy czym – dla zrealizowanego na tej podstawie zakresu zamówienia – odpowiednie zastosowanie będą miały zapisy ust. 3-8.

§ 5

Prawa i obowiązki stron

1. Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do prawidłowego i rzetelnego wykonania umowy, w szczególności poprzez zapewnienie pomieszczenia i wyposażenia, a także udostępnianie Wykonawcy, na bieżąco, wszelkich niezbędnych dokumentów oraz informacji.
2. Przy wykonywaniu obowiązków związanych z realizacją niniejszej Umowy, Wykonawca ma prawo korzystać z pomocy wszystkich komórek organizacyjnych Zamawiającego w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędne umiejętności, wiedzę i doświadczenie do wykonania przedmiotu Umowy i zobowiązuje się wykonać go w sposób i terminach określonych w Umowie, z uwzględnieniem standardów profesjonalnego świadczenia tego typu usług.
4. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednim potencjałem osobowym i technicznym pozwalającym na prawidłowe zrealizowanie całości Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres wykonania przedmiotu Umowy.
6. Po zakończeniu świadczenia przedmiotu umowy Wykonawca nie jest zobowiązany do przywrócenia stanu pierwotnego budynku, infrastruktury technicznej lub innych rzeczy, które uległy modyfikacji w związku z montażem infrastruktury technicznej niezbędnej do świadczenia przedmiotu umowy. Wszelkie modyfikacje następują po konsultacji z Zamawiającym.
7. Szczegółowe uprawnienia i zobowiązania Zamawiającego:
 - 1) Bieżące zgłaszanie awarii lub innych problemów i innych okoliczności mających związek z wykonaniem przedmiotu Umowy.
 - 2) Zapewnienia Wykonawcy dostępu do materiałów, dokumentacji, oprogramowania, sprzętu komputerowego, urządzeń i innych środków technicznych niezbędnych jego zdaniem do wykonania przedmiotu Umowy a będących w posiadaniu lub dyspozycji Zamawiającego.
 - 3) Udostępnienie i zapewnienie Wykonawcy możliwości wstępu do budynku i pomieszczeń w celu wykonania przedmiotu Umowy.
 - 4) Na potrzeby wdrożenia, a następnie serwisowania WBOI, Zamawiający zapewni dostęp zdalny do maszyny wirtualnej zawierającej aplikacje dostarczone przez Wykonawcę oraz wszystkich pozostałych urządzeń wdrożonych w ramach systemu. Dostęp może być realizowany w formie:

"na żądanie" (Zamawiający umożliwia dostęp do środowiska na prośbę Wykonawcy lub w przypadku awarii, po jej zgłoszeniu, z inicjatywy Zamawiającego); w wypadku dostępu „na żądanie” okres usunięcia problemów technicznych jest uzależniony od

momentu otrzymania dostępu przez Wykonawcę oraz od czasu na jaki taki dostęp został przyznany.

- 5) Podpisanie protokołu wdrożenia WBOI w ciągu 7 dni od zakończenia wdrożenia lub zgłoszenia w tym czasie uwag do wykonanego wdrożenia oraz podpisanie potwierdzenia rozpoczęcia pracy pracowników, o których mowa w § 1 ust. 7 w dniu rozpoczęcia przez nich pracy.
- 6) Zwrot wypożyczonego przez Wykonawcę sprzętu i licencji, nośników, dokumentacji, plików instalacyjnych oraz odinstalowanie oprogramowania w ciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy. Wykonawca ma prawo do kontroli prawidłowości odinstalowania oprogramowania.

§ 6

Gwarancja, reklamacje

1. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczoną usługę WBOI i sprzęt – przez cały okres obowiązywania Umowy.
2. Gwarancją nie są objęte czynności eksploatacyjne i związane z normalnym użytkowaniem np. podłączanie/wyłączanie urządzeń z prądu, ładowanie/wymiana baterii/akumulatorów, zakup i wymiana rolek papieru termicznego itp. Czynności takie mogą być wykonane na koszt Zamawiającego zgodnie z przeprowadzoną każdorazowo wyceną.
3. Gwarancją nie są objęte usterki mechaniczne powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania usługi/sprzętu przez Zamawiającego lub inne osoby, którym Zamawiający dał do nich dostęp. W takiej sytuacji naprawa może być przeprowadzona na koszt Zamawiającego zgodnie z przeprowadzoną każdorazowo wyceną.
4. Zapytania, zgłoszenia lub reklamacje mogą być zgłaszane do Wykonawcy w następujący sposób:
 - 1) poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie (zalecany sposób zgłoszeń),
 - 2) drogą elektroniczną na adres email:
 - 3) poprzez kontakt z Obsługą Klienta pod numerem telefonu:
5. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać, co najmniej następujące dane: oznaczenie Zamawiającego (w tym obligatoryjnie jego nazwę, adres pocztowy, adres email, numer telefonu, opis problemu będącego przyczyną złożenia reklamacji).
6. Reklamacje będą przyjmowane we wszystkie dni robocze od poniedziałku do piątku i w godzinach pracy serwisu 8:00-16:00.
7. Wykonawca zobowiązuje się przyjmować reklamacje i usuwać usterki w możliwie najkrótszym terminie, uzgodnionym przez Strony po dokonaniu oceny zakresu prac niezbędnych do wykonania usługi w celu doprowadzenia do pełnej sprawności usługi.
8. Za zgodne z obowiązującymi przepisami i technologią przyjęcie zgłoszenia i usunięcie usterki odpowiada Wykonawca.
9. Reklamacja będzie zakończona przesłaniem do wyznaczonej osoby ze strony Zamawiającego informacji o zakończeniu prac serwisowych objętych zgłoszeniem reklamacyjnym.

§ 7

Nadzór i koordynacja

1. Osobą odpowiedzialną za nadzór nad realizacją Umowy ze strony Zamawiającego jest:
Przemysław Kisala - tel. 535 795 333, e-mail: p.kisala@przemysl.so.gov.pl
2. Osoba odpowiedzialna za nadzór nad realizacją Umowy ze strony Wykonawcy:

....., tel., e-mail:

....., tel., e-mail:

3. Zmiana osób odpowiedzialnych za nadzór nie wymaga formy aneksu, jednakże wymaga pisemnego powiadomienia drugiej Strony.

§ 8

Kary umowne

1. W przypadku, gdy Wykonawca będzie realizował zamówienie w sposób wadliwy albo sprzeczny z treścią umowy, Zamawiający ma prawo wezwać go do zmiany sposobu wykonania w terminie nie krótszym niż 14 dni roboczych od dnia wezwania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Zamawiający może żądać obniżenia wynagrodzenia w odpowiednim stosunku, albo też odstąpić od Umowy.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3% abonamentu miesięcznego określonego w §4 ust. 1 pkt 1 – za każdy dzień opóźnienia w usunięciu problemu z systemem WBOI zgłoszonego w ramach reklamacji.
3. W razie naruszenia pozostałych postanowień Umowy, w stosunku do przewidzianych terminów albo w usunięciu wad, w terminach wskazanych przez Zamawiającego, po bezskutecznym pisemnym wezwaniu do zaniechania tych naruszeń, Zamawiający obciąży Wykonawcę karą umowną w wysokości 0,1% łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 2 – za każdy dzień zwłoki.
4. Kary umowne mogą zostać potrącone z wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
5. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za ewentualną szkodę, wyrządzoną Zamawiającemu w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem niniejszej umowy.
6. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w wypadku szkody przewyższającej naliczone kary umowne.
7. Strony mogą dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych do wysokości faktycznie poniesionych strat.

§ 9

Rozwiązanie umowy

1. Rozwiązanie umowy może nastąpić:
 - 1) w każdym czasie na mocy porozumienia Stron,
 - 2) za 3-miesięcznym wypowiedzeniem, rozpoczynającym swój bieg po zakończeniu miesiąca, w którym dokonano wypowiedzenia.
2. Zamawiający może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy Wykonawcy w przypadku powtarzającego się nie wywiązywania się, lub nienależytego wywiązywania się przez Wykonawcę z obowiązków wynikających z Umowy. W takim przypadku, przed złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia nieprawidłowości w wykonaniu Umowy w terminie 14 dni od dostarczenia mu wezwania, a jeśli Wykonawca w wyznaczonym terminie nie usunie tych nieprawidłowości, wówczas Zamawiający będzie miał prawo rozwiązać umowę z winy Wykonawcy ze skutkiem natychmiastowym na podstawie pisemnego oświadczenia.
3. Wykonawca może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym z winy Zamawiającego w przypadku powtarzającego się nie wywiązywania się, lub nienależytego wywiązywania się przez Zamawiającego z obowiązków wynikających z Umowy. W takim przypadku, przed złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu umowy, Wykonawca wezwie Zamawiającego do usunięcia nieprawidłowości w wykonaniu Umowy w terminie 14 dni od dostarczenia mu

wezwania, a jeśli Zamawiający w wyznaczonym terminie nie usunie tych nieprawidłowości, wówczas Wykonawca będzie miał prawo rozwiązać umowę z winy Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym na podstawie pisemnego oświadczenia.

4. Rozwiązanie umowy z przyczyn wskazanych w ust. 1-3 musi nastąpić pisemnie i zostać przesłane na adres drugiej Strony.

§ 10

Siła wyższa

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewypełnienie zobowiązań umownych z powodu wystąpienia siły wyższej. Za przypadki siły wyższej, które uwalniają Strony od wypełnienia zobowiązań umownych na czas trwania siły wyższej, uznaje się nieprzewidziane wydarzenia, które wystąpią niezależnie od woli Stron i po zawarciu niniejszej Umowy, a którym Strona nie będzie mogła zapobiec, przy zastosowaniu należytej staranności, udaremniając całkowicie lub częściowo wypełnienie zobowiązań umownych, (np.: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk, wojna, mobilizacja, działania wojenne wroga, rekwizycja, embargo lub zarządzenia władz).
2. Siłą wyższą nie jest brak siły roboczej, materiałów i surowców, środków transportu, środków pieniężnych, chyba że jest to spowodowane siłą wyższą.
3. O zaistnieniu okoliczności uznanych za siłę wyższą, Strony są zobowiązane niezwłocznie się powiadomić.

§ 11

Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe uzyskane przez Wykonawcę i Zamawiającego w ramach wykonywania niniejszej Umowy będą przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) oraz Rozporządzeniem z dnia 27 kwietnia 2016 r. o ochronie danych osobowych (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016; zwanym dalej: RODO) w celu wykonania niniejszej umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się, że nie będzie:
 - a) udostępniał osobom trzecim żadnych danych osobowych otrzymanych od Zamawiającego lub zebranych w imieniu Zamawiającego,
 - b) tworzył zbioru danych osobowych na podstawie otrzymanych danych osobowych, przy czym przez zbiór danych rozumie się każdy posiadający strukturę zestaw danych o charakterze osobowym, dostępnych według określonych kryteriów, niezależnie od tego, czy zestaw ten jest rozproszony lub podzielony funkcjonalnie.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przechowywania dokumentów związanych z wykonywaniem Umowy z sposób zapewniający ich integralność i nieprzetwarzania danych osobowych w innych celach niż związanych z wykonywaniem Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że – zgodnie z RODO - wypełnił obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 i art. 14 RODO względem osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskał w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia.

Dotyczy to w szczególności:

 - a) osób fizycznych skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia,
 - b) podwykonawców/podmiotów trzecich, będących osobami fizycznymi,
 - c) podwykonawcy/podmiotu trzeciego, będącego osobą fizyczną, prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą,

- d) pełnomocnika podwykonawcy/podmiotu trzeciego, będącego osobą fizyczną (np. dane osobowe zamieszczone w pełnomocnictwie),
 - e) członka organu zarządzającego podwykonawcy/podmiotu trzeciego, będącego osobą fizyczną (np. dane osobowe zamieszczone w informacji z KRK).
5. Zamawiający informuje, że przetwarzając dane osobowe, które pośrednio pozyskał w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego, nie jest obowiązany do wypełniania obowiązku informacyjnego, mając na względzie treść wyłączeń zawartych w art. 14 ust. 5 RODO.
 6. Dane osobowe pozyskane przez Zamawiającego będą przetwarzane w celu realizacji postanowień niniejszej umowy, w tym realizacji faktury, a po ustaniu okresu trwania umowy mogą być przetwarzane w celach księgowo-rachunkowych.
 7. Wykonawca, którego dane dotyczą ma prawo dostępu do treści danych oraz ich poprawienia.
 8. Skorzystanie przez Wykonawcę z prawa do sprostowania jego danych osobowych nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z obowiązującymi przepisami oraz nie może naruszać integralności dokumentacji dotyczącej niniejszego postępowania.
 9. Prawo Wykonawcy do żądania od ADO ograniczenia przetwarzania danych osobowych Wykonawcy nie ma zastosowania w odniesieniu do ich przechowywania w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.
 10. Zamawiający informuje Wykonawcę, że administratorem jego danych osobowych jest Dyrektor Sądu Okręgowego w Przemyślu, ul. Konarskiego 6, 37 – 700 Przemyśl.
 11. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się wyłącznie w celu realizacji zadań administratora, które wynikają z niniejszej umowy.

§ 12

Zgody marketingowe

1. Zamawiający wyraża zgodę na informowanie przez Wykonawcę firmy/instytucje/osoby trzecie o korzystaniu przez Zamawiającego z usług opisanych w przedmiocie Umowy.
2. Zamawiający nie wyraża zgodę na informowanie, za pomocą rozmów telefonicznych, i/lub wiadomości sms i/lub wiadomości email o ofercie Wykonawcy.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. Wykonawca jest zobowiązany do informowania Zamawiającego o zmianie formy prawnej prowadzonej działalności gospodarczej, o wszczęciu postępowania upadłościowego i ugodowego oraz o zmianie adresu siedziby Wykonawcy, w okresie obowiązywania umowy, a także niezakończonych rozliczeń z niej wynikających pod rygorem uznania za doręczoną korespondencji kierowanej na ostatni adres podany przez Wykonawcę.
2. Ewentualne sporne kwestie wynikłe w trakcie realizacji Umowy Strony poddadzą najpierw negocjacom z udziałem swoich przedstawicieli w siedzibie Zamawiającego, w uzgodnionym terminie. W przypadku braku porozumienia Stron, spory wynikłe z Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Wszystkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy mogą być dokonywane wyłącznie w

formie pisemnych aneksów, które dla swej ważności wymagają podpisów obydwu Stron.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego i innych ustaw obowiązujących w tym zakresie.
5. Umowa została sporządzona w formie elektronicznej / w *dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron. (niepotrzebne skreślić)*

Integralną część umowy stanowi:

- 1) Oferta Wykonawcy
- 2) Specyfikacja Warunków Zamówienia
- 3) ubezpieczenie Wykonawcy

.....

ZAMAWIAJĄCY:

.....

WYKONAWCA:

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Szczegółowy zakres funkcjonalności świadczonych usług
2. Załącznik nr 2 – Szybkość i warunki serwisu

Opis wymagań dla Wirtualnego BOI

Wymagane jest dostarczenie oraz pełne wdrożenie (prace instalacyjne, konfiguracja, szkolenie pracowników) rozwiązania systemowego w formie oprogramowania komputerowego oraz jego niezbędnych komponentów służących do automatyzacji procesu obsługi interesantów.

Wykaz jednostek w którym ma zostać zainstalowane rozwiązanie:

1. Sądzie Okręgowym w Przemyślu,
2. Sądzie Rejonowym w Lubaczowie,
3. Sądzie Rejonowym w Przeworsku,

Zakres automatyzacji procesu obsługi interesanta:

1. Dla Sądu Okręgowego w Przemyślu: połączenia telefoniczne (Biuro Obsługi Interesanta, Punkt Obsługi Krajowego Rejestru Karnego, Czytelnia Akt)
2. Dla pozostałych sądów: połączenia telefoniczne (Biuro Obsługi Interesanta, Punkt Obsługi Ksiąg Wieczystych, Czytelnia Akt)

Rozwiązanie ma zostać dostarczone w formie usługi tj. zamawiający nie kupuje licencji, urządzeń i nie ponosi jakichkolwiek kosztów prac serwisowych po uruchomieniu systemu (konfiguracji, rekonfiguracji, szkolenia). Zamawiający wymaga, aby świadczona usługa była płatna w formie miesięcznej opłaty za użytkowanie systemu.

Zamawiający wymaga, aby system:

1. Został zainstalowany w 2 etapach:
 - a. I etap - od 1 stycznia 2026 roku w Sądzie Rejonowym w Lubaczowie w zakresie obsługi telefonicznej;
 - b. II etap – w ciągu 2 miesięcy od potwierdzenia przez Wykonawcę prawidłowego skonfigurowania przez Zamawiającego i/lub Sąd Apelacyjny w Rzeszowie zasobów serwerowych oraz dostępów zdalnych do nich, w Sądzie Okręgowym w Przemyślu i Sądu Rejonowego w Przeworsku w zakresie obsługi telefonicznej.
2. Pracował w architekturze klient – serwer, gdzie serwer aplikacji będzie zainstalowany w Data Center Sądu apelacyjnego w Rzeszowie (serwer wirtualny)
3. Zapewniał bieżące kolejkowanie i monitorowania interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną.
4. Był wyposażony w dedykowaną aplikacja instalowaną na komputerach pracowników zamawiającego do obsługi kolejek (monitorowanie kolejek, odbieranie połączeń, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje itp.). Aplikacja musi posiadać możliwość zapisywania ustawień (profilu) poszczególnych użytkowników danego stanowiska i są one ładowane automatycznie po zalogowaniu się użytkownika na dowolnym komputerze w sieci klienta, gdzie ten moduł zostanie zainstalowany.
5. **W zakresie realizacji funkcji telefonicznych rozwiązanie ma być zintegrowane z systemem telefonii IP tj Cisco CUCM zainstalowanych w Sądzie Okręgowym w Przemyślu i obejmującym również stanowiska obsługi we wskazanych wyżej sądach rejonowych**
6. System musi zapewniać nagrywanie rozmów telefonicznych przychodzących do BOI z możliwością dostępu do nich na przygotowanej platformie spełniającej wymagania RODO.

Aplikacja do obsługi interesantów:

- 1) Automatyczne przerzucanie połączeń telefonicznych do jednej kolejki widocznej w panelu aplikacji
- 2) Możliwości podejmowania powolnego połączenia z kolejki połączeń
- 3) Wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń
- 4) Zawieszanie i przywracanie połączeń

- 5) Aplikacja zainstalowana na komputerach musi symulować dźwięk telefonu w celu poinformowania pracowników o dzwoniącym interesancie – domyślnie połączenie ma być realizowane na telefonie (dzwoni telefon).
- 6) Bezpośrednie transferowanie i transferowanie z konsultacją
- 7) Parkowanie połączeń i zarządzanie połączeniami zaparkowanymi
- 8) Szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń
- 9) Zapisywanie historii połączeń oraz narzędzia przeszukiwania historii połączeń
- 10) Tworzenie krótkich notatek do połączeń wraz z możliwością ich późniejszego wyszukiwania według słów kluczowych
- 11) Przeglądanie, dodawanie, edytowanie, usuwanie rezerwacji wizyt do punktów obsługi interesantów

Raportowanie

Funkcjonalność raportowania. Dostęp do raportów powinien odbywać się przez przeglądarkę www i gwarantować możliwość konfiguracji kont o różnych poziomach dostępów (np. dyrektor, kierownik, itp.), Dodatkowo musi posiadać możliwość generowania raportów dotyczących:

- 1) ilości obsłużonych interesantów
- 2) ilości obsłużonych interesantów w podziale na dni tygodnia w jednym zestawieniu.
- 3) ilości obsłużonych interesantów w podziale na dni miesiąca w jednym zestawieniu.
- 4) czasu obsługi interesantów przez pracownika BOI w tym całkowity czas obsługi/czas obsługi interesanta telefonicznego/czas obsługi interesanta osobistego

Wymagania dotyczące architektury oraz bezpieczeństwa:

1. System powinien zostać zainstalowany na wskazanych maszynach wirtualnych w Sądzie Apelacyjnym w Rzeszowie
2. System powinien zostać zintegrowany z platformą VOIP zainstalowaną w Sądzie Okręgowym w Przemyślu tj. Cisco CUCM v... w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności telefonicznych za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta tego systemu.
3. System będzie dostarczony z funkcjonalnością integracji z systemem dziedzicznym klienta tj. w trakcie połączenia telefonicznego na numer Biura Obsługi Interesanta interesant ma mieć możliwość odsłuchania komunikatu o statusie sprawy na podstawie podanej tonowo sygnatury tejże sprawy.

Skonfigurowanie systemu zgodnie z wymaganiami:

- 1) Stworzenie jednego numeru telefonu do obsługi interesantów w każdym sądzie.
- 2) Wszystkie połączenia na ten numer trafiają na odpowiednio skonstruowane drzewo IVR, które daje możliwość wyboru tematu sprawy
- 3) Po wyborze właściwego tematu sprawy interesant przełączany jest do odpowiedniej kolejki
- 4) Pracownicy wszystkich punktów obsługi interesanta monitorują kolejkę i dodatkowo monitorują połączenia wpadające do tych kolejek wraz z informacją o czasie oczekiwania, numerze dzwoniącym i kolejności w kolejce oraz widzą do jakiego sądu dzwonił interesant
- 5) Wolny agent samodzielnie decyduje o podjęciu interesanta poprzez naciśnięcie odpowiedniej funkcji w interfejsie dedykowanej aplikacji, trafiające połączenie do kolejki nie trafia bezpośrednio na aparat telefoniczny.
- 6) Dostarczany system będzie posiadać narzędzie do tworzenia i modyfikacji zapowiedzi za pomocą własnego interfejsu korzystając z narzędzia TTS w języku polskim. Dostawca na wezwanie Zamawiającego będzie miał obowiązek stworzenia lub modyfikacji treści zapowiedzi i wprowadzenia jej do systemu.
- 7) Integracja z systemem SAWA firmy Currenda w zakresie przekazywania informacji o bieżącym statusie sprawy po wprowadzeniu jej sygnatury za pośrednictwem klawiatury telefonu z wykorzystaniem TTS

SZYBKOŚĆ I WARUNKI SERWISU

Serwis usług/oprogramowania będzie świadczony zgodnie z poniższymi zasadami:

Poziom usługi	Dostępność	Czas reakcji	Czas naprawy		
			Awaria	Błąd	Usterka
Szybki serwis	Pn. – Pt. 8:00 -16:00	6 godzin	2 dni	5 dni	10 dni

Dostępność – dni tygodnia i godziny dostępności serwisu. Czas naprawy dla poziomu szybki serwis rozliczany w dniach roboczych.

Czas reakcji – okres liczony od momentu poprawnego zgłoszenia do momentu kontaktu z klientem w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i przeprowadzenia podstawowego wywiadu o sytuacji

Czas naprawy – okres liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia poprawnego zgłoszenia do momentu Naprawy systemu. Czas naprawy jest wydłużony o czas niezbędny zgłaszającemu do realizacji czynności znajdujących się w jego kompetencjach (np. przywrócenie backupu, wydanie zgody na dostęp do pomieszczeń służbowych, nieobecność administratora itp.). Czas naprawy zależy od wagi zgłoszonego problemu. W zależności od rodzaju zgłoszonego problemu określa się następujące poziomy napraw dla oprogramowania:

- Awaria – problemy krytyczne, uniemożliwiające użytkowanie całego systemu lub istotnych dla użytkownika funkcji, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;
- Błędy – problemy ważne, utrudniające pracę ale nie blokujące możliwości użytkowania systemu, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;
- Usterki – zdarzenia nie mające bezpośredniego wpływu na wydajność systemu i których skorygowanie można zaplanować.

Dla szybkiego serwisu niezbędne jest zapewnienie przez klienta zdalnego dostępu do systemu.