**UMOWA NR 54/SZP/2023**

zawarta pomiędzy:

**Zakładem Wodociągów i Kanalizacji Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością,**

z siedzibą w Szczecinie, 71-682, ul. M. Golisza 10, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Szczecin – Centrum w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000063704, o kapitale zakładowym w wysokości 222 334 500,00 zł,

NIP – 851 – 26 – 24 – 854 REGON - 811931430

zwaną dalej **Zamawiającym**, którego reprezentuje:

1. ..............................................................................................................................................
2. ..............................................................................................................................................

**oraz**

1. ( Dla osób prawnych):

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

NIP - ......................................................... REGON - ...............................................................

zwanym (ą) dalej **Wykonawcą**, którego reprezentuje:

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

1. (Dla osób fizycznych):

Panem /Panią/ .................................................................................................................. zam. …………………………………………………………………………………………………………....

prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą ....................................................................................................................................................

z siedzibą ................................................................................................................................... wpisanym (ą) w .........................................................................................................................

pod numerem …………………………………………………........................................................

NIP - .......................................................... REGON -................................................................

zwanym /ą/ dalej **Wykonawcą**

łącznie zwanymi również **Stronami**

Niniejsza umowa zostaje zawarta w wyniku dokonania wyboru przez zamawiającego oferty wykonawcy w postępowaniu przeprowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego. Przedmiotowe postępowanie nie było prowadzone w oparciu o przepisy ustawy z dnia 11.09.2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023r., poz. 1605 ze zm.) ze względu na treść art. 2 ust 1 pkt 2 w zw. z art. 5 ust.1 pkt 2 i ust. 4 pkt 1 tej ustawy (zamówienie sektorowe o wartości mniejszej niż progi unijne dla zamawiających sektorowych)

**§ 1**

**DEFINICJE**

1. Na potrzeby niniejszej umowy o sprawowanie opieki autorskiej i opieki serwisowej nad Komputerowym Zintegrowanym Systemem Informatycznym, zwanej dalej „umową” i w celu uzgodnienia pojęć, Strony oświadczają, że podanym niżej określeniom przypisują następującą treść:

**System** – oznacza Komputerowy Zintegrowany System Zarządzania ZWiK Sp. z o. o. w Szczecinie, tj.: oprogramowanie systemowe, bazodanowe i narzędziowe, środowisko informatyczne i podsystemy czyli aplikacje użytkowe ZAMAWIAJĄCEGO, podlegające usługom opisanym w umowie, do którego autorskie prawa majątkowe posiadają, odnośnie wydzielonych części:

* Asseco Data Systems S.A.:
1. INKASENT oraz KOM - INKASO PRO - do odczytów wodomierzy,
2. KOM – MEDIA - do rozliczeń odbiorców usług działalności podstawowej dostaw wody i odprowadzania ścieków, wystawiania faktur za działalność podstawową,
3. KOM – MEDIA – moduł definiowania, sortowania i filtrowania wykazów.
4. KOM – MEDIA – do obsługi POLECEŃ ZAPŁATY automatycznie pobieranych należności z kont klientów po ich wniosku o taką usługę.
5. KOM – MEDIA moduł WODOMIERZOWNIA.
6. KOM – MEDIA – moduł umowy, moduł aneksy i ustawianie w nich formy płatności.
7. KOM – MEDIA interfejs współpracy z podsystemem SAPPEL poprzez import danych o wodomierzach do SAPPEL i eksport danych o odczytach do KOM-MEDIA.
8. KOM – NET – do ewidencji obiektów technicznych na tych sieciach (hydrantów, przyłączy, studni wodociągowych, pompowni ścieków, przepompowni wody,) oraz do budowy bazy o tych sieciach i obiektach zawierającej istotne dane do pracy w terenie: miejsce zamontowania poszczególnych obiektów technicznych, przebiegi magistrali wodociągowych i kanalizacyjnych, przyłączy, informacje o materiale, roku budowy, zdjęcia z kamery wewnątrz rurociągów, nachylenie, wypełnienie, inne.
9. KOM – NET – granice eksploatacji, wrysowywanie granic eksploatacji w podglądzie.
10. KOM – NET - integracja granic eksploatacji z modułem umowy z klientami.
11. KOM – NET – wizualizacja wodomierzy i umiejscowienia wodomierzy spoza kartoteki.
12. KOM – NET - moduł ZLECEŃ do rozliczeń odbiorców usług działalności dodatkowej, usług wykonywanych na sieciach wodociągowych i kanalizacyjnych oraz ewidencji awarii.
13. KOM – NET – moduł integracji z systemem KOM - BOK w zakresie wspólnej bazy kontrahentów, jednolitego słownika ulic, kalkulacji kosztów i przygotowywania faktur za usługi dodatkowe i centralnego wystawiania faktur w Biurze Obsługi Klienta.
14. KOM – NET – Kary za ścieki - do naliczania obciążeń karnych za przekroczenia ilości oraz jakości zrzucanych ścieków.
15. KOM – NET – Inwestycje i Remonty.
16. KOM – BOK – do ewidencji korespondencji i obiegu dokumentów oraz elektronicznej postaci dokumentów. Zarządzania załatwianiem spraw, obiegiem, opisem i terminami faktur.
17. KOM – BOK do ewidencji umów.
18. e-BOK - internetowa obsługa klientów.
19. KOM – NET SL – do ewidencji składników sprzętu komputerowego i licencji oprogramowania, operacji, wymian, konserwacji, wystawiania dokumentów księgowych i wewnętrznych.
20. KOM - NET ST do ewidencji składników środków trwałych w Spółki poza sprzętem komputerowym oraz wystawiania dokumentów księgowych OT, LT, MT.
21. KOM-NET interfejs współpracy z podsystemem Kadry-Płace Axapta People.
22. WYPOSAŻENIE – do ewidencji ilościowej.
23. Kasa Zapomogowo - Pożyczkowa.
24. KADRY – PŁACE – w zakresie archiwum danych w bazie Progress.
25. ZBYT – WODA - w zakresie archiwum danych w bazie Progress.
* Microsoft i DhaliaMatic Sp. z o.o.:
1. Dynamics AX – Księga Główna.
2. Dynamics AX – FINANSE.
3. Dynamice AX - ŚRODKI TRWAŁE do ewidencji środków trwałych Spółki.
4. Dynamics AX – kreator raportów Środki Trwałe.
5. Dynamics AX – HOME BANKING do dokonywania zapłat, przelewów na konta kontrahentów oraz pracowników drogą elektroniczną i przyjmowanie zapłat.
6. Dynamics AX – do obsługi, WINDYKACJI należności, księgowania zapłat.
7. Dynamics AX - do obsługi KASY.
8. Dynamics AX – do obsługi sklepu Wodomierzy
9. Dynamics AX – ANALIZY BIZNESOWE.
10. Dynamics AX – moduł magazynów przyjmowania i wydawania materiałów, wydawania sortów w Magazynie Odzieżowym.
11. Dynamics AX – INWENTARYZACJA
12. Dynamics AX - NARZĘDZIOWNIA
13. Interfejs współpracy Dynamics AX z podsystemem Kadry-Płace Axapta People.
* Asseco Data Systems S.A. i DhaliaMatic Sp. z o.o. w zakresie interfejsów współpracy:
1. INTEGRACJA podsystemu KOM – NET, KOM - BOK z podsystemem Dynamics AX w zakresie wspólnej bazy kontrahentów, wspólnej korespondencji, punktów sieci i jednolitego słownika ulic.
2. Integracja podsystemu KOM-MEDIA i Dynamics AX w zakresie należności naliczonych klientom, rozrachunków z klientami, faktur za działalność podstawową, zapłat i sald.
3. INTERGACJA podsystemu e-BOK i Dynamics AX w zakresie należności naliczonych klientom, faktur wystawianych za działalność podstawową i pomocniczą.
4. INTERGRACJA podsystemu KOM-BOK, KOM-NET i Dynamics AX w zakresie zapłat i niezapłaconych należności.
5. INTEGRACJA podsystemów Środki Trwałe w Dynamics AX, KOM-BOK i Ewidencja Sprzętu i Licencji.
6. INTEGRACJA podsystemów Inwestycje i Remonty, KOM-NET i Środki Trwałe w Dynamics AX.
7. INTEGRACJA podsystemów e-BOK, KOM-BOK.
8. Interfejsy współpracy w systemami informatycznymi ZUS.
9. Interfejsy współpracy z systemami informatycznymi banków.
* Asseco Data Systems S.A.i DST Sp. z o. o. w zakresie interfejsów współpracy:

Integracja podsystemów Axapta People Kadry-Płace i KOM-BOK, KOM-NET.

* Asseco Data Systems S.A. i Gaxam Sp. z o.o. w zakresie interfejsów współpracy:

Integracja podsystemów GxNet i KOM-BOK, KOM-NET.

* ORACLE
* Baza danych Oracle Database Standard Edition procesor Perpetual na dwa procesory dla wszystkich powyżej wymienionych podsystemów Systemu oraz instancja bazy Oracle programu CS-17 firmy CSMS z Pszczyny wraz z replikacją.
* Baza danych Oracle na 2 procesory dla aplikacji e-BOK;
* Asseco Data Systems S.A. i Gaxam Sp. z o. o. w zakresie interfejsów współpracy:

Integracja podsystemów KOM-xxx i wdrażanego systemu GIS firmy Gaxam Sp. z o.o.

**Oprogramowanie** – zbiór programów Systemu obejmującego współpracujące ze sobą podsystemy i moduły.

**Podsystem** – wydzielona funkcjonalnie i tematycznie część systemu, aplikacja użytkowa.

**Moduł** – wydzielona funkcjonalnie i tematycznie część podsystemu.

**Infrastruktura informatyczna** – całość instalacji zawierająca sprzęt komputerowy, serwery, biblioteki, macierze, routery, firewalle, sprzęt sieciowy, backupowy i teletransmisyjny, elementy sieci komputerowej obejmujące sieci lokalne, rozlegle, oprogramowanie systemowe, bazodanowe i narzędziowe, środowisko informatyczne i podsystemy czyli aplikacje użytkowe ZAMAWIAJĄCEGO.

**Polisy serwisowe firm trzecich –** prawo do nowych wersji oprogramowania narzędziowego oraz do wsparcia technicznego dostępnego za okresowo wnoszoną opłatą należną producentowi z tytułu eksploatacji produktów objętych licencją.

**Baza serwerowo-bazodanowa i środowisko** – oznacza sprzęt komputerowy, bazy danych i środowisko narzędziowe warunkujące poprawną pracę podsystemów.

**Sprzęt** – oznacza sprzęt serwerowy, bibliotekę taśmową, macierze dyskowe, interfejsy Fibre Channel i sprzęt sieciowy podlegający usługom szybkiego uruchomienia.

**Usługa** – jakakolwiek czynność wykonywana na podstawie niniejszej umowy przez WYKONAWCĘ dla ZAMAWIAJĄCEGO.

**Awaria** – błąd całkowicie uniemożliwiający eksploatację Systemu lub uniemożliwiający realizację podstawowych procesów realizowanych przez System lub powodujący uszkodzenie lub utratę danych, skutkującą brakiem możliwości korzystania z Systemu i nie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby obejść skutki błędu.

**Usterka** – błąd ograniczający funkcjonalność lub wydajność Systemu**,** nie wpływający jednak na podstawowe procesy realizowane przez System.

**Szybkie uruchomienie –** uruchomienie i oddanie do eksploatacji w określonym czasie poszczególnych podsystemów i całości Systemu w przypadku awarii.

**Wsparcie techniczne** – pomoc techniczna, wskazówki, odpowiedzi na pytania, udzielanie porad i konsultacji w trybie on - line przy eksploatacji Systemu udzielane telefonicznie lub osobiście przez konsultantów WYKONAWCY pracownikom ZAMAWIAJĄCEGO. Wsparcie techniczne dotyczy również usuwania awarii i usterek wynikających z błędów ZAMAWIAJĄCEGO przy eksploatacji Systemu.

**Asysta** – asysta przy eksploatacji Systemu oraz jego poszczególnych części poprzez periodyczne sprawdzanie logów poszczególnych elementów Systemu, sprzętu, systemów operacyjnych, baz danych, środowiska informatycznego, poszczególnych aplikacji użytkowych, kontrolę parametrów wydajnościowych poszczególnych elementów Systemu**,** diagnostykę i usuwanie przyczyn nieoptymalnej pracy poszczególnych elementów Systemu i Systemu jako całości oraz udzielanie porad w w/w zakresie. Asysta dotyczy również usuwania awarii i usterek wynikających z błędów ZAMAWIAJĄCEGO przy eksploatacji Systemu.

**Konsultacja** – pomoc techniczna, wskazówki, odpowiedzi na pytania udzielanie porad przy eksploatacji Systemu, propozycje nowych rozwiązań udzielane pracownikom ZAMAWIAJĄCEGO ustalonym w załączniku nr 1 w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zgłoszenia zapytania.

**Optymalizacja procesów przetwarzania** – analiza, diagnostyka pracy poszczególnych elementów **Systemu** i zmiana / poprawa organizacji procesów przetwarzania, parametrów, kodów aplikacji użytkowych w celu szybszego przetwarzania danych oraz poprawa ergonomii pracy w poszczególnych podsystemach i całości Systemu.

**Czas reakcji** – czas od momentu wysłania przez ZAMAWIAJĄCEGO zgłoszenia awarii lub usterki faxem lub pocztą elektroniczną do momentu otrzymania informacji od WYKONAWCY (faksem lub pocztą elektroniczną) o sposobie i terminie usunięcia awarii lub usterki.

**Zgłoszenie awarii lub usterki -** wysłanie przez upoważnionego przedstawiciela ZAMAWIAJĄCEGO faxem lub pocztą elektroniczną informacji o awarii lub usterce. Upoważnionymi przedstawicielami ZAMAWIAJĄCEGO są pracownicy wyszczególnieni w załączniku nr 1 do niniejszej umowy.

**Faktura** – odpowiedni i wystawiony zgodnie z obowiązującymi przepisami na podstawie PROTOKOŁU ODBIORU dokument księgowy, na podstawie którego dokonywana jest zapłata.

**Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, uniemożliwiające wykonanie zobowiązań określonych w niniejszej umowie, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia przez Strony nawet przy zachowaniu najwyższej staranności, np. wojna, strajk, klęska żywiołowa.

**Szkolenie użytkowników** – szkolenie przeprowadzone przez WYKONAWCĘ w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO dotyczące korzystania z podsystemów i Systemu.

**Wydawnictwa** – wszelkie zestawienia generowane przez podsystemy.

**Upgrade** - nowa wersja Oprogramowania, która w stosunku do poprzedniej wersji ma zmienioną specyfikację.

**Update** – nowa wersja Oprogramowania, która w stosunku do poprzedniej wersji ma usunięte awarie i usterki, natomiast ma niezmienioną lub zmienioną w nieznacznym stopniu specyfikacje.

**CUP –** skrót Centrum Utrzymania Produktów, pion serwisowy WYKONAWCY realizujący obsługę serwisową ZAMAWIAJĄCEGO.

**Usługi dodatkowe** – inne usługi, które nie mieszczą się w zakresie niniejszej umowy i nie są objęte miesięczną opłatą, których wykonanie ZAMAWIAJĄCY odrębnie zleci WYKONAWCY.

**Godziny pracy WYKONAWCY** – godziny od 7:30 do 16:30 w dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy**.** Do czasu pracy WYKONAWCY wlicza się okres poza w/w zakresem związany z realizacją obsługi awarii w toku.

**Godziny pracy ZAMAWIAJĄCEGO –** godziny od 7:00 do 16:00 dla biur oraz pełna doba tj.: 24 godziny 7 dni w tygodniu dla wydziałów eksploatacyjnych.

**Gotowość do wykonywania usług –** pozostawanie jednego konsultanta WYKONAWCY do dyspozycji ZAMAWIAJĄCEGO w celu wykonywania usług konsultacyjnych.

**Błędy proceduralne –** błędy użytkowników **Systemu** polegające na wykonywaniu działań niezgodnie z Dokumentacją, z pominięciem ustalonej procedury, kolejności i kompletności tworzonych dokumentów, zdarzeń, dat itp.

**Backup –** wykonywanie kopii bezpieczeństwa danych lub Oprogramowania

**restore** - przywracanie systemu, danych, Oprogramowania z kopii bezpieczeństwa.

**weryfikacji backupów** – sprawdzanie poprawności wykonania kopii bezpieczeństwa.

**weryfikacja restore** – sprawdzanie poprawności wykonania przywrócenia systemu, danych lub Oprogramowania z kopii bezpieczeństwa.

**Opieka Serwisowa** - oznacza serwis Systemu świadczony przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy, którego zakres określony jest w § 6.

**§ 2**

**PRZEDMIOT UMOWY**

Przedmiotem umowy jest świadczenie następujących usług przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO:

1. sprawowanie opieki autorskiej i opieki serwisowej nad Systemem zgodnie z § 6 umowy;
2. usuwanie awarii Systemu w sposób ciągły, w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 24 godziny od zgłoszenia w ramach opłaty ryczałtowej, o której mowa w § 3 ust. 1;
3. utrzymywanie zespołu specjalistów do realizacji usług dodatkowych zlecanych odrębnymi zamówieniami, rozliczanych według stawek, o których mowa w § 3 ust. 3, w tym usuwanie awarii infrastruktury informatycznej w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 72 godziny od dokonania zamówienia;
4. świadczenie usługi wsparcia technicznego i asysty przy eksploatacji Systemu zgodnie z załącznikiem nr 3 do umowy.
5. monitorowanie terminów odnawiania polis serwisowych firm trzecich oraz pomoc w terminowym otrzymywaniu tych polis.
6. usługi dodatkowe zgodnie z § 7 umowy zlecane odrębnymi zamówieniami, rozliczanymi według stawek podanych przez WYKONAWCĘ w ofercie – załącznik nr 1, o których mowa w § 3 ust. 3 umowy.
7. ZAMAWIAJĄCY zastrzega sobie prawo zrealizowania usług dodatkowych w mniejszych ilościach niż zostały przewidziane w załączniku nr 1 – ofercie warunków wykonania zamówienia. Ostateczna ilość wynikać będzie z zamówień złożonych przez ZAMAWIAJĄCEGO w okresie trwania umowy. Realizacja przedmiotu zamówienia w mniejszych ilościach nie będzie powodować żadnych roszczeń po stronie WYKONAWCY z tego tytułu w stosunku do ZAMAWIAJĄCEGO.
8. Uzyskanie wszelkich ewentualnych zgód i aprobat wynikających z ingerencji w inne programy lub urządzenia związane z przedmiotem zamówienia obciążają WYKONAWCĘ.

**§ 3**

**WARUNKI FINANSOWE, TERMIN OBOWIĄZYWANIA UMOWY**

1. Strony ustalają ryczałtowe miesięczne wynagrodzenie za przedmiot umowy w wysokości netto: …………………..…..zł.
2. Całkowite ryczałtowe wynagrodzenie za przedmiot umowy w okresie 12 miesięcy wynosi netto ……………….……….zł.
3. Usługi dodatkowe zlecane odrębnym zamówieniem będą rozliczane według następujących stawek:
4. jeden osobodzień usług świadczonych w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO:

 netto: ………………………………….………zł,

1. jedna roboczogodzina usług świadczonych w siedzibie WYKONAWCY:

 netto: …………………………………..…….. zł,

1. jedna rozpoczęta osobodoba usuwania awarii infrastruktury ZAMAWIAJĄCEGO (w przypadku gdy usuwanie awarii wynosi powyżej 24 godzin i jest prowadzone w sposób ciągły w najkrótszym technicznie możliwym terminie do 72 godzin):

 netto: …………………………………….…… zł.

1. Minimalną jednostką rozliczeniową dla usług dodatkowych wykonywanych w lokalizacjach ZAMAWIAJĄCEGO jest jeden osobodzień. Przez jednostkę rozliczeniową rozumie się gotowość do wykonywania 8 godzin pracy w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO przez jednego konsultanta w dni robocze w godzinach pracy WYKONAWCY.
2. Minimalną jednostką rozliczeniową dla usług dodatkowych dotyczących usuwania awarii infrastruktury informatycznej Zamawiającego wraz z przywróceniem poprawności pracy wszystkich aplikacji użytkowych Komputerowego Zintegrowanego Systemu Zarządzania ZWiK Sp. z o. o. w Szczecinie oraz poprawnych, aktualnych baz danych - wykonywanych w lokalizacjach ZAMAWIAJĄCEGO jest jedna rozpoczęta osobodoba. Przez jednostkę rozliczeniową rozumie się gotowość do wykonywania usług usuwania awarii powyżej 24 godzin pracy w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO przez jednego specjalistę w sposób ciągły w najkrótszym technicznie możliwym terminie.
3. Umowa obowiązuje w okresie od ……………….. do 31.12.2024 r.

**§ 4**

# WARUNKI PŁATNOŚCI

**1.** Faktura VAT za świadczenie usług będących przedmiotem umowy, będzie wystawiona na koniec każdego miesiąca kalendarzowego, w którym świadczone będą w/w usługi po podpisaniu protokołu odbioru usług. Podpisanie protokołu nastąpi w ciągu 7 dni od zakończenia miesiąca, o ile usługi zostaną wykonane zgodnie z umową. Warunkiem zapłaty jest podpisanie przez strony protokołu odbioru usług oraz doręczenie prawidłowo wystawionej faktury VAT.

**2.** Podstawą wystawienia faktury VAT za usługi dodatkowe będzie odrębne zamówienie i protokół odbioru usług dodatkowych podpisany przez upoważnionego przedstawiciela ZAMAWIAJĄCEGO.

**3**. Faktury VAT będą płatne przelewem na konto WYKONAWCY w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury w mechanizmie podzielonej płatności.

**4.** Zapłata nastąpi na rachunek WYKONAWCY wskazany na fakturze VAT, który musi być zgodny z numerem rachunku ujawnionym w wykazie prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej. Gdy w wykazie jest ujawniony inny rachunek bankowy, płatność wynagrodzenia zostanie dokonana na rachunek bankowy ujawniony w tym wykazie.

**5.** Za datę zapłaty Strony przyjmują datę obciążenia rachunku bankowego ZAMAWIAJĄCEGO.

**6.** Faktury VAT za elementy wycenione w USD i/lub EURO będą wystawione po przeliczeniu waluty według kursu średniego NBP obowiązującego w dniu poprzedzającym dzień wystawienia faktur.

**7.** ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT i jest uprawniony do otrzymywania faktur VAT.

**8**. WYKONAWCA oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług VAT i jest uprawniony do wystawiania faktur VAT.

**9.** ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiada numer identyfikacji podatkowej: NIP 851-26-24-854.

**10.** Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 8 marca 2013r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych oraz Załącznika nr 1 do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014r. uznające niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu .

**11.** W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia należnego WYKONAWCY na podstawie niniejszej umowy, przekraczającego 30 dni, WYKONAWCA może, niezależnie od prawa do naliczenia odsetek ustawowych, wstrzymać świadczenie usług, określonych w niniejszej umowie. Wstrzymanie nastąpi w formie pisemnego uprzedniego powiadomienia ZAMAWIAJĄCEGO i nie spowoduje dla WYKONAWCY żadnych negatywnych skutków prawnych.

**§ 5**

**OBOWIĄZKI STRON**

1. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest do:
	1. zapewnienia, aby wszyscy pracownicy objęci szkoleniem z podsystemów posiadali wstępną wiedzę dotyczącą obsługi komputera, drukarek i platformy sprzętowo-systemowej, na której eksploatowane są podsystemy,
	2. prowadzenia odpowiedniej kontroli poprawności danych wejściowych i wyjściowych oraz obserwacji i ewentualnego korygowania błędów proceduralnych,
	3. utrzymania sprzętu w pełnej sprawności technicznej oraz zapewnienie łączności telefonicznej lub zabezpieczonej internetowej, niezbędnych do pracy, przedstawicielom WYKONAWCY w swej siedzibie,
	4. utworzenia i utrzymywania przez cały okres ważności umowy stanowiska administratora systemu odpowiedzialnego za prawidłowe działanie systemu u ZAMAWIAJĄCEGO; za spełnienie niniejszego warunku uważa się także powierzenie obowiązków administratora systemu już zatrudnionemu pracownikowi ZAMAWIAJĄCEGO,
	5. udzielania WYKONAWCY niezbędnej dla prawidłowej realizacji pomocy w wyszukiwaniu, definiowaniu i usuwaniu usterek poprzez udostępnienie wszystkich niezbędnych środków i informacji, łącznie z informacjami o aplikacjach i plikach lub ich częściach, stosownie do potrzeb oraz możliwości ZAMAWIAJĄCEGO,
	6. archiwizowania na nośnikach magnetycznych, optycznych lub innych baz danych obsługiwanych przez podsystemy nie rzadziej, niż co 2 dni robocze pod rygorem utraty prawa do naprawy przez WYKONAWCĘ jej usterek, powstałych wskutek wadliwego działania podsystemów,
	7. terminowej zapłaty faktur.
2. WYKONAWCA zobowiązany jest do:
	1. wykonania przedmiotu umowy zgodnie z postanowieniami umowy i obowiązującymi przepisami prawa,
	2. zapewnienia kompetentnego personelu do realizacji przedmiotu umowy, który w celu zapewnienia ciągłości usuwania awarii będzie współpracował z osobami wskazanymi przez ZAMAWIAJĄCEGO, także poza godzinami pracy WYKONAWCY, w tym Kierownika Projektu po stronie WYKONAWCY odpowiedzialnego za realizację usług,
	3. świadczenia usług z należytą starannością, zgodnie z najlepszymi praktykami i aktualną wiedzą techniczną,
	4. zapewnienia odpowiedniego poziomu wyszkolenia swoich pracowników i współpracowników, odpowiedniego do prowadzenia prac określonych w umowie oraz pomocy ZAMAWIAJĄCEMU w zakresie eksploatacji, a także rozwoju Oprogramowania Systemu,
	5. podjęcia prac usuwania awarii Systemu w ciągu dwóch godzin od otrzymania zgłoszenia i prowadzenia ich w sposób ciągły, aby awaria została usunięta w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 24 godziny w ramach opłaty ryczałtowej, o której mowa w § 3 ust. 1,
	6. utrzymywania w gotowości zespołu programistów dla wykonywania modyfikacji Oprogramowania Systemu oraz usuwania awarii infrastruktury informatycznej,
	7. podjęcia prac usuwania awarii infrastruktury informatycznej w ciągu dwóch godzin od otrzymania zamówienia i prowadzenia ich w sposób ciągły, aby awaria została usunięta w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 72 godziny w ramach usług zlecanych odrębnym zamówieniem i rozliczanych według stawki, o której mowa w § 3 ust. 3 litera c,
	8. opieki nad kodem źródłowym Systemu, tzn.: zabezpieczenie kompletności, sprawności jego aktualnej wersji eksploatowanej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz zapewnienie możliwości jego modyfikacji oraz rozbudowy na życzenie ZAMAWIAJĄCEGO,
	9. zapewnienia funkcjonalności całości Systemu, tj.: działania bazy serwerowo-bazodanowej, środowiska, backupów, sieci i wszystkich aplikacji użytkowych po każdej ingerencji WYKONAWCY w System ZAMAWIAJĄCEGO,
	10. wykonywania testów prawidłowości funkcjonowania poszczególnych podsystemów i całego Systemu w środowisku produkcyjnym ZAMAWIAJĄCEGO niezwłocznie po wykonaniu upgrade’u lub update’u,
	11. zachowania w tajemnicy wszelkich informacji na temat ZAMAWIAJĄCEGO, uzyskanych w związku z realizacją umowy i nie ujawniania ich osobom trzecim, poza odpowiednimi pracownikami WYKONAWCY i wyłącznie w celu prawidłowego realizowania umowy,
	12. powiadamiania ZAMAWIAJĄCEGO o postępie prac przy usuwaniu awarii lub  usterek,
	13. przekazywania ZAMAWIAJĄCEMU całości Systemu do eksploatacji po usunięciu awarii po uprzednim sprawdzeniu poprawności jego działania,
	14. przedstawiania ZAMAWIAJĄCEMU każdorazowo po usunięciu awarii raportu zawierającego analizę awarii i opis podjętych działań. W przypadku usunięcia usterki przedstawienie raportu następuje na żądanie ZAMAWIAJĄCEGO i rozliczane jest w ramach godzin, o których mowa w § 6 ust. 2 lit. b),
	15. monitorowania terminów odnawiania polis serwisowych firm trzecich oraz pomoc w terminowym otrzymywaniu tych polis,
	16. diagnozowania i wykonywania optymalizacji pracy Systemu,
	17. udzielania wszechstronnej pomocy ZAMAWIAJĄCEMU w użytkowaniu i  administrowaniu Systemem,
	18. udzielania wszechstronnej pomocy Działowi Informatyki ZAMAWIAJĄCEGO przy wykonywaniu codziennych rutynowych czynności informatycznych, administrowaniu Systemem i rozwiązywaniu problemów eksploatacji Systemu oraz przy planowaniu rozwoju informatyzacji,
	19. przestrzegania przepisów prawa, bezpieczeństwa i higieny pracy, bezpieczeństwa przeciwpożarowego i ochrony środowiska,
	20. udzielania odpowiedzi na zapytania ofertowe składane przez ZAMAWIAJĄCEGO w terminie nie przekraczającym 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania - dotyczące modyfikacji oprogramowania Systemu oraz innych usług dodatkowych, płatnych zgodnie z § 3 ust. 3,
	21. prowadzenia rejestru zgłoszeń oraz notatek z kontaktów z ZAMAWIAJĄCYM i przekazywania ich ZAMAWIAJĄCEMU.
3. Strony zobowiązują się do:
	1. Współdziałania w celu optymalnego wykonania przedmiotu umowy.
	2. Przekazywania na bieżąco wzajemnie informacji o zmianach powszechnie obowiązujących przepisach prawa, które mogą mieć zastosowanie w realizacji niniejszej umowy oraz propozycji obsługi ich poprzez System.
	3. Współdziałania przy wykonywaniu backupów, restore oraz weryfikacji backupów i restore.
	4. Współdziałania przy usuwaniu awarii.
	5. Terminowego i rzetelnego przekazywania informacji.
4. Strony nie będą odpowiedzialne za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków określonych niniejszą umową w przypadku, gdy wykonanie tych zobowiązań uniemożliwiła siła wyższa.
5. WYKONAWCA odpowiada za szkody wyrządzone ZAMAWIAJĄCEMU w materiałach, dokumentacji, oprogramowaniu, sprzęcie komputerowym, urządzeniach i innych środkach technicznych użytych podczas realizacji umowy, chyba że szkoda powstałaby również
w przypadku, gdyby WYKONAWCA nie działał lub nie zaniechał działania, do którego był zobowiązany.
6. WYKONAWCA oświadcza, że przysługują mu majątkowe prawa autorskie lub też posiada on stosowne licencje/sublicencje do podsystemów (aplikacji użytkowych) wchodzących w skład Systemu w zakresie umożliwiającym mu realizację zobowiązań wynikających umowy bez naruszenia praw autorskich producentów tego oprogramowania, za wyjątkiem podsystemów lub oprogramowania producentów, które dystrybuowane jest w modelu pośredniczym (tj. modelu, w którym podmiot, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie udziela licencji lub sublicencji bezpośrednio ZAMAWIAJĄCEMU a WYKONAWCA jest jedynie pośrednikiem w sprzedaży tych licencji), w tym w szczególności Microsoft, Oracle, ESRI.
7. WYKONAWCA nie odpowiada za szkody wynikłe z:
	1. nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Systemu związane z nieprawidłowym korzystaniem z Systemu;
	2. korzystania z Systemu przez osoby nieupoważnione;
	3. dokonywania samodzielnych modyfikacji Systemu przez ZAMAWIAJĄCEGO;
	4. udostępnienia hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem WYKONAWCY, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów WYKONAWCY oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług;
	5. wadliwego działania sieci telekomunikacyjnej;
	6. nieprawidłowego działania lub braku działania oprogramowania osób trzecich, działającego na Sprzęcie;
	7. zaistnienia zdarzeń, które zaszłyby również w przypadku gdyby WYKONAWCA nie podjął działania lub nie zaniechał działania do którego był zobowiązany;
8. Warunki odpłatności i dostawa polis firm trzecich nie stanowią przedmiotu niniejszej umowy.

**§ 6**

**SPRAWOWANIE OPIEKI AUTORSKIEJ**

**I OPIEKI SERWISOWEJ NAD OPROGRAMOWANIEM**

1. Zakres opieki autorskiej, opieki serwisowej, o której mowa w § 2 ust 1 niniejszej umowy oraz praw ZAMAWIAJĄCEGO wynikającej z tejże opieki, obejmuje:

a) stały audyt nad Oprogramowaniem w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania, istniejących na dzień udzielenia ZAMAWIAJĄCEMU licencji, z obowiązującymi przepisami prawa polskiego dotyczącymi tych funkcji; audyt obejmuje zgodność z przepisami o randze ustawy lub rozporządzenia oraz wymaganiami eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO w dniu podpisywania niniejszej umowy interfejsów współpracy Systemu z oprogramowaniem ZUS i banków;

b) przygotowywanie upgrade’ów w zakresie objętym audytem nad Oprogramowaniem – z tym, że WYKONAWCA rozpocznie prace mające na celu przygotowanie upgrade’u nie później niż w dniu opublikowania odpowiednich przepisów wykonawczych i wykona je w takim terminie, aby termin udostępnienia/instalacji upgrade’u Oprogramowania pozwalał na jego zastosowanie zgodnie z terminem wejścia w życie zmienionych lub nowych przepisów; w przypadku, gdyby termin opublikowania przepisów wykonawczych nie pozwalał na przygotowanie Upgrade’u w tym terminie, strony uzgodnią w formie pisemnej pod rygorem nieważności inny termin wprowadzenia zmian z uwzględnieniem możliwości realizacji w jak najkrótszym czasie;

c) prowadzenie prac rozwojowych mających na celu modernizację Oprogramowania oraz usprawnianie jego funkcji z uwzględnieniem, w miarę możliwości, sugestii ZAMAWIAJĄCEGO zawartych w planie rozwoju Oprogramowania;

d) udostępnienie lub dostawa Upgrade’ów o których mowa w ust. 1 litera a - w ramach opłaty serwisowej oraz świadczenie związanych z tym usług, w szczególności: instalacja, konfiguracja, testowanie, dostarczenie odnośnej dokumentacji i szkolenia z obsługi, które będą wdrażane bez dodatkowych opłat, z wyjątkiem wizyt w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, które wymagają odrębnego zamówienia i podlegają rozliczeniom według stawek zawartych w § 3 ust.3;

e) możliwość korzystania z krótkich konsultacji telefonicznych za pośrednictwem wydzielonych linii telefonicznych „hot-line” w godzinach pracy WYKONAWCY w celu:

- pomocy w przypadku trudności w wykonaniu prac operatorskich;

- pomocy w diagnostyce problemów związanych z działaniem Oprogramowania.

f) przyjmowanie zgłoszeń usterek.

g) usuwanie awarii i usterek Systemu w czasie określonym w ust. 9 i zgodnie z opisem w ust. 11 niniejszego paragrafu.

h) administrowanie bazą danych Oracle Systemu wraz z instancją dla programu CS-17.

**2.** Ustala się następujące szczegółowe warunki świadczenia usług serwisowych:

a) ZAMAWIAJĄCY ma prawo do zdalnych konsultacji w zakresie eksploatacji Systemu, w nielimitowanym wymiarze.

b) ZAMAWIAJĄCY ma prawo do żądania usuwania przez WYKONAWCĘ awarii i usterek wynikających z błędów ZAMAWIAJĄCEGO lub wykonania innych prac na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO (np. związanych z migracją danych, rozwiązywaniem problemów lub awarii infrastruktury serwerowej lub bazodanowej) w wymiarze do 10 godzin w danym miesiącu, które niewykorzystane przechodzą na następne miesiące do końca obowiązywania umowy.

c) ZAMAWIAJĄCY ma prawo do wykonywania przez WYKONAWCĘ prac administracyjnych i konfiguracyjnych Systemu związanych ze zmianami schematu organizacyjnego u ZAMAWIAJĄCEGO, grup uprawnień, sposobów rozliczeń, planu kont, interface do systemów zewnętrznych, itp. działań wpływających na istotne różnice w stosunku do przyjętego sposobu działania wdrożonego Systemu, w nielimitowanym wymiarze.

**3.** Dla skorzystania z usług wymienionych w ust. 2 litera od a do c ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest do przesłania zgłoszenia elektronicznego wg zasad opisanych w ust. 4.

**4.** Ustala się następujące zasady obsługi zgłoszeń serwisowych:

a) Zgłoszenia awarii lub usterek Systemu oraz potrzeby pomocy technicznej lub konsultacji dokonywane są w godzinach pracy WYKONAWCY,

b) Zgłoszenia będą kierowane do Centrum Utrzymania Produktów (CUP) WYKONAWCY i rejestrowane w systemie informatycznym WYKONAWCY.

c) W ramach CUP, konsultant HelpDesku przyjmuje zgłoszenia pod numerem tel. ………………, adres email: ……………………… , nr faksu: …………………..

**5**. Zgłoszenia powinny zawierać:

1. dane osoby uprawnionej do dokonywania zgłoszenia,
2. dane osoby/działu której zgłoszenie dotyczy,
3. podsystem/moduł którego zgłoszenie dotyczy,
4. opis problemu,
5. krytyczność problemu (klasyfikacja wg ustępu 9),
6. załącznik w postaci tzw. zrzutu ekranu np. w przypadku komunikatu o błędzie.

**6.** Zgłoszenia (poza krótkimi konsultacjami telefonicznymi) winny być przesyłane za pomocą poczty elektronicznej.

**7.** Wykaz osób uprawnionych do dokonywania zgłoszeń ze strony ZAMAWIAJĄCEGO określa załącznik nr 1.

**8.** Zestawienie zarejestrowanych przez CUP zgłoszeń, będzie udostępniane ZAMAWIAJĄCEMU na jego życzenie. O formie udostępnianego rejestru decydują narzędzia informatyczne eksploatowane przez WYKONAWCĘ.

**9.** Ustala się następującą klasyfikację zgłoszeń – według poziomu krytyczności:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rodzaj usterki | Awaria [godz. ciągłe] | Usterka[godz. robocze] |
| max czas rozpoczęcia prac od momentu otrzymania zgłoszenia | Standard | 2 | 4 |
| max czas usunięcia | Standard | 24 | 40 |

**10.** W przypadku, gdy ze względów technicznych usunięcie usterki Systemu w wyżej określonych terminach okaże się niemożliwe, WYKONAWCA wskaże ZAMAWIAJĄCEMU tymczasowe rozwiązanie zastępcze. Usterka zostanie usunięta w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych.

**11**. Opis usuwania awarii Systemu.

a) WYKONAWCA zobowiązuje się do podjęcia działań serwisowych w terminie do 2 godzin od momentu otrzymania od ZAMAWIAJĄCEGO zgłoszenia faxem, emailem lub telefonicznie na wskazany przez WYKONAWCĘ numer w dni robocze poniedziałek – piątek godz. 7:30 – 16:30. Awarie zgłoszone w dni ustawowo wolne od pracy lub po godzinie 16:30 traktowane będą jako zgłoszone pierwszego dnia roboczego o godzinie 7:30.

b) Działania serwisowe polegają na przeprowadzeniu analizy stanu faktycznego, postawieniu diagnozy, ustaleniu sposobu usuwania awarii, powiadomieniu ZAMAWIAJĄCEGO o sposobie i przewidywanym terminie usunięcia awarii oraz usunięciu awarii i przywróceniu funkcjonalności całości Systemu wraz z  poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi.

c) Prace zmierzające do przywrócenia funkcjonalności całości Systemu, tj.: działania wszystkich aplikacji użytkowych będą prowadzone w sposób ciągły. Zakończenie wszystkich prac nastąpi w najkrótszym technicznie możliwym terminie - nie dłuższym niż 24 godziny (jedna doba) od daty zgłoszenia.

* + - * 1. **12.** Ustala się następującą obsługę zgłoszeń i tryb postępowania:

a) Zgłoszenie awarii lub usterki Oprogramowania:

w przypadku wystąpienia w trakcie użytkowania systemu awarii lub usterki, uprawniony użytkownik dokonuje zgłoszenia do HelpDesku WYKONAWCY.

b) Po otrzymaniu zgłoszenia awarii lub usterki WYKONAWCA nawiąże kontakt ze zgłaszającym w celu ustalenia ważności awarii lub usterki i prześle emailem potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wraz z przewidywanym terminem zakończenia realizacji zgłoszenia.

c) W przypadku gdy zgłoszenie nie zostało zakwalifikowane przez WYKONAWCĘ jako awaria lub usterka, ani konsultacja, a jego rozwiązanie można zakwalifikować jako płatną usługę dodatkową opisaną w § 7 niniejszej umowy, WYKONAWCA bezzwłocznie zawiadomi o tym ZAMAWIAJĄCEGO dając mu pełne wyjaśnienie wraz z ofertą. Dalsze postępowanie będzie prowadzone jak przy procedurze obsługi płatnych usług dodatkowych.

**13.** Ustala się następujący sposób przekazywania informacji o sposobie usuwania awarii lub usterki:

1. Po podjęciu działań serwisowych w wyniku zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO awarii lub usterki albo potrzeby konsultacji WYKONAWCA przekaże ZAMAWIAJĄCEMU emailem, informację o sposobie usunięcia awarii lub usterki lub etapie na jakim jest usuwanie awarii lub usterki albo udzieli konsultacji lub poinformuje o terminie udzielenia konsultacji.
2. Po otrzymaniu informacji o usunięciu awarii lub usterki ZAMAWIAJĄCY przeprowadzi weryfikację i potwierdzi usunięcie awarii w terminie do 4 dni lub usterki do 14 dni.

**14.** W razie odmiennej opinii stron, sytuacji spornych, lub też w przypadkach nieokreślonych umową, wątpliwości związane ze zgłoszoną awarią lub usterką wyjaśniają reprezentanci Stron ustaleni w umowie lub upoważnieni zastępcy.

**15.** WYKONAWCA oświadcza, że zapewnia odpowiedni poziom wyszkolenia swoich pracowników i współpracowników, wystarczający do prowadzenia prac określonych w umowie oraz pomocy ZAMAWIAJĄCEMU w zakresie eksploatacji, a także rozwoju Systemu.

**16.** WYKONAWCA zobowiązuje się do utrzymywania w gotowości zespołu programistów dla wykonania modyfikacji Systemu.

**17.** Wykaz osób WYKONAWCY (imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu) uprawnionych do przyjmowania zgłoszeń o awariach i usterkach oraz do świadczenia usług asysty, wsparcia i konsultacji zawiera załącznik nr 1. WYKONAWCA zobowiązuje się do jego bieżącej aktualizacji w przypadkach zmian personalnych. Zmiana załącznika nie stanowi zmian umowy, o których mowa w §15 ust.7.

**§ 7**

**USŁUGI DODATKOWE**

**1.** Płatne usługi dodatkowe obejmują usługi informatyczne wykraczające poza zakres określony w § 6 niniejszej umowy, a w szczególności:

1. Usuwanie awarii infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO w sposób ciągły w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 72 godziny od dokonania zamówienia zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszej umowy;
2. Modyfikacje Systemu wykonywane na życzenie ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Rozbudowę Systemu wykonywaną na życzenie ZAMAWIAJĄCEGO.
4. Wdrożenie nowych wersji Systemu z wyłączeniem nowych wersji uaktualnień, o których mowa w § 6 ust. 1 litera a;
5. Wszelkie zmiany w Systemie (w tym optymalizacja parametrów Systemu) wynikające ze zmiany sprzętu, wersji bazy danych lub systemu operacyjnego (np. przeniesienie danych).
6. Usuwanie skutków błędów popełnionych przez ZAMAWIAJĄCEGO w trakcie pracy na bazie danych poza aplikacją.
7. Usuwanie awarii lub usterek spowodowanych przez użytkowników ZAMAWIAJĄCEGO, powstałych wskutek błędów proceduralnych na zatwierdzonych dokumentach lub danych źródłowych lub wykonania innych prac na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO, po wykorzystaniu przez ZAMAWIAJĄCEGO przysługującego mu miesięcznego limitu godzin, o którym mowa w § 6 niniejszej umowy ust. 2 litera b.
8. Usługi techniczne związane z dodatkowym sprzętem komputerowym.
9. Wizyty w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO wykonywane na zamówienie ZAMAWIAJĄCEGO;
10. Wykonywanie operacji na danych zgromadzonych w bazach Systemu;
11. Wykonywanie migracji danych do innych Systemów i nowych technologii;
12. Instalowanie i aktualizacja oprogramowania wewnętrznego (tzw. mikrokody, firmware) serwerów i urządzeń sieciowych powiązanych bezpośrednio z Systemem;
13. Inne usługi informatyczne wspomagające personel ZAMAWIAJĄCEGO.

**2.** ZAMAWIAJĄCY może złożyć WYKONAWCY wniosek o wykonanie usług dodatkowych. WYKONAWCA po otrzymaniu stosownego wniosku niezwłocznie oszacuje zakres koniecznych prac oraz dokona ich wyceny przedstawiając ZAMAWIAJĄCEMU ofertę obejmującą terminy realizacji usług dodatkowych, zakres prac oraz wynagrodzenie WYKONAWCY. ZAMAWIAJĄCY akceptując warunki przesłanej oferty złoży WYKONAWCY zamówienie na Usługi Dodatkowe zgodnie z przesłaną ofertą lub wynegocjuje korzystniejsze warunki realizacji zlecenia.

**3.** Tryb odbioru usług dodatkowych:

1. WYKONAWCA zgłasza ZAMAWIAJĄCEMU gotowość do dokonania odbioru zamówionych usług dodatkowych przedkładając do podpisania protokół odbioru;
2. ZAMAWIAJĄCY do 21 dni powinien podpisać protokół odbioru lub określić zastrzeżenia do przedmiotu odbioru;
3. W przypadku zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO zastrzeżeń do przedmiotu odbioru, WYKONAWCA po usunięciu zastrzeżeń ponownie zgłasza gotowość do dokonania odbioru zamówionych usług dodatkowych przedkładając do podpisania protokół odbioru;
4. Termin odbioru lub zgłoszenia zastrzeżeń nie powinien być dłuższy niż 21 dni roboczych od daty zgłoszenia przez WYKONAWCĘ usunięcia zastrzeżeń.

**4.** W przypadku wykonania modyfikacji Oprogramowania, WYKONAWCA z dniem zapłaty opłaty licencyjnej za daną modyfikację Oprogramowania, udziela ZAMAWIAJĄCEMU bezterminowej, niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji lub sublicencji na korzystanie z tej modyfikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO w ramach przedsiębiorstwa ZAMAWIAJĄCEGO na polach eksploatacji określonych w licencji jaka została udzielona ZAMAWIAJĄCEMU na dane podsystemy w ramach odrębnych stosunków zobowiązaniowych, a których to podsystemów dana modyfikacja dotyczy. WYKONAWCA przekaże również majątkowe prawa autorskie do dokumentacji wytworzonej w związku z modyfikacją Oprogramowania na następujących warunkach:

1. WYKONAWCA oświadcza, iż przysługuje mu lub w chwili przekazywania ZAMAWIAJĄCEMU będzie mu przysługiwać całość autorskich praw majątkowych do dokumentacji wytworzonej w związku z modyfikacją Oprogramowania i jest on lub będzie uprawniony do dysponowania nimi, z uwzględnieniem zmian wprowadzonych w trakcie realizacji przedmiotu umowy.
2. Z chwilą dokonania przez ZAMAWIAJĄCEGO odbioru dokumentacji, o których mowa w ust 4 litera a, na ZAMAWIAJĄCEGO przechodzi, bez konieczności składania w tym zakresie dodatkowego oświadczenia, w ramach wynagrodzenia umownego całość autorskich praw majątkowych dokumentacji, na opisanych w ust. 4 litera d niniejszego załącznika polach eksploatacji.
3. Z chwilą dokonania przez ZAMAWIAJĄCEGO odbioru dokumentacji, o których mowa w ust 4 litera a na ZAMAWIAJĄCEGO przechodzi, bez konieczności składania w tym zakresie dodatkowego oświadczenia, w ramach wynagrodzenia umownego własność odpowiedniej ilości egzemplarzy dokumentacji oraz instrukcji obsługi, niezbędnych do prawidłowego korzystania z Systemu oraz prawo do zezwalania na wykonywanie zależnych praw autorskich do dokumentacji.
4. Przejście autorskich praw majątkowych na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO do opisywanej dokumentacji obejmuje następujące pola eksploatacji:
	1. zwielokrotnianie poprzez wykonanie fotokopii, slajdów, reprodukcji instrukcji oraz dokumentacji dostarczonej w ramach przedmiotu zamówienia;
	2. wprowadzanie do pamięci komputera;
	3. ekspozycja;
	4. wielokrotne wykorzystywanie w celach związanych z funkcjonowaniem systemu;
	5. przetwarzanie;
	6. wprowadzanie zmian;
	7. publikowanie części lub całości.

**5.** WYKONAWCA w ramach wynagrodzenia umownego z chwilą wprowadzenia modyfikacji w kodzie poszczególnych aplikacji lub struktury baz danych, bez dodatkowego oświadczenia, udziela ZAMAWIAJĄCEMU licencji lub sublicencji na korzystanie z Systemu we własnym imieniu i na własne potrzeby. Licencja obejmuje również wszelkie, dokonane przez WYKONAWCĘ w ramach obowiązków wynikających z umowy aktualizacje Systemu. Udzielona licencja uprawnia ZAMAWIAJĄCEGO do korzystania z Systemu na sprzęcie ZAMAWIAJĄCEGO na następujących polach eksploatacji:

1. wprowadzanie do pamięci komputera,
2. używanie w sieci wewnętrznej ZAMAWIAJĄCEGO dla potrzeb i w zakresie wspierania celów biznesowych ZAMAWIAJĄCEGO,
3. przetwarzanie i modyfikowanie kodu źródłowego Systemu przez ZAMAWIAJĄCEGO w przypadku upadłości lub zaprzestania działalności przez producenta i WYKONAWCĘ.
4. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do bezpłatnego uruchamiania nieproduktywnych kopii zmodyfikowanego Oprogramowania do celów szkoleniowych oraz testowych.
5. ZAMAWIAJĄCY nie nabywa praw do wypożyczania, dzierżawienia, sprzedawania, użyczania lub przekazywania oprogramowania, kopii oprogramowania, materiałów towarzyszących lub praw wynikających z niniejszej umowy, o ile nie uzyskano pisemnej zgody WYKONAWCY.
6. ZAMAWIAJĄCY nie nabywa praw do trwałego lub czasowego zwielokrotniania oprogramowania, ani w całości, ani w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, z zastrzeżeniem prawa sporządzania kopii bezpieczeństwa i archiwalnych wyłącznie do celów bezpieczeństwa i archiwalnych, które nie mogą być używane równocześnie z oprogramowaniem.
7. Wartość licencji udzielonej na modyfikacje oprogramowania powstałe w ramach usług dodatkowych stanowić będzie 5 % wartości za wykonanie modyfikacji, o ile oferta nie stanowi inaczej.
8. Wraz z modyfikacjami podsystemów Systemu, do których majątkowe prawa autorskie przysługują **Asseco Poland S.A.** i **Asseco Data Systems S.A.** WYKONAWCA przekaże ZAMAWIAJĄCEMU kompletne kody źródłowe modyfikacji wskazanych podsystemów, z zastrzeżeniem możliwości ich wykorzystania wyłącznie w sytuacji określonej w ust. 5 litera c.
9. Zobowiązanie do udzielenia licencji/sublicencji na modyfikacje Oprogramowania dotyczy jedynie modyfikacji podsystemów (aplikacji użytkowych), do których WYKONAWCY przysługują mu majątkowe prawa autorskie lub też posiada on stosowne licencje/sublicencje do podsystemów (aplikacji użytkowych) umożliwiające udzielenie licencji/sublicencji na jego modyfikacje, a w zakresie modyfikacji podsystemów lub oprogramowania producentów, które dystrybuowane jest w modelu pośredniczym (tj. modelu, w którym podmiot, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie udziela licencji lub sublicencji bezpośrednio ZAMAWIAJĄCEMU a WYKONAWCA jest jedynie pośrednikiem w sprzedaży tych licencji) WYKONAWCA dostarczy przedmiotowe modyfikacje wraz z licencjami tych producentów

**§ 8**

**REPREZENTANCI STRON**

1. Strony wyznaczają swoich przedstawicieli upoważnionych do kontaktów oraz odpowiedzialnych za realizację postanowień niniejszej umowy:

WYKONAWCA wyznacza ………………………………………, e-mail: …………………………….
i zastępcę …………………………........................…………….. e-mail:…………………………….

ZAMAWIAJĄCY wyznacza Pawła Weckwerth, email: p.weckwerth@zwik.szczecin.pl
i zastępcę Konrada Nowakowskiego, email: k.nowakowski@zwik.szczecin.pl

Zmiana w/w upoważnionych przedstawicieli Stron nie stanowi zmiany niniejszej umowy i nie wymaga zgody Stron, jednakże wymaga pisemnego powiadomienia drugiej Strony.

1. Przedstawiciele nie są upoważnieni do dokonywania zmian niniejszej umowy.

§ 9

**GWARANCJA POUFNOŚCI DANYCH**

1. Każda ze Stron z zastrzeżeniem ust. 8 zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji dotyczących drugiej strony mających charakter tajemnicy przedsiębiorstwa drugiej Strony w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, uzyskanych w związku z realizacją przedmiotu niniejszej umowy, bez względu na formę ich udostępnienia oraz do zachowania w poufności wszelkich innych informacji przekazanych przez drugą ze stron z zastrzeżeniem poufnego ich charakteru. Informacje wymienione w ust. 1 zwane są dalej „informacjami poufnymi”.
2. Strony zobowiązują się do:
	1. nie ujawniania w jakiejkolwiek formie informacji poufnych drugiej Strony, jakiejkolwiek osobie trzeciej,
	2. ochrony poufnych informacji uzyskanych w toku realizacji umowy przy dochowaniu należytej staranności,
	3. zwrócenia lub zniszczenia na pisemne żądanie dokumentów zawierających informacje poufne lub usunięcia z innych nośników informacji poufnych pochodzących od którejkolwiek ze Stron wraz z ich kopiami.
3. Jeżeli w toku realizacji przedmiotu umowy Strony uzyskały dostęp do informacji, które są wzajemnie poufne, zobowiązują się zachować pełną tajemnicę w tym zakresie i nie udostępniać tych informacji osobom trzecim ani wykorzystywać ich w sposób mogący szkodzić interesom drugiej Strony.
4. Strony umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron umowy dla celów referencyjnych i marketingowych pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
5. Informacje poufne mogą zostać ujawnione w przypadkach wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub żądania uprawnionego organu, sądu lub prokuratury. W przypadku ujawnienia informacji poufnej w przypadkach, o których mowa w poprzednim zdaniu, Strona ujawniająca zobowiązana jest niezwłocznie zawiadomić Stronę, której informację poufną ujawniła, o dokonanym ujawnieniu o ile ujawnienie tej informacji nie będzie pozostawało w sprzeczności z przepisami prawa.
6. Zakaz ujawniania informacji poufnych nie dotyczy sytuacji, gdy informacje te stały się publicznie znane lub jedna ze Stron uzyskała je od osoby trzeciej, która weszła w ich posiadanie bez naruszania zobowiązania do zachowania poufności.
7. Fakt zawarcia umowy ZAMAWIAJĄCY ogłosi na swojej stronie internetowej oraz na tablicy ogłoszeń wraz z podaniem danych WYKONAWCY oraz wartości netto i brutto umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej oraz w innych przepisach odrębnych, do stosowania których zobowiązany jest ZAMAWIAJĄCY. Niemniej, WYKONAWCY nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO, ujawnić treści umowy ani jakiejkolwiek specyfikacji, planu, rysunku, wzoru, lub informacji dostarczonej przez ZAMAWIAJĄCWEGO lub na jego rzecz w związku z tą umową, jakiejkolwiek osobie trzeciej o ile na dzień ujawnienia tych informacji nie będzie to sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
9. WYKONAWCY nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO, wykorzystywać jakichkolwiek dokumentów lub informacji, o których mowa powyżej w innych celach niż wykonanie umowy.
10. Jakiekolwiek dokumenty inne niż umowa, o których mowa powyżej, pozostają własnością ZAMAWIAJĄCEGO i podlegają zwrotowi na żądanie ZAMAWIAJĄCEGO wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały zapisane w wersji elektronicznej po zakończeniu realizacji umowy.

**§ 10**

**OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Niniejsza umowa stanowi informację publiczną w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 06.09.2001r. o dostępie do informacji publicznej i podlega udostępnieniu na zasadach i w trybie określonych w ww. ustawie.
2. Przetwarzanie danych osobowych z tytułu realizacji przedmiotowej umowy odbywać się będzie zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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).
3. ZAMAWIAJĄCY, realizując nałożony na administratora obowiązek informacyjny wobec osób fizycznych – zgodnie z art. 13 i 14 RODO – informuje, że:
4. administratorem danych osobowych jest: **Zakład Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o. o. w Szczecinie,**
5. kontakt doinspektora ochrony danych osobowych w:Zakładzie Wodociągów i Kanalizacji Sp. z o.o. w Szczecinie tel. 91-44-26-231, adres e-mail: iod@zwik.szczecin.pl
6. osobie fizycznej, której dane dotyczą przysługuje prawo żądania od administratora dostępu do danych osobowych, do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania na zasadach określonych w RODO oraz w innych obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa,
7. osobie fizycznej, której dane dotyczą przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzasadnione jest, iż dane osobowe przetwarzane są przez administratora niezgodnie z przepisami RODO,
8. dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit b i c RODO w celu:
* zawarcia umowy i prawidłowej realizacji przedmiotu umowy,
* przechowywania dokumentacji na wypadek kontroli prowadzonej przez uprawnione organy i podmioty,
* przekazania dokumentacji do archiwum a następnie jej zbrakowania,
1. dane osobowe będą przetwarzane przez okres realizacji umowy, okres rękojmi, okres do upływu terminu przedawnienia roszczeń oraz okres archiwizacji,
2. odbiorcami danych osobowych będą:
3. osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie niniejsza umowa lub dokumentacja związania z realizacją umowy w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy, w tym w szczególności w oparciu o ustawę z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej,
4. inni administratorzy danych, działający na mocy umów zawartych z ZAMAWIAJĄCYM lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym: podmioty świadczące pomoc prawną, podmioty świadczące usługi pocztowe lub kurierskie, podmioty prowadzące działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze),
5. dane niepozyskane bezpośrednio od osób, których dotyczą, obejmują w szczególności następujące kategorie danych: imię i nazwisko, dane kontaktowe, stosowne uprawnienia do wykonywania określonych czynności, dane wynikające z umów o pracę oraz z innej dokumentacji związanej z kontrolą realizacji przez WYKONAWCĘ obowiązku zatrudnienia na podstawie umowy o pracę,
6. źródłem pochodzenia danych osobowych niepozyskanych bezpośrednio od osoby, której dane dotyczą jest WYKONAWCA,
7. obowiązek podania przez WYKONAWCĘ danych osobowych ZAMAWIAJĄCEMU jest warunkiem zawarcia umowy, a także jest niezbędny do realizacji i kontroli należytego wykonania umowy; konsekwencją niepodania danych będzie niemożność zawarcia i realizacji umowy.
8. WYKONAWCA zobowiązuje się, przy przekazywaniu ZAMAWIAJĄCEMU informacji zawierających dane osobowe (dane osobowe w rozumieniu RODO), każdorazowo przedstawić oświadczenie o spełnieniu obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 13 lub 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio zostały pozyskane lub oświadczenie, że zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO. Oświadczenie, o którym mowa powyżej należy przedstawiać ZAMAWIAJĄCEMU każdorazowo przy przekazywaniu m. in.  wniosku o zmianę osób wskazanych przez WYKONAWCĘ do realizacji umowy.
9. WYKONAWCA zobowiązuje się poinformować, w imieniu ZAMAWIAJĄCEGO, wszystkie osoby fizyczne kierowane do realizacji przedmiotu umowy, których dane osobowe będą przekazywane podczas podpisania umowy oraz na etapie realizacji umowy, o:
* fakcie przekazania danych osobowych ZAMAWIAJĄCEMU;
* treści klauzuli informacyjnej wskazanej w ust. 3.
1. WYKONAWCA w oświadczeniu, o którym mowa w ust. 4 oświadczy wypełnienie obowiązku, o którym mowa ustępie 5.
2. WYKONAWCA oświadcza, że wypełnił obowiązek informacyjny określony w art. 13 i art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 45/46 WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016), zwanym dalej „RODO”.
3. W celu spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, a w szczególności RODO oraz właściwej realizacji postanowień umowy, ZAMAWIAJĄCY powierza WYKONAWCY, w trybie art. 28 RODO, przetwarzanie danych osobowych, a WYKONAWCA zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe na warunkach określonych w Umowie powierzenia przetwarzania danych oraz zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
4. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawarta na piśmie reguluje zasady współpracy i kontroli tak, aby ZAMAWIAJĄCY mógł w pełni nadzorować proces przetwarzania danych.
5. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowi jako załącznik nr 5 integralną część niniejszej umowy.
6. WYKONAWCA oświadcza, że wdrożył i stosuje przy przetwarzaniu danych osobowych odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające adekwatny stopień bezpieczeństwa, uwzględniając charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie i wadze zagrożenia.

**§ 11**

# PODWYKONAWCY

1. Powierzenie realizacji niniejszej umowy osobom trzecim (podwykonawcom) wymaga wyrażenia zgody ZAMAWIAJĄCEGO w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W celu powierzenia realizacji przedmiotu umowy podwykonawcom – WYKONAWCA jest zobowiązany pisemnie powiadomić ZAMAWIAJĄCEGO kto ma być podwykonawcą, w jakim zakresie i terminie oraz zwrócić się do ZAMAWIĄCEGO o wyrażenie zgody. W przypadku niewyrażenia przez ZAMAWIAJĄCEGO zgody w sposób wyraźny w formie pisemnej pod rygorem nieważności, powierzenie realizacji przedmiotu umowy bądź jej części podwykonawcom jest niedopuszczalne.
3. Powierzenie podwykonawcom przetwarzania danych osobowych ZAMAWIAJĄCEGO nastąpi przy odpowiednim zastosowaniu zasad określonych w §10 niniejszej umowy, w zakresie w jakim niezbędne będzie udostępnienie i przetwarzanie takich danych dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez WYKONAWCĘ z podwykonawcą. ZAMAWIAJĄCY wyraża także zgodę na udostępnienie podwykonawcom informacji poufnych, wskazanych w § 9 niniejszej umowy, w zakresie w jakim będzie to niezbędne dla wykonywania obowiązków wynikających z umowy podwykonawczej zawartej przez WYKONAWCĘ z podwykonawcą. Jednocześnie WYKONAWCA oświadcza, że za działania lub zaniechania osób trzecich, którym powierzono wykonanie umowy odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.

**§ 12**

# KARY UMOWNE

1. Strony ustalają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w postaci kar umownych.
2. WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU kary:
3. za zwłokę w podjęciu działań serwisowych w przypadku zgłoszenia awarii Systemu w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego netto za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
4. za zwłokę w usunięciu awarii Systemu w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego netto za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
5. po złożeniu przez ZAMAWIAJĄCEGO zamówienia usuwania awarii infrastruktury - za zwłokę w uruchomieniu i oddaniu do eksploatacji Systemu po awarii wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych i aplikacjami użytkowymi w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego netto za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
6. za zwłokę w usunięciu usterki Systemu w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego netto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
7. za zwłokę w terminie realizacji usług dodatkowych w wysokości 0,1% wynagrodzenia ustalonego za usługi dodatkowe netto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
8. za zwłokę w uaktualnieniu oprogramowania do zmian w przepisach prawa, o których mowa w § 6 pkt 1, w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego netto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
9. za naruszenia przez Stronę zobowiązań zachowania tajemnicy, o których mowa w § 9i § 10 umowy w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia netto za wykonanie przedmiotu umowy.
10. Każda ze Stron zapłaci karę umowną w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia ryczałtowego netto za odstąpienie od umowy z jej winy.
11. Łączna odpowiedzialność WYKONAWCY z tytułu kar umownych jest ograniczona do 50% wartości niniejszej umowy netto.
12. Strony mogą dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego zastrzeżone kary umowne, oznaczając górną granicę odpowiedzialności z tego tytułu do 150% wynagrodzenia wynikającego z niniejszej umowy netto.
13. W zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawnych, strony ograniczają odpowiedzialność WYKONAWCY z tytułu utraconych korzyści ZAMAWIAJĄCEGO, oznaczając górną granicę wysokości odpowiedzialności z tego tytułu do 150% wynagrodzenia wynikającego z niniejszej umowy netto. Takim samym ograniczeniom podlega całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza WYKONAWCY względem ZAMAWIAJĄCEGO za wszelkie szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez WYKONAWCĘ. Łączna wartość odszkodowania nie może przekroczyć w ciągu roku 150% umówionego rocznego wynagrodzenia netto.
14. Strony wyłączają odpowiedzialność tytułu rękojmi za wady fizyczne oprogramowania i modyfikacji.

**§ 13**

**SERWIS ZASTĘPCZY**

1. Niezależnie od naliczonych kar w przypadku, gdy WYKONAWCA nie podejmie działań serwisowych albo nie usunie awarii w terminie 5 dni roboczych od daty pisemnego zgłoszenia lub zaprzestanie usuwania awarii albo nie usunie usterki przez okres 30 dni, ZAMAWIAJĄCY może podjąć się usuwania awarii lub usterki we własnym zakresie i dokonać tego samodzielnie - przy pomocy swoich pracowników lub osób trzecich. W takim wypadku w trakcie usuwania awarii lub usterki ZAMAWIAJĄCY jest uprawniony do dokonania, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Oprogramowania Systemu i podsystemów Komputerowego Zintegrowanego Systemu Zarządzania ZWiK, tłumaczenia, przystosowania, zmiany układu lub jakichkolwiek zmian w Oprogramowaniu podsystemów oraz w infrastrukturze informatycznej z tym, że w przypadku usuwania awarii lub usterek przy korzystaniu z osób trzecich, nie będących pracownikami ZAMAWIAJĄCEGO, usuwanie awarii lub usterek może odbywać się z wyłączeniem dostępu do kodu źródłowego oprogramowania.
2. WYKONAWCA jest zobowiązany zwrócić ZAMAWIAJĄCEMU koszty usunięcia awarii lub usterki, które ZAMAWIAJĄCY poniósł realizując uprawnienia określone w ust.1, maksymalnie do kwoty ryczałtowego miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 1.

**§ 14**

# ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA podejmą starania w celu polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych między nimi, a wynikających z umowy lub pozostających w pośrednim bądź bezpośrednim związku z umową, na drodze bezpośrednich negocjacji.
2. Jeśli po 30 dniach od rozpoczęcia bezpośrednich negocjacji, ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA nie są w stanie polubownie rozstrzygnąć sporu, to każda ze Stron może poddać spór rozstrzygnięciu Sądu właściwego dla siedziby ZAMAWIAJĄCEGO.

**§ 15**

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Wszelkie przesyłki, powiadomienia, notyfikacje, inne oświadczenia wymagane niniejszą umową lub z nią związane, z wyłączeniem zgłoszeń serwisowych, będą dokonywane na piśmie na podane na wstępie adresy pod rygorem uznania przesyłki, powiadomienia, notyfikacji itp. za skutecznie doręczoną. Wszelkie zmiany adresów Strony będą komunikować sobie niezwłocznie pod tym samym rygorem.
2. Strony mogą wypowiedzieć umowę z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia.
3. ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od umowy w razie istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie ZAMAWIAJĄCEGO, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od umowy
w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W tym przypadku nie stosuje się postanowień § 12ust. 3.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 i 3 WYKONAWCA może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego mu z tytułu zrealizowanej części umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
6. Wszelkie zmiany postanowień umowy wymagają pisemnej zgody obu stron w formie aneksu do umowy pod rygorem nieważności.
7. Przelew wierzytelności wynikających z niniejszej umowy jest niedopuszczalny bez uprzedniej zgody drugiej strony.
8. Umowa została sporządzona w formie elektronicznej i podpisana przez każdą ze Stron kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
9. Za datę zawarcia niniejszej Umowy Strony uznają dzień złożenia kwalifikowanego podpisu . elektronicznego przez ostatnią z osób podpisujących w imieniu ostatniej ze Stron.
10. Integralną część umowy stanowią następujące załączniki:
11. Załącznik nr 1 - Wykaz osób upoważnionych do kontaktu w ramach umowy ze

 strony ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCY;

1. Załącznik nr 2 - Procedura usuwania awarii infrastruktury informatycznej

 w najkrótszym technicznie możliwym terminie;

1. Załącznik nr 3 - Procedura wsparcia technicznego i asysty przy eksploatacji

Systemu;

1. Załącznik nr 4 - Oferta WYKONAWCY.
2. Załącznik nr 5 - Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych

 **ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**

**……………………….……….. …………………………………**

Załącznik nr 1

##### WYKAZ OSÓB UPOWAŻNIONYCH DO KONTAKTU W RAMACH UMOWY

Upoważnieni pracownicy ZAMAWIAJĄCEGO

do zgłaszania awarii, usterek, wsparcia i konsultacji:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| lp. | imię i nazwisko | kom. org. | podsystem | nr telefonu | adres e-mail |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |  |
| 23 |  |  |  |  |  |
| 24 |  |  |  |  |  |

Załącznik nr 1

Upoważnieni pracownicy WYKONAWCY do przyjmowania zgłoszeń o awariach

lub usterkach oraz do świadczenia usług asysty, wsparcia i konsultacji:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| lp. | Imię i Nazwisko | podsystem | nr telefonu | adres e-mail |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |

Załącznik nr 2

**PROCEDURA**

**USUWANIE AWARII INFRASTRUKTURY INFORMATYCZNEJ**

**W NAJKRÓTSZYM TECHNICZNIE MOŻLIWYM TERMINIE**

1. W przypadku usuwania poważnych awarii obejmujących infrastrukturę informatyczną, wymagających naprawy dłuższej niż 24 godziny, w szczególności: odzyskiwanie baz danych z kopii bezpieczeństwa, instalowanie i konfigurowanie serwerowych systemów operacyjnych oraz infrastruktury sprzętowej WYKONAWCA dokona szybkiego uruchomienia Systemu w oparciu o sprzęt dostępny ZAMAWIAJĄCEMU oraz dokona instalacji i konfiguracji wraz z uruchomieniem Oprogramowania eksploatowanego na tym sprzęcie, wykonaniem backupów baz danych oraz aplikacji użytkowych i ich odtworzeniem oraz oddanie całości Systemu do eksploatacji wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi.
2. Uruchomienie Systemu będzie polegać na:
3. uruchomieniu oprogramowania Systemu po dokonanej naprawie sprzętu wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi,

lub

1. realizacji rozwiązania zastępczego w oparciu o sprzęt dostępny ZAMAWIAJĄCEMU oraz dokonanie instalacji i konfiguracji wraz z uruchomieniem oprogramowania Systemu eksploatowanego na tym sprzęcie wykonaniem backupów baz danych oraz aplikacji użytkowych i ich odtworzeniem oraz oddanie Systemu do eksploatacji wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi.
2. Uruchomienie i oddanie do eksploatacji po awarii Systemu wraz z poprawnymi i aktualnymi bazami danych oraz aplikacjami użytkowymi nastąpi w najkrótszym technicznie możliwym terminie nie dłuższym niż 72 godziny (trzy doby). Prace będą prowadzone w sposób ciągły, a ZAMAWIAJĄCY będzie informowany o bieżącym postępie prac.
3. usługi serwisowe szybkiego uruchomienia będą odbierane przez ZAMAWIAJĄCEGO protokołami odbioru.
4. Koszty usługi szybkiego uruchomienia w przypadku awarii infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO rozliczane będą według stawek ustalonych w § 3 ust. 3 Umowy.
5. Warunki naprawy sprzętu nieobjętego gwarancją oraz sprzętu objętego gwarancją udzieloną przez podmioty inne niż WYKONAWCA:
6. WYKONAWCA nie dokonuje napraw Sprzętu, a tylko nadzoruje ich wykonanie przez odpowiednie serwisy producentów po uprzednim zatwierdzeniu kosztorysu przez ZAMAWIAJĄCEGO
7. Koszty związane z częściami użytymi do naprawy Sprzętu oraz wartość usług serwisu producenta ponosi ZAMAWIAJĄCY z wyjątkiem sprzętu objętego gwarancją producenta.
8. po zakończeniu naprawy WYKONAWCA dokonuje ponownej konfiguracji naprawionego Sprzętu i uruchomienie oprogramowania Systemu wraz z aktualnymi i poprawnymi bazami danych.
9. ZAMAWIAJĄCY nie zakłada wystąpienia poważnej awarii infrastruktury informatycznej. W przypadku jej wystąpienia rozliczenie nastąpi według faktycznie przepracowanych osobodób.

Załącznik nr 3

**WSPARCIE TECHNICZNE i ASYSTA PRZY EKSPLOATACJI SYSTEMU**

WYKONAWCA będzie wspierał technicznie i asystował, udzielał wskazówek, odpowiedzi na pytania, porad i konsultacji w trybie on-line przy eksploatacji Systemu telefonicznie lub osobiście przez konsultantów WYKONAWCY pracownikom ZAMAWIAJĄCEGO.

WYKONAWCA będzie sprawował wsparcie techniczne i asystę techniczną systemu w następującym zakresie :

1. nadzór nad poprawną pracą Systemu,
2. utrzymywanie spójności protokołów komunikacyjnych,
3. pomoc w konfiguracji stanowisk komputerowych użytkowników,
4. wykonywanie przeglądów technicznych i konserwacji Oprogramowania,
5. doradztwo w zakresie eksploatacji i rozbudowy Podsystemów,
6. periodyczne sprawdzanie logów systemowych AIX, WINDOWS SERVER i LINUX, biblioteki taśmowej, backupów baz danych i aplikacji użytkowych, macierzy dyskowej oraz baz danych Progress i Oracle, narzędzi programowych, w tym ESRI i innych,
7. kontrola parametrów wydajnościowych serwerów,
8. diagnostyka i usuwanie przyczyn nieoptymalnej pracy Systemu, w szczególności systemów operacyjnych AIX, WINDOWS SERVER i LINUX oraz baz danych Progress i Oracle, narzędzi programowych, w tym ESRI i innych, interfejsów łączących infrastrukturę objętą umową i pozostałą eksploatowaną w ZWiK Sp. z o. o. w Szczecinie,
9. diagnostyka i optymalizacja pracy systemu Windows na serwerach AOS dedykowanych DYNAMICS AX,
10. rekonfiguracja i nadzór nad poprawną pracą oprogramowania emulatorów terminali kolorowych UNIX-owych.
11. Wszechstronne wsparcie techniczne i asysta oraz pomoc Działowi Informatyki ZAMAWIAJĄCEGO w eksploatacji Systemu w zakresie użytkowania i administrowania.
12. Diagnozowanie i nadzorowanie napraw serwerów we współpracy z serwisami producentów.
13. Doradztwo w zakresie eksploatacji i rozbudowy sprzętu serwerowego oraz infrastruktury teleinformatycznej.

**Załącznik nr 5**

**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

Zawarta (dalej **Umowa**), pomiędzy:

Pełna nazwa firmy

**ZAKŁAD WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Adres rejestracyjny firmy  |  |  |
| ulica: **M. GOLISZA**  | nr domu: **10**  |  |
| miasto: **SZCZECIN**  | kod pocztowy**: 71-682**  |  |
| **Dane rejestrowe firmy**  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| numer NIP: **8512624854**  | Numer REGON: **811931430**  | numer KRS: **0000063704**  |
| organ rejestrowy: **SAD REJONOWY SZCZECIN-CENTRUM W SZCZECINIE, XIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRS**  |
| reprezentowana przez: **Patrycja Wolińska-Bartkiewicz - Prezes Zarządu** |

 (dalej **Administratorem**)

a

**………………………………………………………………………………..**

(dalej **Podmiot przetwarzający**)

łączniezwanymi **Stronami**, a każda z osobna także **Stroną**

Mając na uwadze fakt, iż Strony łączy Umowa nr **54/SZP/2023** przedmiotem, której jest …………………………..(dalej **Umowa główna**), dla której wykonania konieczne jest przetwarzanie danych osobowych, Strony zgodnie postanowiły, co następuje:

**§ 1 DEFINICJE**

Pojęcia użyte w Umowie mają następujące znaczenie:

1. **Administrator –** osoba fizyczna lub prawna, organ publiczny, jednostka lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych,
2. **Dane osobowe** – informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("osobie, której dane dotyczą"); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej,
3. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy,
4. **Naruszenie** – naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych,
5. **Organ nadzorczy** – organ publiczny działający w celu ochrony podstawowych praw i wolności osób fizycznych w związku z przetwarzaniem oraz ułatwiania swobodnego przepływu danych osobowych,
6. **Podpowierzenie** – dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający,
7. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 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)

**§ 2 PRZEDMIOT UMOWY**

1. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania dane osobowe na zasadach określonych w Umowie.
2. Z tytułu wykonywania świadczeń określonych w Umowie Podmiotowi przetwarzającemu nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie ponad to, które zostało określone w Umowie głównej.

**§ 3 PRZEDMIOT I CZAS PRZETWARZANIA**

1. Przedmiotem przetwarzania są dane osobowe powierzone do przetwarzania w związku z realizacją Umowy głównej, określone w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Zakres powierzenia może zostać w każdym momencie zmieniony, rozszerzony lub ograniczony przez Administratora, co nastąpi poprzez przesłanie Podmiotowi przetwarzającemu drogą elektroniczną nowej wersji Załącznika nr 1.
3. Powierzenie przetwarzania danych osobowych następuje na czas realizacji Umowy głównej.

**§ 4 CEL I CHARAKTER PRZETWARZANIA**

1. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji Umowy głównej.
2. Przetwarzanie powierzonych danych osobowych ma charakter ciągły i następuje w formie papierowej lub w systemie informatycznym. Przetwarzanie powierzonych danych osobowych obejmuje następujące czynności przetwarzania: zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, przeglądanie, wykorzystywanie, przesyłanie, usuwanie, niszczenie.

**§ 5 POLECENIE PRZETWARZANIA**

Poprzez zawarcie Umowy Administrator poleca przetwarzanie danych osobowych Podmiotowi przetwarzającemu, a także każdej osobie działającej z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego mającej dostęp do danych osobowych, co stanowi udokumentowane polecenie w rozumieniu art. 28 ust. 3 lit. a w zw. z art. 29 RODO.

**§ 6 OŚWIADCZENIA STRON**

1. Podmiot przetwarzający działa zgodnie z obowiązkami wynikającymi z RODO oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego.
2. Administrator oświadcza, że jest uprawniony do powierzenia przetwarzania danych osobowych.
3. Administrator jest uprawniony do nadawania upoważnień, wydawania instrukcji i poleceń w rozumieniu art. 29 RODO w stosunku do Podmiotu przetwarzającego.
4. Administrator uprawnia Podmiot przetwarzający do nadawania upoważnień, wydawania instrukcji i poleceń w rozumieniu art. 29 RODO w stosunku do dalszych podmiotów przetwarzających.
5. Każda ze Stron umowy we własnym zakresie, w ramach wykonywania postanowień niniejszego dokumentu, wyznacza Inspektora Ochrony Danych (dalej jako: „IOD”). Osoby wyznaczone na IOD pełnią również funkcję osób kontaktowych dla potrzeb komunikacji dotyczącej naruszeń ochrony danych osobowych.

**§ 7 OBOWIĄZKI STRON**

1. Podmiot przetwarzający oświadcza, że zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest:
	1. przetwarzać dane osobowe w sposób zgodny z RODO, innymi powszechnie obowiązującymi przepisami, Umową oraz instrukcjami wydawanymi przez Administratora,
	2. przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora, co dotyczy także przekazywania Danych osobowych do Państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, chyba że obowiązek taki wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W takim przypadku Podmiot przetwarzający informuje Administratora o obowiązku prawnym przetwarzania danych osobowych przed rozpoczęciem ich przetwarzania, chyba że powszechnie obowiązujące przepisy zabraniają udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny,
	3. dopuszczać do przetwarzania danych osobowych wyłącznie osoby, które są do tego upoważnione,
	4. dopuszczać do przetwarzania danych osobowych wyłącznie osoby, które zobowiązał do zachowania tajemnicy lub które podlegają odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy,
	5. zapewniać, by każda osoba działająca z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego i mająca dostęp do

danych osobowych przetwarzała je wyłącznie na polecenie Administratora, chyba że wymagają tego przepisy prawa unijnego lub polskiego,

* 1. podejmować wszelkie środki techniczne i organizacyjne wymagane zgodnie z art. 32 RODO,
	2. przestrzegać warunków korzystania z usług podmiotu, któremu Podpowierza przetwarzanie danych

 osobowych, wskazanych w ust. 8-11 poniżej,

* 1. w razie potrzeby i na żądanie Administratora pomagać Administratorowi w wyznaczonym przez niego terminie i formie, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,
	2. niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 Dni Roboczych, informować Administratora o tym, iż osoba, której dane dotyczą, skierowała do Podmiotu przetwarzającego korespondencję zawierającą żądanie w zakresie wykonywania praw osoby określonych w rozdziale III RODO, jak również udostępniać treść tej korespondencji; Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do samodzielnego udzielania jakichkolwiek informacji osobie w związku ze złożonym żądaniem,
	3. w razie potrzeby i na żądanie Administratora pomagać Administratorowi wywiązywać się z obowiązków określonych w art. 32 – 36 RODO, w tym stosować środki w celu zaradzenia Naruszeniom oraz w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania ich ewentualnych negatywnych skutków,
	4. udostępniać Administratorowi na jego żądanie wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków wskazanych w przepisach RODO, innych powszechnie obowiązujących przepisach oraz w Umowie.
1. Po stwierdzeniu Naruszenia Podmiot przetwarzający bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 24 godzin po stwierdzeniu Naruszenia, zgłasza je Administratorowi. Zgłoszenie dokonywane jest na adres e-mail Administratora, z wykorzystaniem wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Umowy.
2. Jeśli informacji w Zgłoszeniu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, nie da się udzielić w tym samym czasie, Podmiot przetwarzający ma obowiązek ich udzielać sukcesywnie bez zbędnej zwłoki.
3. Podmiot przetwarzający dokumentuje wszelkie Naruszenia, w tym okoliczności Naruszenia, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze.
4. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do przekazywania informacji o Naruszeniu jakimkolwiek innym podmiotom, w szczególności podmiotom danych osobowych lub organowi nadzorczemu.
5. Podmiot przetwarzający może korzystać wyłącznie z usług takich dalszych podmiotów przetwarzających, które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
6. Podmiot przetwarzający jest uprawniony do dokonania Podpowierzenia na rzecz podmiotów wskazanych w Załączniku nr 3 do Umowy.
7. Podmiot przetwarzający informuje Administratora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia podmiotów wskazanych w Załączniku nr 3 nie później niż w terminie 21 dni przed ich wprowadzeniem, a Administrator w tym terminie może wnieść sprzeciw wobec takich zmian, w którym wyjaśni podstawy do nieudzielenia akceptacji nowemu podmiotowi. Wniesienie sprzeciwu oznacza brak zgody na dodanie lub zastąpienie takiego podmiotu. W takim przypadku Stronom przysługuje prawo rozwiązania Umowy oraz Umowy głównej ze skutkiem natychmiastowym.
8. W przypadku, gdy Podmiot przetwarzający zamierza dokonać Podpowierzenia na rzecz podmiotu z państwa trzeciego, musi uzyskać uprzednią pisemną szczegółową zgodę Administratora.
9. Jeśli do wykonania w imieniu Administratora konkretnych czynności przetwarzania Podmiot przetwarzający dokona Podpowierzenia, to Podmiot przetwarzający zapewnia, iż dalszy podmiot przetwarzający wypełnia te same obowiązki ochrony danych osobowych, jakie zostały w Umowie nałożone na Podmiot przetwarzający.

**§ 8 PRAWO KONTROLI**

1. Podmiot przetwarzający umożliwia Administratorowi lub upoważnionemu przez Administratora audytorowi przeprowadzenie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich.
2. Podmiot przetwarzający niezwłocznie informuje Administratora, jeśli wydane Podmiotowi przetwarzającemu polecenie w oparciu o § 7 ust. 2 pkt 2) Umowy lub w oparciu o ust. 1 powyżej stanowi naruszenie RODO lub innych powszechnie obowiązujących przepisów.
3. W przypadku, gdy Podmiot przetwarzający ma obowiązek prowadzić rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, udostępnia go Administratorowi na jego żądanie.

**§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Każda ze Stron odpowiada za szkody wyrządzone drugiej Stronie oraz osobom trzecim w związku z wykonywaniem Umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
2. Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność za działania swoich pracowników i innych osób, przy pomocy których przetwarza dane osobowe, jak za własne działanie i zaniechanie.
3. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody spowodowane przetwarzaniem danych osobowych w sposób naruszający przepisy RODO, inne powszechnie obowiązujące przepisy lub postanowienia Umowy, jeśli nie dopełnił obowiązków nałożonych na niego przez przepisy RODO, inne powszechnie obowiązujące przepisy lub postanowienia Umowy lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Administratora lub wbrew tym instrukcjom.
4. Podmiot przetwarzający ma obowiązek współdziałać z Administratorem na jego żądanie w zakresie ustalenia przyczyn szkody wyrządzonej osobie, której dane dotyczą.
5. W przypadku, gdy za szkodę spowodowaną przetwarzaniem danych osobowych odpowiadają zarówno Administrator, jak i Podmiot przetwarzający, ponoszą oni odpowiedzialność solidarną za całą szkodę.
6. W przypadku, gdy Administrator zapłacił odszkodowanie za całą wyrządzoną szkodę spowodowaną przetwarzaniem, ma prawo żądania od Podmiotu przetwarzającego zwrotu części odszkodowania odpowiadającej części szkody, za którą ponosi on odpowiedzialność zgodnie z ust. 3 powyżej.

**§ 10 CZAS TRWANIA I WYPOWIEDZENIE UMOWY**

1. Umowa zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy głównej. W celu uniknięcia wątpliwości, rozwiązanie Umowy głównej skutkuje rozwiązaniem Umowy.
2. Strony mogą rozwiązać Umowę zgodnie z postanowieniami zawartymi w Umowie głównej.
3. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem Podmiot przetwarzający ma obowiązek usunąć lub zwrócić Administratorowi– zależnie od decyzji Administratora – powierzone mu dane osobowe, jak również usunąć wszelkie ich istniejące kopie, chyba że powszechnie obowiązujące przepisy nakazują przechowywanie tych danych osobowych. Na prośbę Administratora Podmiot przetwarzający przesyła pisemne potwierdzenie zniszczenia danych osobowych w terminie wskazanym przez Administratora.
4. W przypadku, gdyby zakres powierzonych danych osobowych został zmieniony lub ograniczony, ust. 3 stosuje się odpowiednio do tych danych osobowych, które wskutek tej zmiany lub ograniczenia nie będą dalej powierzane Podmiotowi przetwarzającemu.
5. Administrator jest uprawniony do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia, jeżeli zaistnieje chociażby jedna z poniższych przesłanek:
	1. Podmiot przetwarzający nie wypełnia obowiązków wskazanych w RODO lub innych powszechnie obowiązujących przepisach dotyczących ochrony danych osobowych,
	2. Podmiot przetwarzający nie wypełnia obowiązków wskazanych w Umowie.
	3. Administratorowi nie zostanie zapewniona możliwość skorzystania z prawa kontroli.
6. Zaistnienie podstaw do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia stanowi podstawę do rozwiązania Umowy głównej bez wypowiedzenia.
7. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku naruszenia postanowień Umowy przez drugą Stronę.

**§ 11 DANE KONTAKTOWE STRON**

1. W sprawach związanych z realizacją Umowy Strony reprezentują Przedstawiciele Stron wskazani w Umowie głównej.
2. Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową kierowana jest na dane kontaktowe Stron wskazane w Umowie głównej.
3. Doręczenia i zawiadomienia, dla których Umowa lub powszechnie obowiązujące przepisy nie wymagają formy pisemnej, dokonywane są drogą elektroniczną na adresy e-mail Stron.

**§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Umowa podlega prawu polskiemu i wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
2. Załączniki stanowią integralną część Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa główna stanowi inaczej.
5. Podmiot przetwarzający nie może przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Administratora.
6. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów powstałych w związku z realizacją Umowy jest sąd właściwy dla siedziby Administratora.
7. Umowa została sporządzona w formie elektronicznej i podpisana przez każdą ze Stron kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
8. Za datę zawarcia niniejszej Umowy Strony uznają dzień złożenia kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez ostatnią z osób podpisujących w imieniu ostatniej ze Stron.

 Podmiot przetwarzający Administrator

**Wykaz załączników:**

Załącznik nr 1 - Przedmiot przetwarzania – zakres danych osobowych

Załącznik nr 2 - Wzór zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych

Załącznik nr 3 - Lista podmiotów, którym Podmiot przetwarzający Podpowierza przetwarzanie danych osobowych

Załącznik nr 4 – Ankieta dla Podmiotu przetwarzającego

**Załącznik nr 1**

**Przedmiot przetwarzania – zakres danych osobowych**

1. Kategorie osób, których dane dotyczą: …………………………………….…………………….
2. Rodzaj danych osobowych:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dane zwykłe  | Szczególne kategorie danych osobowych  | Dane osobowe dotyczące wyroków skazujących oraz naruszeń prawa lub powiązanych środków bezpieczeństwa  |
| a. pracowników, emerytów i rencistów ZAMAWIAJĄCEGO obejmujące: nazwisko i imię (imiona), numer ewidencyjny, imiona rodziców, data i miejsce urodzenia, nazwisko rodowe pracownika, nazwisko rodowe matki, adres zamieszkania, adres do korespondencji, numer PESEL, numer NIP, numer telefonu, numeru konta bankowego, nr urzędu skarbowego, nr książeczki wojskowej, stan rodzinny (imiona i nazwiska oraz daty urodzenia dzieci) w celu zgłoszenia członka rodziny do ubezpieczenia zdrowotnego, seria i nr dowodu osobistego, przez kogo wydany dowód osobisty, stan cywilny, okresy urlopów, nagrody, odznaczenia, kary, wykształcenie, tytuł naukowy, data ukończenia danej uczelni, kwalifikacje, szkolenia, certyfikaty, uprawnienia, badania lekarskie, poprzednie zakłady pracy, świadectwa pracy, okresy zatrudnienia, angaże, nieobecności, zasiłki rodzinne, stawki zaszeregowania, rodzaje i kwoty potrąceń,b. klientów ZAMAWIAJĄCEGO obejmujące: numer klienta w systemie komputerowym identyfikujący jednoznacznie danego klienta, nazwisko i imię (imiona), imiona rodziców, data i miejsce urodzenia, nazwisko panieńskie, adres zamieszkania (miasto, kod pocztowy, ulica, numer domu, nr lokalu), adres do korespondencji, adres działki, numer telefonu, numer PESEL, seria i nr dowodu osobistego, przez kogo wydany dowód osobisty, data wydania dowodu osobistego, nazwa banku, adres banku, pełny numer konta bankowego. | okresy zwolnień lekarskich, przynależność do związków zawodowych (w zakresie potrąceń składek członkowskich). |  |

**Załącznik nr 2**

**Wzór zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych**

|  |
| --- |
| **Zgłoszenie naruszenia ochrony danych osobowych nr ………..**  |
| Data zgłoszenia: ……………………..  |
| Charakter Naruszenia  |   |
| • Data Naruszenia  |   |
| • Czas trwania Naruszenia  |   |
| • Miejsce zaistnienia Naruszenia  |   |
| • Data stwierdzenia Naruszenia  |   |
| • Miejsce stwierdzenia Naruszenia  |   |
| • Kategorie osób, których dane dotyczą i których dotyczy Naruszenie  |   |
| • Przybliżona liczba osób, których dane dotyczą i których dotyczy Naruszenie  |   |
| • Kategorie danych osobowych, których dotyczy Naruszenie  |   |
| • Przybliżona liczba wpisów danych osobowych, których dotyczy Naruszenie  |   |
| • Charakter danych osobowych, których dotyczy Naruszenie  |   |
| • Zakres danych osobowych, których dotyczy Naruszenie  |   |
| • Osoby, których dane dotyczą i których dotyczy Naruszenie  |   |
| • System informatyczny, w którym nastąpiło Naruszenie (jeśli dotyczy)  |   |
| Imię i nazwisko oraz dane kontaktowe inspektora ochrony danych lub oznaczenie innego punktu kontaktowego, od którego można uzyskać więcej informacji na temat Naruszenia  |   |
| Opis możliwych konsekwencji Naruszenia, w tym konsekwencji dla osób, których dane dotyczą i których dotyczy Naruszenie  |   |
| Opis środków zastosowanych lub proponowanych przez Podmiot przetwarzający w celu zaradzenia Naruszeniu, w tym w stosownych przypadkach środków w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków  |   |
| Przewidywany czas niezbędny do usunięcia konsekwencji Naruszenia  |   |
| Inne istotne informacje dotyczące Naruszenia  |   |
| Czy podane informacje stanowią wszystkie informacje, które dotyczą Naruszenia ochrony danych osobowych?  |   |

**Załącznik nr 3**

**Lista podmiotów, którym Podmiot przetwarzający Podpowierza przetwarzanie danych osobowych**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.**  | **Nazwa podmiotu**  | **Siedziba i adres podmiotu**  |
| **1.**  |  |  |
| **2.**  |  |  |
| **3.**  |  |  |
| **4.**  |  |  |
| **5.**  |  |  |
| **6.**  |  |  |