

Projektowane postanowienia umowy

**Umowa dostawy oprogramowania  
do obsługi Contact Center  
(dalej „Umowa”)**

zawarta w dniu podpisania Umowy przez ostatnią ze Stron, pomiędzy:

- (1) **PFR Portal PPK sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie przy ul. Kruczej 50 (00-025 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000764839, NIP: 525-27-71-432, REGON: 381741468, wysokość kapitału zakładowego: 37.400.000,00 PLN (dalej: „**PFR Portal**” lub „**Zamawiający**”) reprezentowaną przez:

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

*(wydruk informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców KRS Zamawiającego na dzień zawarcia Umowy stanowi Załącznik nr 1 do Umowy)*

a

- (2) \_\_\_\_\_ z siedzibą w \_\_\_\_\_, przy ul. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_-\_\_\_\_ \_\_\_\_\_), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: \_\_\_\_\_, NIP: \_\_\_\_\_, REGON: \_\_\_\_\_, kapitał zakładowy w wysokości \_\_\_\_\_ PLN (wpłacony w całości) (dalej „\_\_\_\_\_” lub „**Wykonawca**”), reprezentowaną przez:

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

*(wydruk informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców KRS Wykonawcy na dzień zawarcia Umowy stanowi Załącznik nr 2 do Umowy)*

Zamawiający oraz Wykonawca w dalszej części Umowy zwani będą łącznie „Stronami”, a każdy z osobna także „Stroną”.

Umowa jest następstwem postępowania, do którego na podstawie art. 2 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1605 z późn. zm.) nie stosuje się tej ustawy.

**Strony zgodnie postanawiają, co następuje:**

## **§ 1.**

### **Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest dostawa oprogramowania do obsługi Contact Center („System”), w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami Zamawiającego, wraz z jego pełnym wdrożeniem oraz utrzymaniem przez czas obowiązywania Umowy („**Przedmiot Umowy**”).
2. Szczegółowy opis Przedmiotu Umowy (określający w szczególności wymagania techniczne, ilość dostępów do Systemu, wymagania dot. prywatności oraz bezpieczeństwa, wymagania dot. wdrożenia oraz utrzymania), zawarty jest w zapytaniu ofertowym Zamawiającego, stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy („**Zapytanie ofertowe**”) oraz ofercie Wykonawcy z dnia \_\_\_\_\_, stanowiącej Załącznik nr 4 do Umowy („**Oferta**”).
3. Pełne wdrożenie Systemu polega na:
  - a. jego uruchomieniu (dostawie, instalacji, konfiguracji i integracji) wraz ze wszystkimi wymaganymi funkcjonalnościami oraz
  - b. przeszkoleniu wszystkich użytkowników Systemu (doradców oraz supervizorów) w zakresie jego obsługi,- zgodnie z Umową.
4. Utrzymanie Systemu polega na:
  - a. jego utrzymaniu i konserwacji w infrastrukturze Wykonawcy, pozwalających na nieprzerwaną i bezawaryjną pracę Systemu i korzystanie z niego w okresie trwania Umowy;
  - b. zapewnieniu dostępności Systemu na poziomie co najmniej 99% w skali miesiąca kalendarzowego w odniesieniu do czasu pracy Systemu. Poziom dostępności będzie obliczany w następujący sposób: różnica 100% i procenta niedostępności Systemu w miesiącu kalendarzowym. Procent niedostępności będzie liczony jako iloraz czasu niedostępności Systemu w miesiącu kalendarzowym i całkowitego czasu pracy Systemu w miesiącu kalendarzowym \* 100%. Do poziomu dostępności Systemu nie wlicza się przerw w dostępności spowodowanych przez siłę wyższą, o której mowa w § 10 lub przez Zamawiającego;
  - c. usuwaniu awarii, błędów lub niedostępności Systemu zgodnie z Załącznikiem nr 9 – Usuwanie awarii Systemu;
  - d. zapewnieniu Zamawiającemu możliwości konsultacji technicznych.

## **§ 2.**

### **Oświadczenia i zapewnienia**

1. Strony niniejszym oświadczają i zapewniają sobie wzajemnie, że:
  - 1) posiadają wszelkie konieczne zgody i pozwolenia, aby zawrzeć i wykonać Umowę;
  - 2) Umowa zostaje zawarta przez ich należycie umocowanych przedstawicieli;

- 3) realizacja Umowy nastąpi przy zachowaniu najwyższej staranności wynikającej z zawodowego charakteru świadczonych usług.
2. Wykonawca zobowiązuje się do należytego wykonania Przedmiotu Umowy, w szczególności do:
  - 1) wykonania Przedmiotu Umowy w terminie oraz zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie;
  - 2) ponoszenia odpowiedzialności za wszelkie szkody, które Wykonawca lub inny podmiot działający na zlecenie Wykonawcy spowoduje podczas lub w związku z wykonywaniem prac będących Przedmiotem Umowy;
  - 3) pełnego wdrożenia Systemu, zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie;
  - 4) utrzymania Systemu i zapewnienie możliwości korzystania z niego, zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie.
3. Wykonawca oświadcza, że przysługuje mu prawo do udzielania dostępu do Systemu na zasadach określonych w Umowie oraz zapewnia, że zawarcie i wykonanie przez Wykonawcę Umowy nie wymaga żadnych zgód ani zezwoleń osób trzecich.
4. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędne umiejętności, wiedzę i doświadczenie do wykonania Przedmiotu Umowy i zobowiązuje się wykonać go w sposób i w terminach określonych w Umowie, z uwzględnieniem standardów profesjonalnego świadczenia tego typu usług.
5. Wykonawca oświadcza, że dysponuje odpowiednim potencjałem osobowym, materiałowym oraz techniczno-organizacyjnym pozwalającym na prawidłowe zrealizowanie Przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca zapewnia, że w związku z wykonywaniem Umowy nie narusza jakichkolwiek praw osobistych lub majątkowych osób trzecich, w szczególności praw autorskich, a także zapewnia, że zawarcie i wykonanie Umowy nie wymaga uzyskania zgody lub złożenia jakiegokolwiek innego oświadczenia woli przez jakąkolwiek osobę trzecią.
7. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji Umowy, a także podczas korzystania z Systemu w zakresie i na zasadach opisanych w Umowie, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień, a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień.
8. Wykonawca zapewnia, że System jest najwyższej jakości, wolny od jakichkolwiek wad prawnych oraz zgodny z wymogami określonymi w Umowie.
9. Wykonawca oświadcza, że nie są mu znane żadne przeszkody natury technicznej, prawnej ani finansowej, które mogą uniemożliwić mu wykonanie Przedmiotu Umowy.
10. Wykonawca zobowiązuje się nie dokonywać zmian organizacyjno- prawnych, w zakresie swojego statusu, które mogą zagrażać realizacji Umowy.
11. Zamawiający zobowiązuje się do korzystania z Systemu wyłącznie zgodnie z celem określonym w Umowie, w sposób nienaruszający praw osób trzecich, dobrych obyczajów oraz obowiązujących przepisów prawa.

### **§ 3.**

#### **Warunki realizacji Umowy**

1. Pełne wdrożenie Systemu zostanie dokonane w terminie do 31 sierpnia 2024 r., z zastrzeżeniem, że Wykonawca rozpocznie wdrożenie nie później niż 1 sierpnia 2024 r., po uprzednim dostarczeniu Wykonawcy przez Zamawiającego materiałów niezbędnych do wdrożenia Systemu, tj.: zawartości raportów, nagrania dźwiękowego w celu zasilenia IVR.

2. System zostanie udostępniony Zamawiającemu w sposób i w terminie określonych w ust. 1 przez przedstawicieli Wykonawcy, uprawnionych do udostępnienia Systemu oraz dokonania wszelkich związanych z tym czynności.
3. Z czynności odbioru Systemu, w terminie do 5 (pięciu) dni roboczych od dnia udostępnienia Systemu zostanie sporządzony i podpisany przez Zamawiającego protokół odbioru, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do Umowy („**Protokół odbioru**”).
4. Sporządzony i podpisany przez Zamawiającego Protokół odbioru zostanie przesłany Wykonawcy w formie elektronicznej, na adres mailowy wskazany w § 8 ust. 2 pkt 1 Umowy.
5. W przypadku stwierdzenia w Protokole odbioru braków i/lub wad Systemu Wykonawca zobowiązuje się najdalej w ciągu 3 (trzech) dni roboczych do usunięcia braków i/lub wad Systemu. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim, liczony będzie od dnia wysłania Wykonawcy Protokołu odbioru z zastrzeżeniami na adres mailowy wskazany w § 8 ust. 2 pkt 1 Umowy. Wykonawca, po usunięciu wad Systemu, odeśle Zamawiającemu uzupełniony i podpisany przez siebie Protokół odbioru na adres mailowy wskazany w § 8 ust. 2 pkt 2 Umowy.
6. Strony ustalają, że w przypadku, o którym mowa w ust. 5 powyżej, zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. a i b Umowy zostanie wstrzymana do chwili udostępnienia Systemu zgodnego z Umową i nastąpi na podstawie Protokołu odbioru potwierdzającego pełne wdrożenie Systemu.
7. W przypadku stwierdzenia niezgodności Systemu z Umową w toku realizacji Przedmiotu Umowy, Zamawiający prześle reklamację na podany przez Wykonawcę w § 8 ust. 2 pkt 1 Umowy adres e-mail nie później niż w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od dnia, w którym Zamawiający powziął informację o istniejących niezgodnościach. Wykonawca zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację najpóźniej w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od dnia jej otrzymania i w przypadku jej zasadności niezwłocznie usunąć wady Systemu na własny koszt i ryzyko.
8. W okresie obowiązywania Umowy Wykonawca będzie utrzymywał i konserwował System w sposób zapewniający nieprzerwaną i bezawaryjną pracę Systemu i korzystanie z niego przez Zamawiającego (na poziomie dostępności określonym w § 1 ust. 4 Umowy).

#### **§ 4.**

##### **Wynagrodzenie i płatności**

1. Strony zgodnie ustalają, że z tytułu należytego wykonania Przedmiotu Umowy Wykonawca otrzyma:
  - a) jednorazowe wynagrodzenie za pełne wdrożenie Systemu w kwocie: \_\_\_\_\_ (słownie: \_\_\_\_\_ /00) złotych netto, czyli \_\_\_\_\_ (słownie: \_\_\_\_\_ /00) złotych brutto, płatne do dnia \_\_\_\_\_ oraz
  - b) począwszy od dnia pełnego wdrożenia Systemu zgodnie z § 3 Umowy (rozpoczęcie cyklu rozliczeniowego) miesięczne wynagrodzenie za dostęp do Systemu (dla 6 doradców i 2 supervisorów), w kwocie: \_\_\_\_\_ (słownie: \_\_\_\_\_ /00) złotych netto, czyli \_\_\_\_\_ (słownie: \_\_\_\_\_ /00) złotych brutto, płatne do dnia \_\_\_\_\_.
2. Strony postanawiają, że wynagrodzenia wskazane w ust. 1 lit. a i b są całkowitymi kwotami wynagrodzenia należnym Wykonawcy z tytułu należytego wykonania Przedmiotu Umowy oraz, że w/w wynagrodzenia pokrywają wszelkie koszty, jakie Wykonawca poniesie w związku z realizacją Przedmiotu Umowy.
3. W odniesieniu do wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 lit. b, Strony ustalają miesięczny okres rozliczeniowy (miesiąc kalendarzowy). W przypadku rozwiązania Umowy w trakcie trwania okresu rozliczeniowego, wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 lit. b, za ten okres rozliczeniowy ulegnie

redukcji i zostanie ustalone proporcjonalnie do liczby dni trwania Umowy w danym okresie rozliczeniowym.

4. Wynagrodzenie wskazane w ust. 1 lit. a zostanie uiszczone przez Zamawiającego na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę, na zasadach opisanych w § 3, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze VAT w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania jej przez Zamawiającego.
5. Wynagrodzenie wskazane w ust. 1 lit. b będzie uiszczane przez Zamawiającego na podstawie faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę za każdy okres rozliczeniowy realizowania Przedmiotu Umowy i płatne z dołu przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze VAT w terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
6. Zamawiający wyraża zgodę na wystawianie i przesłanie przez Wykonawcę faktur VAT w formie elektronicznej na adres e-mail \_\_\_\_\_.
7. Nieprawidłowo wystawiona faktura nie będzie stanowiła podstawy do zapłaty wynagrodzenia i zostanie zwrócona Wykonawcy. W takim przypadku, termin zapłaty należnego Wykonawcy wynagrodzenia biegnie od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.
8. Za datę zapłaty wynagrodzenia Strony uznają dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. Strony oświadczają, że są czynnymi podatnikami podatku od towarów i usług.

## **§ 5.**

### **Czas trwania Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta z dniem podpisania jej przez ostatnią ze Stron i będzie obowiązywać do czasu upływu 12 miesięcy liczonych od dnia pełnego wdrożenia Systemu, ustalonego zgodnie z § 3 Umowy.
2. Z zastrzeżeniem § 10 ust. 4 Umowy, w przypadku uporczywego lub istotnego naruszenia postanowień Umowy przez jedną ze Stron, druga Strona ma prawo wypowiedzieć ją w trybie natychmiastowym, po uprzednim bezskutecznym pisemnym wezwaniu Strony naruszającej postanowienia Umowy do usunięcia stwierdzonych uchybień w terminie nie krótszym niż 14 (czternaście) dni roboczych od dnia otrzymania wezwania.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno mieć formę pisemną pod rygorem nieważności.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy zastosowanie mają postanowienia § 4 ust. 4 Umowy.

## **§ 6.**

### **Odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy ze skutkiem na dzień złożenia oświadczenia o odstąpieniu w przypadku, gdy zachodzi co najmniej jedna z poniższych okoliczności:
  - 1) Wykonawca nie rozpoczął realizacji Umowy w terminie;
  - 2) Wykonawca nie usunął wad Systemu w terminie określonym zgodnie z § 3 ust. 5 Umowy;
  - 3) w celu zawarcia Umowy Wykonawca przedstawił fałszywe oświadczenia lub dokumenty;
  - 4) podane przez Wykonawcę w Ofercie informacje nie odpowiadają stanowi faktycznemu - w terminie 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, Wykonawca może żądać od Zamawiającego wyłącznie wynagrodzenia z tytułu należytego wykonania części Umowy do

momentu złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Pomimo odstąpienia od Umowy, Zamawiający zachowuje prawa do rezultatu świadczenia zrealizowanego przez Wykonawcę na podstawie Umowy do momentu złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. W przypadku ewentualnych wątpliwości, po ustaniu obowiązywania Umowy w związku z odstąpieniem, Strony zgodnie podejmą działania, celem ustalenia zakresu świadczenia zrealizowanego przez Wykonawcę na podstawie Umowy do momentu złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy oraz wysokości wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy w powyższym zakresie.

3. Odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Odstąpienie od Umowy nie powoduje odpowiedzialności odszkodowawczej Zamawiającego w związku ze skróceniem okresu obowiązywania Umowy.

## **§ 7.**

### **Kary umowne**

1. W razie niewykonania Przedmiotu Umowy lub jego części, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, przysługującego mu zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a i b Umowy za 12 miesięcy.
2. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia we wdrożeniu Systemu Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 500 zł (pięćset złotych).
3. Z tytułu niezachowania pozostałych terminów wynikających z Umowy, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 500 zł (pięćset złotych), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
4. W razie odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, przysługującego mu zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a i b Umowy za 12 miesięcy.
5. W przypadku gdy Wykonawca nie zapewni dostępności Systemu na poziomie co najmniej 99% w skali miesiąca w odniesieniu do czasu pracy Systemu, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, przysługującego mu zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a i b Umowy za 12 miesięcy.
6. Za każdy inny przypadek nienależytego wykonania Przedmiotu Umowy, niż określone powyżej, Zamawiający ma prawo do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 2 % łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, przysługującego mu zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a i b Umowy za 12 miesięcy.
7. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie naliczonych kar umownych przez Zamawiającego, z kwoty przysługującego mu wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 lit. a lub b Umowy, choćby którakolwiek z wierzytelności przedstawionych do potrącenia przez Zamawiającego była niewymagalna lub niezaskarżalna. W przypadku braku pokrycia nałożonych kar umownych w kwotach pozostałych do zapłaty, Wykonawca zobowiązuje się do uregulowania kary w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia doręczenia Wykonawcy noty obciążeniowej w formie pisemnej.
8. Zapłata kar umownych nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku wykonania Umowy.
9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych, aż do wysokości poniesionej szkody, na zasadach ogólnych.

10. Łączna wartość kar umownych nałożonych na wykonawcę nie może przekroczyć 30 % łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, przysługującego mu zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a i b Umowy za 12 miesięcy.

## **§ 8.**

### **Koordinatorzy Stron**

1. Osobami upoważnionymi do nadzoru nad realizacją niniejszej Umowy są koordinatorzy („Koordinatorzy”):

- 1) Dla Wykonawcy:

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

- 2) Dla Zamawiającego:

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

2. Jeżeli w Umowie nie zastrzeżono inaczej, wszelkie zawiadomienia i inna korespondencja związana z zawarciem lub wykonaniem niniejszej Umowy wymagają postaci pisemnej lub elektronicznej i będą przekazywane Stronie będącej jej adresatem, poprzez jej Koordynatora (za potwierdzeniem odbioru), pocztą kurierską, listem poleconym lub pocztą e-mail na poniższe adresy:

- 1) Dla Wykonawcy:

e-mail: \_\_\_\_\_

adres: \_\_\_\_\_

- 2) Dla Zamawiającego:

e-mail: \_\_\_\_\_

adres: \_\_\_\_\_

3. Każda ze Stron niezwłocznie poinformuje drugą Stronę o wszelkich zmianach adresu oraz osoby Koordynatora. Do informacji o zmianie Koordynatora należy dołączyć pełnomocnictwo dla tej osoby do składania oświadczeń w imieniu danej Strony, o których mowa w § 1 ust. 4 Umowy. Do czasu właściwego powiadomienia o takiej zmianie, wszelkie zawiadomienia oraz korespondencja kierowana do Koordynatora lub na adres wskazany w niniejszej Umowie będzie uznawana za skutecznie doręczoną. Zmiana Koordynatora nie wymaga zmiany Umowy w formie aneksu.

## **§ 9.**

### **Zmiana umowy**

1. Umowa może zostać zmieniona w sytuacji gdy:

- 1) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy;

- 2) wynikną rozbieżności lub niejasności w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana Umowy będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy, w celu jednoznacznej interpretacji jej postanowień przez Strony;

- 3) zaistnieje konieczność wprowadzenia zmiany terminu realizacji Przedmiotu Umowy;
  - 4) wystąpią uzasadnione zmiany w zakresie sposobu realizacji, w tym zmiana miejsca lub terminu realizacji Przedmiotu Umowy;
  - 5) nastąpi konieczność zmiany warunków i terminów płatności.
2. Strony mają prawo do przedłużenia terminu zakończenia wykonywania Przedmiotu Umowy o okres trwania przyczyn, z powodu których nie była możliwa realizacja Przedmiotu Umowy, w następujących sytuacjach:
- 1) wystąpią opóźnienia w dokonaniu określonych czynności lub ich zaniechanie przez właściwe organy administracji państwowej, które nie są następstwem okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność;
  - 2) gdy wystąpią opóźnienia w wydawaniu decyzji, zezwoleń, uzgodnień, itp., do wydania których właściwe organy są zobowiązane na mocy przepisów prawa, jeżeli opóźnienie przekroczy okres, przewidziany w przepisach prawa, w którym ww. decyzje powinny zostać wydane oraz nie są następstwem okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność.
3. Strony są uprawnione do zmiany Umowy w zakresie materiałów, parametrów technicznych, technologii, sposobu i zakresu wykonania Przedmiotu Umowy, bez zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w następujących sytuacjach:
- 1) konieczności zrealizowania jakiegokolwiek części Przedmiotu Umowy, przy zastosowaniu odmiennych rozwiązań technicznych lub technologicznych, niż wskazane w Zapytaniu ofertowym, a wynikających ze stwierdzonych wad opisu przedmiotu zamówienia, zmiany stanu prawnego w oparciu, o który je przygotowano, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Przedmiotu Umowy;
  - 2) konieczności zrealizowania Przedmiotu Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych lub materiałowych ze względu na zmiany obowiązującego prawa.
4. Wszelkie zmiany, o których mowa powyżej, nie mogą spowodować zwiększenia całkowitej wartości wynagrodzenia brutto wskazanego w § 4 ust. 1 lit. a i b Umowy.
5. Z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w Umowie, wszelkie zmiany Umowy są dokonywane przez umocowanych przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy w formie pisemnej w drodze aneksu do Umowy, pod rygorem nieważności.

## **§ 10.**

### **Siła wyższa**

1. Dla celów Umowy „siła wyższa” oznacza nieprzewidziane przypadki lub zdarzenia zewnętrzne, które są poza kontrolą i nie są zawinione przez żadną ze Stron oraz których nie można przewidzieć ani uniknąć, a które zaistnieją po wejściu Umowy w życie i staną się przeszkodą realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności:
  - a) wojna, strajki, zamieszki, rozruchy, akty sabotażu, ataki terrorystyczne,
  - b) katastrofy naturalne, w tym pożar, trzęsienie ziemi, powódź,
  - c) awarie techniczne leżące poza bezpośrednim wpływem Wykonawcy lub Zamawiającego.
2. Wystąpienie i zakończenie skutków siły wyższej zostanie zakomunikowane drugiej Stronie niezwłocznie w formie pisemnej. Za datę zgłoszenia faktu wystąpienia siły wyższej uznaje się datę otrzymania pisemnego zgłoszenia przez Stronę. Wydarzenie uznane za siłę wyższą nie zostanie przyjęte jako takie przez drugą Stronę, jeżeli nie zostanie dokonane pisemne zawiadomienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Każda ze Stron jest zobowiązana przy tym udowodnić, że siła wyższa miała decydujący wpływ na realizację jej zobowiązań umownych poprzez poświadczenie jej



zaistnienia, w szczególności przez instytucję właściwą miejscowo dla wystąpienia siły wyższej lub informację podaną przez środki masowego przekazu.

3. Wystąpienie siły wyższej i poinformowanie o tym niezwłocznie drugiej Strony powoduje zawieszenie wykonania zobowiązań umownych, które nie mogą być wykonywane z powodu siły wyższej, na czas jej trwania, z zastrzeżeniem, że każda ze Stron będzie czynić starania o zmniejszenie szkód, jakie mogą powstać w wyniku zaistnienia siły wyższej.
4. Najpóźniej w ciągu 5 (pięciu) dni od powiadomienia o zaistnieniu siły wyższej Strony spotkają się, w siedzibie Zamawiającego lub za zgodą obu Stron – za pośrednictwem środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość (telekonferencja, wideokonferencja), w celu uzgodnienia wzajemnych działań minimalizujących negatywne skutki wystąpienia siły wyższej. Jeżeli siła wyższa trwa przez okres dłuższy niż 30 (trzydzieści) dni i jeżeli nie osiągnięto w tej kwestii stosownego porozumienia, każda ze Stron ma prawo wystosowania do drugiej Strony powiadomienia o wypowiedzeniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w zakresie niewykonanej części Umowy. Wypowiedzenie (rozwiązanie Umowy) stanie się skuteczne w dniu przekazania drugiej Stronie powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
5. Jeżeli Umowa zostanie rozwiązana z powodu siły wyższej, Strony spotkają się niezwłocznie w siedzibie Zamawiającego, celem uzgodnienia rzeczowo-finansowego rozliczenia Umowy. Rozliczenie Umowy powinno nastąpić w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty jej rozwiązania. Podstawą rozliczenia Umowy będzie protokół określający zaawansowanie zrealizowanych czynności w ramach jej zakresu wraz ze stosownymi załącznikami, potwierdzającymi stopień realizacji Umowy i poniesione koszty. Protokół musi być zatwierdzony przez obie Strony.

## **§ 11.**

### **Dane osobowe**

1. Strony działają jako oddzielni administratorzy danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 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 („**RODO**”).
2. W celu realizacji Umowy Strony wzajemnie udostępnią niezbędne dane osób upoważnionych do reprezentacji Stron, osób odpowiedzialnych za prawidłową realizację Umowy, oraz dane osobowe osób wskazanych do kontaktów służbowych („**Przedstawiciele**”) oraz Koordynatorów zapewniając zgodność z art. 6 ust 1 lit. f RODO, tj. kiedy przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią.
3. Strony zobowiązują się wykonać obowiązek informacyjny wynikający z art. 14 RODO wobec przedstawicieli drugiej Strony. Zasady przetwarzania przez każdą ze Stron danych osobowych osób, o których mowa powyżej, oraz o przysługujących tym osobom prawach w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych, dostępne są:
  - 1) Wykonawcy: w Załączniku nr 6 do niniejszej Umowy,
  - 2) Zamawiającego: w Załączniku nr 7 do niniejszej Umowy.
4. W zakresie realizacji obowiązku, o którym mowa w ust. 3 powyżej, każda ze Stron występuje jako odrębny administrator danych.
5. W ramach realizacji przedmiotu Umowy zachodzą przesłanki wymagające zawarcia odrębnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w art. 28 RODO. Umowa

powierzenia przetwarzania danych osobowych zawarta pomiędzy Stronami stanowi Załącznik nr 8 do Umowy.

## § 12.

### Poufność

1. Strony zobowiązują się do zachowania poufności i bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony zobowiązują się nie ujawniać jakimkolwiek osobom trzecim oraz nie wykorzystywać w celach innych, niż te które wynikają z postanowień Umowy, wszelkich nieujawnionych do wiadomości publicznej informacji, danych i materiałów, w tym informacji dotyczących sytuacji finansowej lub prawnej Stron uzyskanych przez drugą Stronę w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy („**Informacje Poufne**”).
2. Strona zobowiązuje się zapewnić, aby osoby zatrudnione podczas wykonywania Przedmiotu Umowy traktowały wszelkie Informacje Poufne jako ściśle poufne i zostały zobowiązane pisemnie do zachowania ich w poufności, w tym nieudostępniania ich osobom trzecim ani niewykorzystywania dla celów innych, aniżeli realizacja Umowy, w zakresie nie mniejszym niż wynikający z Umowy.
3. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących sposobów ochrony Informacji Poufnych, Strony są zobowiązane do wzajemnego skonsultowania się w celu wyjaśnienia wątpliwości.
4. Zobowiązania dotyczące poufności, wiążąca będą Strony w trakcie obowiązywania Umowy, a także 5 lat od jej zakończenia, niezależnie od przyczyny (wykonanie, wygaśnięcie, rozwiązanie, odstąpienie, wypowiedzenie Umowy) chyba, że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują dłuższy okres ochrony, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
5. W przypadku naruszenia obowiązku zachowania poufności, Strona, która dopuściła się tego naruszenia ponosi odpowiedzialność za szkody spowodowane naruszeniem obowiązku zachowania poufności, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
6. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę obowiązków dotyczących zachowania poufności, w tym danych osobowych, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości \_\_\_\_\_ zł (\_\_\_\_\_) za każdy przypadek naruszenia. Wykonawca zobowiązuje się do uregulowania kary w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia doręczenia Wykonawcy wezwania do zapłaty/noty obciążeniowej. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
7. Zobowiązanie do zachowania poufności Informacji Poufnych nie będzie dotyczyć Informacji Poufnych, które: (i) Strona zobowiązana do poufności może udokumentować, że weszła w ich posiadanie bez pomocy drugiej Strony w sposób zgodny z prawem oraz bez obowiązku zachowania poufności, (ii) są lub staną się jawne lub publicznie dostępne w sposób zgodny z prawem i w sposób inny niż poprzez działanie lub zaniechanie Strony zobowiązanej do zachowania poufności, jej przedstawicieli, pracowników, współpracowników lub agentów, (iii) zgodnie z obowiązującym prawem muszą zostać ujawnione odpowiednim władzom lub sądom, pod warunkiem, że Strona ujawniająca takie informacje niezwłocznie powiadomi drugą Stronę, o ile jest to prawnie możliwe, o takim ujawnieniu niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni, a ujawnienie Informacji Poufnych nastąpi jedynie w takim zakresie jaki jest niezbędny w celu wykonania orzeczenia lub decyzji właściwego organu, (iv) podlegają udostępnieniu na podstawie ustawy o dostępie do informacji publicznej lub innych powszechnie obowiązujących przepisów.

8. Na pisemne żądanie jednej ze Stron lub w przypadku wygaśnięcia niniejszej Umowy z jakichkolwiek przyczyn lub jego rozwiązania, druga Strona zobowiązuje się do bezzwłocznego zwrotu oryginalnych nośników Informacji Poufnych oraz zwrotu lub całkowitego zniszczenia (łącznie z usunięciem ze sprzętu informatycznego lub systemów przetwarzających dane) wszystkich kopii dokumentów oraz danych zawierających Informacje Poufne, z zastrzeżeniem, że będzie uprawniona do zachowania jednej kopii Informacji Poufnych wyłącznie w przypadkach, gdy:
- 1) takie zachowanie jest wymagane przez bezzwzględnie obowiązujące przepisy prawa, wyłącznie w zakresie, w jakim takie zachowanie jest niezbędne do wypełnienia wymogów wynikających z ww. przepisów; lub
  - 2) kopie Informacji Poufnych zostały zapisane automatycznie jako kopia zapasowa w systemie informatycznym Strony i nie ma możliwości ich usunięcia;
- wraz z potwierdzeniem zgodności z niniejszym punktem poprzez pisemne oświadczenie podpisane przez Stronę i doręczone drugiej Stronie w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia otrzymania żądania. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości, wszelkie Informacje Poufne zachowane przez Stronę w przypadkach określonych w pkt 1 i 2 powyżej, pozostają w tajemnicy i są chronione zgodnie z warunkami niniejszego paragrafu Umowy do czasu ich zwrotu lub trwałego zniszczenia oraz przez okres 5 (pięciu) lat od chwili zwrotu lub trwałego zniszczenia Informacji Poufnych.

### **§ 13.**

#### **Rozstrzygnięcie sporów**

Wszelkie spory wynikające z realizacji niniejszej Umowy lub z nią związane będą rozstrzygane polubownie. W przypadku braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jego zaistnienia, sądem właściwym dla sporu będzie sąd właściwy według siedziby Zamawiającego.

### **§ 14.**

#### **Przeniesienie praw i obowiązków**

Strony zastrzegają, że prawa i obowiązki wynikające z niniejszej Umowy nie mogą być przeniesione na osobę trzecią bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.

### **§ 15.**

#### **Klauzula sankcyjna**

1. Wykonawca oświadcza, że ani Wykonawca ani żadna z jego spółek zależnych oraz podmiotów kapitałowo lub osobowo powiązanych z Wykonawcą, zgodnie z najlepszą wiedzą, żaden z podmiotów dominujących lub beneficjentów rzeczywistych Wykonawcy, a także żaden z dyrektorów / kierowników / członków kadry zarządzającej lub pracowników Wykonawcy lub jakiegokolwiek z jego spółek zależnych:
  - 1) nie jest osobą lub podmiotem, na który zostały bezpośrednio nałożone środki ograniczające, embarga handlowe, wykluczenia lub sankcje gospodarcze wynikające z przepisów prawa Unii Europejskiej lub Rzeczypospolitej Polskiej, lub nałożone przez Radę Bezpieczeństwa ONZ, czy przez właściwe organy Stanów Zjednoczonych; lub
  - 2) nie jest bezpośrednio lub pośrednio kontrolowany ani nie działa w imieniu bądź na rzecz jakiegokolwiek osoby lub podmiotu znajdującego się na listach sankcyjnych, w szczególności:
    - a) listach stanowiących załączniki do Rozporządzenia Rady (WE) nr 765/2006 z dnia 18 maja 2006 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z sytuacją na Białorusi i udziałem Białorusi w agresji Rosji wobec Ukrainy lub rozporządzenia Rady (UE) nr

- 269/2014 z dnia 17 marca 2014 r. w sprawie środków ograniczających w odniesieniu do działań podważających integralność terytorialną, suwerenność i niezależność Ukrainy lub im zagrażających;
- b) liście prowadzonej przez ministra właściwego do spraw wewnętrznych na podstawie art. 2 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego; lub
  - c) na innej podobnej liście;
- 3) nie jest bezpośrednio lub pośrednio kontrolowany ani nie działa w imieniu bądź na rzecz dowolnej osoby lub podmiotu, która ma siedzibę lub miejsce zamieszkania w kraju lub na terytorium, które jest lub którego rząd jest celem sankcji nałożonych przez Unię Europejską lub Rzeczpospolitą Polskę.
  - 4) nie jest przedmiotem żadnego toczącego się postępowania dotyczącego sankcji oraz nie istnieją żadne okoliczności mogące spowodować wszczęcie takiego postępowania.
2. Wykonawca oświadcza, że przestrzega wszelkich obowiązujących przepisów prawa w zakresie zakazu współpracy (choćby pośrednio) z państwami i podmiotami, na które nałożone zostały środki ograniczające, jak i handlu towarami objętymi sankcjami bez odpowiednich zezwoleń. W szczególności Wykonawca gwarantuje, że nie narusza żadnych sankcji ustanowionych na podstawie przepisów prawa Unii Europejskiej lub Rzeczypospolitej Polskiej lub przez Radę Bezpieczeństwa ONZ, czy właściwe organy Stanów Zjednoczonych.
  3. Wykonawca oświadcza, że wdrożył, utrzymuje i egzekwuje odpowiednie zasady, procedury, programy szkoleniowe, systemy i kontrole mające na celu zapewnienie przestrzegania obowiązujących przepisów dotyczących sankcji gospodarczych przez Wykonawcę oraz jego dyrektorów / kierowników / członków kadry zarządzającej / pracowników.
  4. Wykonawca oświadcza, że żaden objęty sankcjami produkt, część składowa, surowiec, lub usługi pochodzące z krajów objętych sankcjami, jak również których dostawcą jest podmiot objęty sankcjami, nie zostaną wykorzystane w celu realizacji Umowy.
  5. Wykonawca niezwłocznie po powzięciu wiadomości o tym fakcie powiadomi Zamawiającego, gdy on sam lub którakolwiek z jego spółek zależnych lub podmiotów powiązanych osobowo, organizacyjnie, gospodarczo lub finansowo stanie się bezpośrednio lub pośrednio własnością lub będzie kontrolowany przez jakąkolwiek osobę lub podmiot:
    - 1) znajdujący się na aktualnych listach sankcyjnych; lub
    - 2) mający siedzibę lub miejsce zamieszkania w kraju lub na terytorium, które jest lub którego rząd jest celem sankcji nałożonych przez ustawodawstwo krajowe i unijne oraz Radę Bezpieczeństwa ONZ, czy właściwe organy Stanów Zjednoczonych.
  6. Strony zgodnie ustalają, że złożenie przez Wykonawcę nieprawdziwego oświadczenia lub niezłożenie oświadczenia o zmianie aktualności powyższych oświadczeń o braku figurowania Wykonawcy, jego spółek zależnych, podmiotów kapitałowo lub osobowo z nim powiązanych, podmiotów dominujących wobec Wykonawcy, lub osób powiązanych z Wykonawcą (w tym jego spółek zależnych: beneficjentów rzeczywistych, dyrektorów, kierowników, członków kadry zarządzającej oraz pracowników), na listach sankcyjnych skutkuje uprawnieniem Zamawiającego do złożenia Wykonawcy oświadczenia, w formie pisemnej lub równoważnej jej formie elektronicznej (zgodnie z art. 78<sup>1</sup> § 2 Kodeksu cywilnego) o rozwiązaniu Umowy w trybie natychmiastowym, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

## § 16.

### Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Umowa zastępuje wszelkie inne umowy oraz porozumienia zawarte pomiędzy Stronami, w zakresie objętym Umową.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem bezskuteczności, chyba że w danym przypadku Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
3. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że ilekroć w niniejszej Umowie mowa jest o formie pisemnej, za zrównaną z tą formą Strony uznają również formę elektroniczną, zgodnie z art. 78<sup>1</sup> § 2 Kodeksu cywilnego (kwalifikowany podpis elektroniczny).
4. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy prawa polskiego powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu cywilnego.
5. W przypadku sprzeczności pomiędzy treścią Umowy a załącznikami do niej, Umowa ma pierwszeństwo.
6. Niniejsza Umowa zawarta została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
7. Zgodnie z art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1790), Zamawiający składa Wykonawcy oświadczenie o posiadaniu statusu dużego przedsiębiorcy w rozumieniu załącznika I do rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i art. 108 Traktatu.
8. Następujące załączniki stanowią integralną część Umowy:
  - 1) **Załącznik nr 1** – wydruk informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców KRS PFR Portal;
  - 2) **Załącznik nr 2** – wydruk informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców KRS \_\_\_\_\_;
  - 3) **Załącznik nr 3** – Zapytanie ofertowe PFR Portal;
  - 4) **Załącznik nr 4** – Oferta \_\_\_\_\_ z dnia \_\_\_\_\_ r.;
  - 5) **Załącznik nr 5** – Wzór Protokołu odbioru;
  - 6) **Załącznik nr 6** – Obowiązek informacyjny RODO \_\_\_\_\_;
  - 7) **Załącznik nr 7** – Obowiązek informacyjny RODO PFR Portal;
  - 8) **Załącznik nr 8** – Umowa powierzenia przetwarzania danych;
  - 9) **Załącznik nr 9** – Usuwanie awarii Systemu.

**PFR Portal (Zamawiający)**

\_\_\_\_\_ **(Wykonawca)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_

**Data:** \_\_\_\_\_



**Załącznik nr 1**

**wydruk informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców KRS PFR Portal**

**Załącznik nr 2**

**wydruk informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców KRS \_\_\_\_\_**



**Załącznik nr 3**

**Zapytanie ofertowe PFR Portal**

Załącznik nr 4

oferta \_\_\_\_\_ z dnia \_\_\_\_\_.

**Załącznik nr 5**

**Wzór - Protokół odbioru**

**PROTOKÓŁ ODBIORU OSTATECZNY / CZĘŚCIOWY\***

**Zamawiający:** .....

reprezentowany przez

.....

.....

**Wykonawca:** .....

reprezentowany przez

.....

.....

Przedmiot odbioru: .....

Data dokonania odbioru: .....

Zakres wykonanych prac: .....

.....

.....

Przedstawiciele zamawiającego:

Przedstawiciele wykonawcy:

1. ....

1. ....

2. ....

2. ....

3. ....

3. ....

W wyniku czynności odbioru zamawiający oraz wykonawca stwierdzają, co następuje:

1. Zakres prac został wykonany zgodnie/niezgodnie\* z Umową .....  
z dnia .....
2. Prace zostały rozpoczęte dnia ..... i zakończone dnia .....
3. Termin wykonania Umowy został dotrzymany.
4. Jakość wykonanych prac ocenia się jako dobrą/niedobłą\*
5. Niezgodności/braki .....
- .....
- .....

6. Termin usunięcia niezgodności/braków ustalono na .....
7. Zakres prac został przyjęty/nieprzyjęty\* na skutek .....
- .....
- .....

Podpisy

Przedstawiciele zamawiającego:

1. ....

2. ....

3. ....

Przedstawiciele wykonawcy:

1. ....

2. ....

3. ....

---

\*niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 6

Obowiązek informacyjny RODO \_\_\_\_\_

## Załącznik nr 7

### Obowiązek informacyjny RODO PFR Portal

#### **OBOWIĄZEK INFORMACYJNY DOTYCZĄCY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Zgodnie z art. 14 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) („**RODO**”) pragniemy poinformować, że:

#### **1. ADMINISTRATOR DANYCH**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PFR Portal PPK sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kruczej 50, 00-025 Warszawa, zwany dalej „**Administratorem**”.

#### **2. DANE KONTAKTOWE**

W sprawach dotyczących przetwarzania Pani/Pana danych osobowych i przysługujących praw z tym związanych można się skontaktować z Administratorem poprzez adres email [rodo@pfrportal.pl](mailto:rodo@pfrportal.pl) lub pisemnie na adres siedziby Administratora wskazany w punkcie 1 powyżej.

#### **3. KATEGORIE DANYCH OSOBOWYCH**

Administrator będzie przetwarzał Pani/Pana dane identyfikacyjne, takie jak np. Pani/Pana imię i nazwisko, stanowisko służbowe, sprawowana funkcja w organizacji, służbowy adres e-mail, służbowy numer telefonu.

#### **4. CELE PRZETWARZANIA ORAZ PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA**

Pani/Pana dane przetwarzane będą w celu wskazania osób reprezentujących Stronę oraz zapewnienia obrotu prawnego m.in. poprzez kontakt służbowy, łączące Administratora i podmiot, który wskazał Panią/Pana jako członka swojego personelu lub jako swojego współpracownika.

Pani/Pana dane będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, to jest identyfikacji osób uprawnionych do zawarcia i realizacji umowy.

#### **5. OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH**

Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą do czasu wygaśnięcia umowy i przedawnienia roszczeń z nią związanych.

#### **6. ODBIORCY DANYCH**

Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych mogą zostać uprawnione organy publiczne oraz podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora, na podstawie zawartych umów.

#### **7. ŹRÓDŁO POCHODZENIA DANYCH OSOBOWYCH**

Pani/Pana dane zostały udostępnione Administratorowi w związku z Umową przez podmiot, który wskazał Panią/Pana jako członka swojego personelu bądź jako swojego współpracownika.

#### **8. PRZEKAZYWANIE DANYCH POZA EOG**

Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

#### **9. PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ**

Przysługuje Pani/Panu prawo:

- a) dostępu do swoich danych osobowych i żądania ich kopii,
- b) sprostowania swoich danych osobowych,
- c) żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych,
- d) usunięcia danych, jeżeli nie jest realizowany żaden inny cel przetwarzania

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem. Dane kontaktowe wskazane są w punkcie 2 wyżej.

#### **10. PRAWO WNIESIENIA SKARGI**

Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa

#### **11. INFORMACJA O ZAUTOMATYZOWANYM PODEJMOWANIU DECYZJI, W TYM PROFILOWANIU**

Pani/Pana dane osobowe, nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane.

## Załącznik nr 8

### Umowa powierzenia przetwarzania danych

#### UMOWA

#### POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w ..... 2024 roku, w Warszawie („Umowa”) pomiędzy:

PFR Portal PPK sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Kruczej 50, 00-025 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000764839, numer NIP 525-27-71-432, REGON: 381741468, kapitał zakładowy: 37.400.000,00 zł,

reprezentowaną przez :

1.

\_\_\_\_\_

2.

\_\_\_\_\_

zwaną dalej „**Powierzającym**”

a

\_\_\_\_\_ z siedzibą w \_\_\_\_\_, przy ul. \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: \_\_\_\_\_, NIP: \_\_\_\_\_, REGON: \_\_\_\_\_, kapitał zakładowy w wysokości \_\_\_\_\_ PLN (włacony w całości),

reprezentowaną przez:

1.

\_\_\_\_\_

2.

\_\_\_\_\_

zwanym dalej „**Przetwarzającym**”,

łącznie zwanymi dalej: „Stronami”, a każda z nich indywidualnie: „Stroną”. Strony postanowiły zawrzeć niniejszą Umowę o następującej treści:

#### § 1.

##### Oświadczenia stron

1. Powierzający oświadcza, że w rozumieniu 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) („RODO”) jest Podmiotem przetwarzającym, któremu inny Administrator powierzył dane do przetwarzania, który powierza Przetwarzającemu do



dalszego przetwarzania dane osobowe w ramach każdorazowej realizacji usług wynikających z Umowy dostawy oprogramowania z dnia \_\_\_\_\_ 2024 r. (dalej „Umowa Główna”).

2. Przetwarzający oświadcza, że w rozumieniu RODO jest Podmiotem przetwarzającym lub dalszym podmiotem przetwarzającym, realizującym dostawę oprogramowania do obsługi Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami, wraz z jego pełnym wdrożeniem oraz utrzymaniem przez czas obowiązywania Umowy Główny na rzecz Powierzającego.

## § 2.

### Przedmiot Umowy

Powierzający powierza Przetwarzającemu, na podstawie art. 28 ust. 3 RODO, wykonywanie w jego imieniu czynności przetwarzania Danych Osobowych, a Przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania Danych Osobowych zgodnie z przepisami prawa i Umową.

## § 3.

### Zakres powierzenia

**1. [Przedmiot przetwarzania]:** Przetwarzający zobowiązuje się do świadczenia usług dostawy oprogramowania do obsługi Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami, wraz z jego pełnym wdrożeniem oraz utrzymaniem przez czas obowiązywania Umowy Główny.

**2. [Czas trwania przetwarzania]:** Powierzający powierza Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych na czas realizacji usług, z zastrzeżeniem postanowienia § 12 ust. 4 Umowy Główny.

**3. [Charakter przetwarzania]:**

a. Przetwarzający będzie przetwarzać dane osobowe przy wykorzystaniu systemów informatycznych.

b. Przetwarzający będzie przetwarzać dane osobowe w zakresie obejmującym następujące czynności na danych: zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, modyfikowanie, przeglądanie, łączenie, raportowanie.

**4. [Cel przetwarzania]:** Celem przetwarzania danych osobowych jest realizacja Umowy Główny.

**5. [Rodzaj danych osobowych]:** imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, głos, pozostałe informacje udostępnione przez osoby kontaktujące się przez infolinię i inne kanały interakcji.

**6. [Kategorie osób, których dane dotyczą]:** osoby fizyczne kontaktujące się z Powierzającym poprzez dostępne kanały interakcji.

## § 4.

### Oświadczenia Przetwarzającego

1. Przetwarzający oświadcza, że będzie przetwarzał dane na warunkach i zgodnie z treścią niniejszej Umowy, przepisów RODO oraz innych mających zastosowanie przepisów prawa.

2. Przetwarzający oświadcza, iż posiada zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności i dostępności danych osobowych oraz systemów i procesów ich przetwarzania, tj. wdrożył odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające, że przetwarzanie spełnia wymogi RODO i chroni prawa

osób, których dane dotyczą, w tym w szczególności podejmuje wszelkie środki wymagane na mocy art. 32 RODO.

3. Przetwarzający oświadcza, iż nie będzie przetwarzał powierzonych mu danych osobowych w państwach trzecich, tj. w państwach innych, niż należące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

4. Przetwarzający oświadcza, iż upoważnił swoich pracowników do przetwarzania powierzonych danych osobowych oraz prowadzi ewidencję tych osób, a także zobowiązał te osoby do zachowania tajemnicy w zakresie przetwarzania i sposobów zabezpieczenia tych danych. Na żądanie Powierzającego, Przetwarzający będzie okazywał aktualną ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych.

## **§ 5.**

### **Sposób wykonania Umowy**

1. Przetwarzający będzie przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Powierzającego.

2. Przetwarzający nie jest uprawniony do dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych, tj. korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, bez uprzedniej, szczegółowej, pisemnej zgody Powierzającego. Strony uzgadniają, że zgoda, o której mowa w niniejszym ustępie, nie wymaga aneksu do niniejszej Umowy.

3. Przetwarzający zobowiąże podwykonawcę do informowania Powierzającego nie później niż przed upływem 24 godzin, o każdym zdarzeniu mającym charakter podejrzenia lub naruszenia ochrony danych osobowych, o którym mowa w art. 33 ust. 1 RODO.

4. Przetwarzający, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, zobowiązany jest do zapewnienia Powierzającemu pomocy w wywiązywaniu się przez niego z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.

5. Przetwarzający zobowiązuje się w szczególności niezwłocznie zawiadomić Powierzającego o:

a. każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi państwa, chyba że zakaz zawiadomienia Powierzającego wynika z przepisów prawa, a w szczególności przepisów postępowania karnego, gdy zakaz ma na celu zapewnienia poufności wszczętego dochodzenia,

b. każdym żądaniu otrzymanym bezpośrednio od osoby, której dane przetwarza, w zakresie przetwarzania dotyczących go danych osobowych, powstrzymując się jednocześnie od odpowiedzi na żądanie, chyba że zostanie do tego upoważniony przez Powierzającego.

6. Przetwarzający zobowiązany jest do zapewnienia Powierzającemu pomocy w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane Przetwarzający przetwarza na podstawie niniejszej Umowy, w zakresie wykonywania praw tych osób określonych w rozdziale III RODO.

## **§ 6.**

### **Kontrola i audyt przetwarzania danych osobowych**

1. Powierzającemu przysługuje, nie częściej niż 2 razy w roku, prawo kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych przez Przetwarzającego („Audyt”). Audyt może odbyć się również za

pośrednictwem niezależnego audytora wyznaczonego przez Powierzającego, pod warunkiem uprzedniego zawarcia między audytorem a Przetwarzającym umowy o zachowaniu poufności.

2. Częstotliwość audytów nie uwzględnia uzasadnionego podejrzenia naruszenia ochrony danych osobowych po stronie Przetwarzającego lub jego podwykonawcy. W takim przypadku Powierzający ma prawo przeprowadzić Audyt doraźny o którym poinformuje nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem.

3. Powierzający zobowiązuje się, że jako upoważniony audytor nie zostanie wyznaczony podmiot prowadzący pośrednio lub bezpośrednio działalność konkurencyjną w stosunku do działalności prowadzonej przez Przetwarzającego.

4. Audyt dotyczy danych osobowych powierzonych Przetwarzającemu na podstawie Umowy i będzie ograniczony do miejsc i urządzeń oraz personelu zaangażowanego w czynności przetwarzania objęte zakresem Umowy. Audyt będzie prowadzony sprawnie i tak szybko jak to jest możliwe, nie dłużej niż 3 dni robocze, odbywać się nie częściej niż raz w roku, chyba że Audyt jest wymagany zgodnie z wymogami prawa lub przez właściwy organ nadzorczy, wykonywany w zwykłych godzinach pracy Przetwarzającego, zgodnie z powszechnie obowiązującymi standardami, np. wg norm ISO.

5. Powierzający powiadomi Przetwarzającego o zamiarze przeprowadzenia Audytu drogą elektroniczną lub listownie co najmniej na 7 dni roboczych przed planowanym terminem Audytu. W przypadku niezależnej od Przetwarzającego niemożliwości przeprowadzenia Audytu w planowanym terminie lub innych niespodziewanych przeszkód, powiadomi on Powierzającego o takich okolicznościach i zaproponuje nowy termin Audytu, nie później jednak niż w ciągu 7 dni roboczych od terminu wskazanego przez Powierzającego.

6. Koszty audytu każda ze Stron ponosi we własnym zakresie.

7. Audyt nie może zmierzać ani prowadzić do ujawnienia tajemnic prawnie chronionych (w tym tajemnicy przedsiębiorstwa Podmiotu przetwarzającego). Powierzający sporządzi raport z Audytu podsumowujący ustalenia z tego Audytu. Raport zostanie przekazany Przetwarzającemu i będzie stanowić informacje poufne, które nie mogą być ujawniane stronom trzecim bez zgody Stron, chyba że wymaga tego obowiązujące prawo.

8. Przetwarzający na wniosek Powierzającego jest zobowiązany do niezwłocznego udzielenia odpowiedzi na pytanie Powierzającego dotyczące kwestii związanych z przetwarzaniem powierzonych Danych osobowych nie później jednak niż w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku, złożonego na piśmie lub via e-mail.

## **§ 7.**

### **Odpowiedzialność oraz kary umowne**

1. Przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z Umową, a w szczególności za udostępnienie ich osobom nieuprawnionym.

2. W przypadku ujawnienia uchybienia w zakresie wykonywania Umowy lub RODO, Przetwarzający zobowiązuje się do ich usunięcia w wyznaczonym terminie.

3. Za naruszenie zasad dotyczących przetwarzania i ochrony danych osobowych Przetwarzający zapłaci Powierzającemu karę umowną w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych, 00/100) za każdy przypadek naruszenia ochrony danych. Za przypadek naruszenia rozumie się każde jednorazowe,

niezgodne z prawem lub Umową przetwarzanie danych osobowych osoby fizycznej, której dane dotyczą. Łączna wysokość kar nie przewyższy wartości Umowy Głównej.

4. W przypadku naruszenia przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub postanowień niniejszej Umowy z przyczyn leżących po stronie Przetwarzającego, w następstwie czego Powierzający zostanie zobowiązany do wypłaty odszkodowania lub zostanie ukarany karą grzywny, Przetwarzający zobowiązuje się do zapłaty Powierzającemu równowartości uzasadnionych roszczeń osób trzecich, kar oraz równowartości kosztów postępowania sądowego, które będą wynikiem zawnionego działania lub zaniechania Przetwarzającego.

## **§ 8.**

### **Usunięcie/zwrot danych osobowych**

1. Przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych zobowiązuje się do zwrotu lub usunięcia:

- a. wszelkich powierzonych mu na mocy niniejszej Umowy danych osobowych,
- b. wszelkich istniejących kopii powierzonych danych osobowych,
- c. wszelkich informacji mogących posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, powierzonych danych osobowych,

niezwłocznie po wygaśnięciu Umowy, jednak nie później, niż w terminie 30 dni, liczonych od dnia zakończenia Umowy.

2. Powierzający odpowiada za prawidłowe oznaczenie powyższych rozmów. Odpowiedzialność Przetwarzającego związana z usunięciem nagrań jest wyłączona w sytuacji nieprawidłowego oznaczenia kategorii rozmów przez Powierzającego. O ile Powierzający lub przepis prawa nie stanowi inaczej, Przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych zobowiązuje się do zwrotu lub usunięcia:

- a. wszelkich powierzonych mu na mocy niniejszej Umowy danych osobowych,
- b. wszelkich istniejących kopii powierzonych danych osobowych,
- c. wszelkich informacji mogących posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, powierzonych danych osobowych,

niezwłocznie po wygaśnięciu Umowy, jednak nie później, niż w terminie 30 dni, liczonych od dnia zakończenia Umowy.

3. Na dowód wykonania obowiązku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Przetwarzający przekaze Powierzającemu dokument lub jego kopię potwierdzający przeprowadzenie czynności (np. protokół zniszczenia, protokół zwrotu, notatkę, wydruk lub kopię raportu albo logów wygenerowanych z systemu informatycznego, w którym przetwarzane były dane osobowe).

4. Powierzenie przetwarzania danych osobowych trwa do upływu terminu wskazanego w ust. 2 powyżej.

5. W trakcie trwania Umowy Głównej, jednak nie później niż po upływie 24 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia usług, Przetwarzający może przekazać wszystkie nagrania głosowe Powierzającemu, usuwając je ze swoich zasobów. W przypadku chęci pozostawienia wymienionych

powyżej nagrań w zasobach Przetwarzającego przez Powierzającego, Przetwarzający zastrzega sobie prawo renegotjacji warunków Umowy Głównej.

## § 9.

### **Czas trwania i wypowiedzenie Umowy**

1. Umowa zawarta jest na czas określony odpowiadający okresowi obowiązywania Umowy Głównej.
2. Powierzający ma prawo wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym, gdy Przetwarzający:
  - a. wykorzystał dane osobowe w sposób niezgodny z Umową,
  - b. wykonuje Umowę niezgodnie z przepisami RODO, powszechnie obowiązującego prawa lub postanowień Umowy,
  - c. nie zaprzestał niewłaściwego przetwarzania danych osobowych,
  - d. zawiadomił o swojej niezdolności do wypełnienia Umowy.
3. Wypowiedzenie Umowy przez Powierzającego nie zwalnia Przetwarzającego od zapłaty ewentualnej kary umownej i odszkodowania.
4. Jeżeli jedna ze Stron rażąco narusza zobowiązania wynikające z Umowy, druga Strona może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym oraz żądać naprawienia szkody poniesionej na skutek takiego naruszenia.

## § 10.

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy zastosowanie będą mieć przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie zmiany, uzupełnienia lub rozwiązanie Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony zgodnie oświadczają, iż w przypadku sporów powstałych na tle realizacji Umowy dążyć będą do polubownego ich załatwienia. W przypadku, gdy nie dojdzie do załatwienia sporu w powyższy sposób w terminie 30 dni od dnia jego zaistnienia, właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd właściwy według siedziby pozwanego.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

.....

Powierzający

.....

Przetwarzający

## Załącznik nr 9

### Usuwanie awarii Systemu

1. W przypadku zgłoszenia typu „awaria”, Wykonawca usunie awarię najpóźniej w ciągu 12 godzin licząc od chwili jej zgłoszenia. W ciągu maksymalnie 4 godzin od zgłoszenia Wykonawca dostarczy alternatywne, tymczasowe rozwiązanie pozwalające „obejść” awarię tak, aby możliwa była kontynuacja procesu. W ciągu następnych 8 godzin Wykonawca przywróci całkowitą funkcjonalność Systemu wraz z odzyskanymi danymi, o ile zajdzie taka konieczność.
2. W przypadku zgłoszenia typu „błąd”, Wykonawca usunie błąd najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych liczonych od chwili zgłoszenia.
3. W przypadku zgłoszenia typu „niedostępność systemu”, Wykonawca usunie niedostępność Systemu, zachowując dostępność Systemu na poziomie 99%.
4. W zakresie usługi utrzymania Systemu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu raport ze świadczenia usługi utrzymania Systemu z zaznaczeniem klasyfikacji zgłoszenia, czasu reakcji, czasu zgłoszenia i czasu zamknięcia zgłoszenia, aktualnego statusu realizacji zgłoszenia.
5. Na potrzeby przeprowadzania aktualizacji, rekonfiguracji i innych prac wymagających przerwy w pracy Contact Center („CC”) przewidziane są okna serwisowe poza godzinami pracy CC, po każdorazowym umówieniu terminu takich prac i wyrażeniu zgody przez Zamawiającego.