



**SAMODZIELNY PUBLICZNY ZESPÓŁ  
ZAKŁADÓW OPIEKI ZDROWOTNEJ  
W PRZASNYSZU**



06-300 Przasnysz, ul. Sadowa 9, centrala tel. 29 753 43 00, sekretariat 29 753 43 18, fax 29 753 43 80

NIP 761-13-33-881      REGON 000302480  
www.szpitalprzasnysz.pl      sekretariat@szpitalprzasnysz.pl

**BDO: 000110316**

Znak: SPZZOZ.ZP/14/2024

Przasnysz, 14.02.2024 r.

### **Zapytanie ofertowe**

**na świadczenie usług w zakresie cyberbezpieczeństwa w rozumieniu art. 14 ust. 1 ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa dla SPZZOZ w Przasnyszu**

#### **I. NAZWA ORAZ ADRES FIRMY**

Samodzielny Publiczny Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej  
Ul. Sadowa 9  
06-300 Przasnysz  
tel: (0-29) 75 34 318  
fax: (029) 75 34 380  
e-mail: [szpitalprzasnysz@op.pl](mailto:szpitalprzasnysz@op.pl)

#### **II. TRYB UDZIELENIA ZAMOWIENIA**

Do powyższego zapytania nie mają zastosowania przepisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 11 września 2019 r. (Dz. U. 2023 r. poz. 1605)

#### **III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie cyberbezpieczeństwa w rozumieniu art. 14 ust. 1 ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa**

1. Realizacja w imieniu szpitala (outsourcing bezpieczeństwa dla operatora usług kluczowych zgodnie z ustawą KSC) funkcji podmiotu odpowiedzialnego za:

- a) pomoc w zapewnieniu dostępu do informacji o rejestrowanych incydentach właściwemu CSIRT MON, CSIRT NASK lub CSIRT GOV w zakresie niezbędnym do realizacji jego zadań;
- b) klasyfikowanie incydentu jako poważnego na podstawie progów uznawania incydentu za poważny;
- c) zgłaszanie incydentu poważnego niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu jego wykrycia przez Zamawiającego, do właściwego CSIRT MON, CSIRT NASK lub CSIRT GOV;
- d) w przypadku takiej, wyraźnej woli Zamawiającego przekazywanie do właściwego CSIRT MON, CSIRT NASK lub CSIRT GOV informacji:

- innych incydentach;
- o zagrożeniach cyberbezpieczeństwa;
- dotyczących szacowania ryzyka;

2. Zapewnienie szkoleń e-learningowych wraz testami z zakresu pracy w ramach świadczenia usługi kluczowej (bezpieczeństwo informacji, ochrona przed zagrożeniami, postępowanie z incydentami) oraz cyberbezpieczeństwa (szkolenia onboardingowe oraz przypominające dla całego personelu szpitala), na platformie e-learningowej udostępnionej przez Usługodawcę w infrastrukturze Usługodawcy przez okres trwania umowy,

3. Usługa hostingu system SIEM użytkowanego przez Szpital przez okres trwania umowy wraz ze zwiększaniem parametrów na bieżąco w miarę potrzeb.

Hosting

a) Wykonawca będzie świadczyć usługi hostingu maszyny wirtualnej

b) Zamawiający może w toku obowiązywania Umowy zgłaszać zapotrzebowanie na usługi dodatkowe, zmiany, Upgrade, Update itp., które będą każdorazowo osobno wyceniane i realizowane po akceptacji przez obie Strony

c) Wykonawca zobowiązuje się realizować Przedmiot Umowy według swojej najlepszej wiedzy, rzetelnie i z zachowaniem najwyższej staranności. Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednie doświadczenie w świadczeniu usług będących przedmiotem Umowy, dysponuje odpowiednią infrastrukturą techniczną, narzędziami, wiedzą, umiejętnościami, a także wykwalifikowanym personelem. Usługi wymagające posiadania odpowiednich kwalifikacji, będą realizowane tylko przez osoby posiadające takie kwalifikacje.

d) Wykonawca zobowiązuje się do:

- wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za odbieranie zgłoszeń ze strony Zleceniodawcy dotyczących usługi hostingu i niezwłocznego reagowania na zgłoszenia,

- udostępniania Zleceniodawcy wszelkich informacji technicznych dotyczących usługi hostingu.

4. Wykonawca świadczy Usługi będące przedmiotem Umowy osobiście lub za pomocą podwykonawców. Za działanie i zaniechanie podwykonawcy Wykonawca odpowiada jak za działanie i zaniechanie własne.

5. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług w zakresie i trybie opisanych w Umowie.

6. Strony zobowiązują się wzajemnie do informowania z odpowiednim wyprzedzeniem o ograniczeniach dostępu do usług spowodowanych w szczególności koniecznością przeprowadzenia niezbędnych zmian, napraw lub czynności wdrożeniowych.

7. Wykonawca zobowiązuje się do udokumentowania całości zadań wykonanych przez Zleceniobiorcę po ich zakończeniu, a następnie przekazania całej dokumentacji Zamawiającemu w tym informacji o sposobie realizacji danego zadania w Systemie obsługi Zgłoszeń.

8. Strony ustalają, że pojęcie „Informacje poufne” oznacza wszelkie informacje określone przez jedną ze Stron jako poufne, w tym wszelkie posiadane przez Strony informacje, wiedzę, know-how, dane finansowe, handlowe, techniczne, operacyjne, z zakresu public relations, a także badania, analizy, opracowania i plany dotyczące działalności Stron oraz ich klientów i partnerów, postanowienia Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zasad ochrony równoważnych zasadom przewidzianym w przepisach prawa dla ochrony danych osobowych, a także do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji obejmujących dane osobowe, dane zgromadzone w zasobach informatycznych oraz dane związane pośrednio lub bezpośrednio z zasobami informatycznymi Zamawiającemu, a udostępnionych Wykonawcy w związku z przedmiotową Umową, w zakresie objętym przepisami powszechnie obowiązującego prawa karnego, ochrony konkurencji, ochrony danych osobowych. Zamawiający wyraża zgodę na udostępnienie ww. danych przez Wykonawcy podwykonawcom i osobom wykonującym zlecenie w imieniu Wykonawcy w zakresie niezbędnym do realizacji Przedmiotu Umowy.

9. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z innymi podmiotami wskazanymi przez Zleceniodawcę w zakresie w jakim jest to niezbędne do realizacji zadań o których mowa w §2, zgodnie z procedurami przekazanymi przez Zleceniodawcę i zaakceptowanymi przez Zleceniobiorcę.

10. W związku ze świadczeniem usług przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązuje się do:

- a. udostępnienia w terminie 7 dni od daty podpisania Umowy zgromadzonej dokumentacji dotyczącej systemów informatycznych będących przedmiotem Usług hostingu oraz wszelkich dokumentów, procedur, stosowanych algorytmów i źródeł danych posiadanych przez Zamawiającego niezbędnych do realizacji Usług,
- b. umożliwienia skutecznego kontaktu i udzielania niezbędnych informacji technicznych i organizacyjnych od osób lub firm dotychczas świadczących Usługi,
- c. udostępnienia innych informacji niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy,
- d. o ile to konieczne, udostępnienia pomieszczeń w godzinach uzgodnionych z przedstawicielem Zleceniodawcy w celu realizacji zadań stanowiących Przedmiot Umowy,
- e. przestrzegania uzgodnionych przez Strony procedur dotyczących archiwizacji oraz bezpieczeństwa logicznego i fizycznego, które to procedury zostaną ustalone w trakcie realizacji Umowy,

11. Zleceniodawca zobowiązuje się do informowania Wykonawcy, z odpowiednim wyprzedzeniem, o zamiarze wprowadzenia zmian organizacyjnych, technologicznych, kadrowych lub innych zmian w przedsiębiorstwie mogących mieć istotny wpływ na przebieg i wyniki prac związanych z realizacją któregośkolwiek z etapów prac Wykonawcy opisanych w Umowie.

12. Wykonawca ma prawo czasowego wyłączenia urządzeń i oprogramowania z eksploatacji, w celu przeprowadzenia testów lub innych niezbędnych prac, związanych z realizacją Przedmiotu Umowy, w szczególności w sytuacji podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego. Wykonawca w przypadku konieczności wyłączenia urządzeń z eksploatacji będzie przeprowadzał swoje czynności poza regulaminowymi godzinami pracy Zamawiającego, z wyłączeniem sytuacji, w których niezbędna będzie jego niezwłoczna interwencja.

13. W przypadku, gdy przeprowadzenie wyżej wymienionych prac może spowodować przerwy w korzystaniu z usług przez Zamawiającego wówczas jest on o tym informowany, z wyprzedzeniem.

14. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania Umowy niezbędna lub zalecana będzie pomoc Zamawiającego w zakresie szczegółów Systemu związanych z jego funkcjami lub warunkami technicznymi, Zamawiającego zobowiązuje się niezwłocznie udzielić Wykonawcy wszelkiej niezbędnej pomocy w formie ustnych lub pisemnych konsultacji lub poprzez udostępnienie niezbędnych materiałów, danych lub informacji.

15. Wykonawca ma prawo powoływać się na realizację przedmiotu Umowy w swoich referencjach, o ile nie ujawnia przy tym informacji poufnych, o których mowa w § 3 ust. 8.

16. Wykonanie audytu bezpieczeństwa systemu informacyjnego wykorzystanego do świadczenia usługi kluczowej zgodnie z wymaganiami ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.

17. Monitoring w trybie ciągłym (24/7/365). Usługa ma obejmować:

1) usługę linii L1 wsparcia, w jej ramach:

- monitorowanie na bieżąco występowanie incydentów pojawiających się w ramach SIEM; monitorowanie realizowane jest w oparciu o dane z konsoli SIEM i zaimplementowane tam reguły korelacji zdarzeń;
- wstępna analiza incydentów zgodnie z ustalonymi procedurami i scenariuszami uzgodnionymi z Zamawiającym;
- analiza incydentów pod względem wystąpienia błędu tzw. false-positive;
- zbieranie i systematyzowanie materiałów dotyczących incydentu;
- ustalanie typów i poziomów incydentu;
- wystawianie zgłoszenia incydentów w Systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego oraz informowanie o incydencie przy pomocy dodatkowego, ustalonego dla danego incydentu kanału komunikacji (sms, mail, powiadomienie telefoniczne);

- informowanie o wykrytym incydencie zespołów Zamawiającego, w celu podjęcia przez te zespoły obsługi Incydentu.
- 2) usługę linii L2 wsparcia, w jej ramach:
- prowadzenie zdalnej analizy otrzymanego zgłoszenia incydentu, zbieranie wszystkich niezbędnych informacji do poprawnego obsłużenia incydentu, weryfikowanie poprawności i kompletności dostarczonych danych źródłowych;
  - dla incydentów o wysokim priorytecie Wykonawca:
    - a) opracowuje scenariusz mitygacji zagrożenia wynikającego z incydentu oraz wspiera pracowników Zamawiającego przy realizacji przygotowanego scenariusza;
    - b) przygotowuje scenariusz działań naprawczych mających na celu usunięcie skutków incydentu;
    - c) opracowuje wnioski z wystąpienia incydentu mające na celu ograniczenie możliwości powtórzenia się danego typu incydentu w przyszłości.
  - analizowanie logów systemowych pochodzących z infrastruktury Zamawiającego pod kątem zabezpieczenia Zamawiającego przed pojawiającymi się nowymi incydentami nieobjętymi dotychczasowymi regułami zaimplementowanymi w systemie SIEM jak i procedurami reakcji w ramach usługi I Linii;
  - analizowanie logów systemowych pochodzących z infrastruktury Zamawiającego pod kątem optymalizacji informacji o zagrożeniach w SIEM;
  - przedstawianie propozycji implementacji nowych scenariuszy do wdrożenia w systemie SIEM i propozycji optymalizacji aktualnie działających scenariuszy;
  - przedstawianie propozycji zabezpieczenia infrastruktury Zamawiającego przed przyszłymi incydentami, identyfikowanie przyczyny i źródła incydentów oraz w przypadku istnienia takich wymogów prawnych, powiadamianie odpowiednich służb o incydencie;
  - organizowanie cokwartalnych spotkań, w tym z wykorzystaniem narzędzi wideokonferencyjnych, mających na celu podsumowanie występowania incydentów z ostatniego kwartału oraz określeniu możliwości optymalizacji.
- 3) usługę Linii L3 wsparcia, w jej ramach analizowanie skomplikowanych zagrożeń, technik ataków, czy administracja i strojenie platform bezpieczeństwa Zamawiającego.

#### **IV. TERMIN WYKONANIA ZAMOWIENIA**

12 miesięcy od podpisania umowy.

#### **V. WARUNKI UDZIAŁU**

Wykonawcy, którzy biorą udział w postępowaniu muszą:

1. spełniać wymogi określone ustawą o cyberbezpieczeństwie oraz Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 4 grudnia 2019 r. w sprawie warunków organizacyjnych i technicznych dla podmiotów świadczących usługi z zakresu cyberbezpieczeństwa oraz wewnętrznych struktur organizacyjnych operatorów usług kluczowych odpowiedzialnych za cyberbezpieczeństwo (Dz. U. 2019 poz. 2479), w tym:
  - spełnia warunki organizacyjne i techniczne pozwalające na zapewnienie cyberbezpieczeństwa Zamawiającemu;
  - dysponuje pomieszczeniami służącymi do świadczenia usług z zakresu reagowania na incydenty, zabezpieczonymi przed zagrożeniami fizycznymi i środowiskowymi;

- stosuje i będzie stosować zabezpieczenia w celu zapewnienia poufności, integralności, dostępności i autentyczności przetwarzanych informacji, z uwzględnieniem bezpieczeństwa osobowego, eksploatacji i architektury systemów Zamawiającego.
- 2. posiadać ubezpieczenie OC w zakresie prowadzonej działalności na kwotę min. 150.000,00 zł
- 3. posiadać doświadczenie, polegające na tym, iż Wykonawca w ciągu ostatnich 3 lat, dla min 2 podmiotów świadczył lub świadczy usługę realizacji wymagań nałożonych na podmiot wyznaczony na operatora usług kluczowych, zgodnie z ustawą o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa. – zał. 5
- 4. posiadać doświadczenie, polegające na tym, iż w ciągu ostatnich 3 lat, dla min. 3 podmiotów świadczył lub świadczy usługę Security Operation Center (SOC). – zał. 6

## **VI. TERMIN SKŁADANIA OFERT**

Oferty należy złożyć za pomocą platformy zakupowej: <https://platforma.zakupowa.pl/pn/szpitalprzasnysz> do dnia 23.02.2024 r., do godziny 10:00. Otwarcie nastąpi 23.02.2024 r., o godzinie 10:15

## **VII. SPOSÓB SPORZĄDZENIA OFERTY**

*Dokumenty które należy załączyć do oferty:*

- druk ofert – załącznik nr 1
- oświadczenie o spełnianiu warunków – zał. nr 2
- polisę OC w zakresie prowadzonej działalności na kwotę min. 150.000,00 zł wraz z potwierdzeniem opłacenia składek
- oświadczenie RODO – zał. 3
- wzór umowy – zał. nr 4
- wykaz usług zgodnie z pkt V 3 – zał. nr 5
- wykaz usług zgodnie z pkt. V 4 – zał. nr 6

Oferta powinna być przygotowana w języku polskim. Wszelkie dokumenty sporządzone w językach obcych muszą być przetłumaczone na język polski, a tłumaczenia potwierdzone za zgodność przez wykonawcę. Podczas oceny ofert zamawiający będzie opierał się na tekście przetłumaczonym.

Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia muszą ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy. W takim przypadku należy do oferty dołączyć pełnomocnictwo podpisane przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli każdego z wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Pełnomocnictwo powinno

mieć formę oryginału lub kopii poświadczonej przez mocodawcę.

Treść oferty jest jawna od chwili otwarcia.

### **VIII. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJACY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY, WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT.**

1. Przy wyborze oferty Zamawiający będzie się kierował kryterium:

#### **A. Cena – 100 %**

$$C = \frac{\text{najniższa cena ofertowa brutto} \times 100}{\text{cena oferty badanej brutto}} \times 100\%$$

2. Zamawiający przyzna zamówienie Wykonawcy, którego oferta odpowiada i spełnia wymagania niniejszego zapytania oraz została uznana za najkorzystniejszą, według przyjętych kryteriów oceny ofert.
3. Jeżeli nie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny lub kosztu i innych kryteriów oceny ofert, zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z najniższą ceną, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie zamawiający wzywa wykonawców, którzy złożyli te oferty do złożenia w terminie określonym przez zamawiającego ofert dodatkowych.

### **IX. ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI ZAWIERANEJ UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

Wzór umowy stanowi załącznik nr 4 do zapytania.

### **X. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA**

Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania na każdym jego etapie bez podania przyczyny.

### **XI. KLAUZULA INFORMACYJNA Z ART. 13 RODO**

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)(Dz. U. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), zwanego dalej „RODO”, informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Samodzielny Publiczny Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej w Przasnyszu (SP ZZOZ w Przasnyszu), adres siedziby: ul. Sadowa 9, 06 – 300 Przasnysz, tel. 29 753 43 00, fax 29 753 43 80, NIP 7611333881, REGON 000302480, KRS 0000137844.
2. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem tych danych można kontaktować się z inspektorem ochrony danych - za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem e-mail: [iod@szpitalprzasnysz.pl](mailto:iod@szpitalprzasnysz.pl) lub poczty tradycyjnej pod adresem siedziby administratora danych.

3. W ramach negocjacji umów, ich zawarcia oraz realizacji - SP ZZOZ w Przasnyszu jest administratorem danych osobowych w odniesieniu do danych osób fizycznych działających w imieniu własnym jako kontrahenci lub jako przedstawiciele kontrahentów (ich pracownicy, współpracownicy lub inne osoby zaangażowane ze strony kontrahentów w negocjacje i realizację umów). Wobec powyższego, administrator przetwarza identyfikacyjne i kontaktowe dane osobowe, m.in.: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres korespondencyjny oraz inne dane wymagane do wskazania w treści umowy lub w trakcie jej realizacji. Dane osobowe mogą być pozyskiwane zarówno bezpośrednio od osób fizycznych, których one dotyczą; od innych podmiotów np. w imieniu których osoby te działają, a także od innych podmiotów, które wskazują dane w treści przekazywanych dokumentów, ofert, umów. Podanie danych osobowych kontrahenta, pracowników, przedstawicieli lub współpracowników kontrahenta jest dobrowolne, niemniej jest konieczne - celem zawarcia umowy. Konsekwencją niepodania określonych danych jest niemożność przeprowadzenia negocjacji, zawarcia i realizacji umowy.
4. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu zawarcia i wykonania umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO w powiązaniu z przepisami krajowymi, tj. Kodeksem cywilnym, Ustawą – Prawo Zamówień Publicznych oraz w celu prowadzenia ksiąg rachunkowych i dokumentacji podatkowej na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w powiązaniu z przepisami krajowymi, tj. Ustawą o rachunkowości, Ustawą - Ordynacja podatkowa oraz Ustawą o podatku od towarów i usług, a także w celu obrony praw i dochodzenia ewentualnych roszczeń - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być wyłącznie uprawnione osoby lub podmioty, na podstawie odrębnych przepisów prawa (celem wykonania ciężących na administratorze obowiązków) lub na podstawie zawartych umów/upoważnień w związku z realizacją usług na rzecz administratora (np. podmioty świadczące usługi doradcze, pomocy prawnej; podmioty obsługujące nasze systemy teleinformatyczne). Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być również osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej.
6. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez administratora przez okres trwania umowy oraz okres archiwizacji wynikający z odrębnych przepisów /w zakresie przechowywania dokumentacji księgowej, podatkowej, przetargowej lub przedawnienia roszczeń z umowy/.
7. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO.
8. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
9. Posiada Pani/Pan: prawo dostępu do danych, prawo żądania sprostowania danych osobowych, prawo uzyskania kopii danych osobowych, prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, prawo przeniesienia danych osobowych, a także:  
prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy Pani/Pan uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

Z-ca Dyrektora ds. medycznych  
Lek. Andrzej Kos  
Specjalista Chirurgii Ogólnej  
Specjalista Medycyny Ratunkowej

## OFERTA

Niniejszym składam/składamy ofertę na:

**„świadczenie usług w zakresie cyberbezpieczeństwa w rozumieniu art. 14 ust. 1 ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa dla SPZZOZ w Przasnyszu”**

1. Dane dotyczące Wykonawcy: (nazwa, siedziba, nr telefonu, faks, NIP, REGON)

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

- 2.

A. Zobowiązuję się do udzielenia i świadczenia usługi za kwotę:

.....zł netto, (słownie: .....)  
 ..... zł brutto (słownie: .....)

B. Po przekroczeniu oferowanej pojemności hostingu Zamawiający będzie ponosił koszty zgodnie z zaoferowanymi cenami

Cena jednostkowa	Jednostka	Pozycja	Uwagi	KM przeliczenie na zł/GB
zł	1 MB	RAM	Pojemność	
zł	1 MHz	CPU	Pojemność	-----
zł	1 MB	HDD	Pojemność	
zł	1 IOPS	IOPS	Pojemność	-----
zł	1 GB	BKP	Pojemność	-----
zł	1 Mb/s	NET	Przepustowość	-----
zł	1 KWh	KWH	Moc	-----

C. Zakres usług monitorowania

	Limit godzin	Koszt godziny roboczej wsparcia po przekroczeniu limitu
L1	n.d.	
L2		
L3		

3. Oświadczenia Wykonawcy:

- a) Przyjmuje warunki zapytania bez zastrzeżeń
- b) Zobowiązuję się zrealizować zamówienie w wymaganym terminie, na warunkach i zasadach określonych w zapytaniu, zgodnie z opisem w niej zawartym.
- c) W cenie oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia
- d) Akceptuję zapisy umowy i zobowiązuję się w przypadku przyznania nam zamówienia do podpisania umowy w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- e) Inne informacje Wykonawcy

.....  
 .....



**Wykonawca:**

.....  
.....  
Tel/fax .....  
e-mail: .....  
osoba do reprezentacji:  
.....

**OŚWIADCZENIE**

Oświadczamy, że:

1. spełniamy wymogi określone ustawą o cyberbezpieczeństwie oraz Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 4 grudnia 2019 r. w sprawie warunków organizacyjnych i technicznych dla podmiotów świadczących usługi z zakresu cyberbezpieczeństwa oraz wewnętrznych struktur organizacyjnych operatorów usług kluczowych odpowiedzialnych za cyberbezpieczeństwo (Dz. U. 2019 poz. 2479), w tym:
  - spełniamy warunki organizacyjne i techniczne pozwalające na zapewnienie cyberbezpieczeństwa Zamawiającemu;
  - dysponujemy pomieszczeniami służącymi do świadczenia usług z zakresu reagowania na incydenty, zabezpieczonymi przed zagrożeniami fizycznymi i środowiskowymi;
  - stosujemy i będzie stosować zabezpieczenia w celu zapewnienia poufności, integralności, dostępności i autentyczności przetwarzanych informacji, z uwzględnieniem bezpieczeństwa osobowego, eksploatacji i architektury systemów Zamawiającego.

Wykonawca:

.....

.....

Tel/fax .....

e-mail: .....

osoba do reprezentacji:

.....

***Oświadczenie od wykonawcy w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych  
przewidzianych w art. 13 lub art. 14 RODO***

Na potrzeby zapytania

na.: „*świadczenie usług w zakresie cyberbezpieczeństwa w rozumieniu art. 14 ust. 1 ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa dla SPZZOZ w Przasnyszu*” prowadzonego przez *Samodzielny Publiczny Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej w Przasnyszu (oznaczenie zamawiającego)*, oświadczam, co następuje:

Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia.

\* W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca składa oświadczenie z adnotacją „nie dotyczy”

**WYKAZ USŁUG WYKONYWANYCH  
W CIĄGU OSTATNICH TRZECH LAT**

w ramach świadczenia usług realizacji wymagań nałożonych na podmiot wyznaczony na operatora usług kluczowych, zgodnie z ustawą o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa

<b>L.P</b>	<b>NAZWA ODBIORCY, ADRES,</b>	<b>WARTOŚĆ USŁUG</b>	<b>DATA</b>

**WYKAZ USŁUG WYKONYWANYCH  
W CIĄGU OSTATNICH TRZECH LAT**

w ramach świadczenia usługi Security Operation Center (SOC).

<b>L.P</b>	<b>NAZWA ODBIORCY, ADRES,</b>	<b>WARTOŚĆ USŁUG</b>	<b>DATA</b>

## Umowa o świadczenie usług IT

zawarta w..... w dniu ... pomiędzy:

.....

zwanym dalej "**Zamawiającym**", reprezentowanym przez

.....

a

.....

, reprezentowaną przez:

zwaną dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowaną przez

.....

## § 1

## Definicje

Występujące w Umowie i załącznikach do niej poniższe pojęcia należy rozumieć następująco, chyba, że z postanowień Umowy lub załącznika do niej wynika inaczej:

**Dzień roboczy** – wszystkie dni od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 - 17:00 za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;

**Harmonogram** – zestawienie czasów i terminów wykonania poszczególnych prac w ramach realizacji Usług

**Infrastruktura Zamawiającego** – zestaw eksploatowanych i administrowanych urządzeń, oprogramowania oraz łączy telekomunikacyjnych stanowiących system teleinformatyczny Zamawiającego;

**Pracownicy Wykonawcy** – pracownicy Wykonawcy oraz osoby fizyczne lub osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą współpracujące z Wykonawcą lub świadczące na rzecz Wykonawcy usługi na podstawie umowy innej niż umowa o pracę (w szczególności umowy typu B2B),

**Podwykonawcy** – podmioty inne niż Personel Wykonawcy, którymi Wykonawcy posługuje się przy świadczeniu Usług.

**Personel Wykonawcy** - łącznie Pracownicy Wykonawcy i Podwykonawcy.

**Umowa** – niniejsza umowa wraz ze stanowiącymi jej integralną część Załącznikami;

**Usługi** – usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego na podstawie Umowy;

## § 2

## Przedmiot Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego Usługi monitoringu bezpieczeństwa, na które składają się:
  - 1) Utrzymania Systemu SIEM, opisana w **Załączniku 1**,
  - 2) Usługi I, II i III linii SOC, opisane w **Załączniku 2**;
  - 3) Usługi Wsparcia, określone w **Załączniku 3**.
2. Zamawiający zobowiązuje się uiszczać na rzecz Wykonawcy Wynagrodzenie za

świadczenie Usług zgodnie z warunkami określonymi w §6 Umowy.

### § 3

#### Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednią wiedzę, doświadczenie oraz warunki organizacyjne, aby zrealizować przedmiot Umowy w sposób profesjonalny i z należytą starannością.
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługi w sposób rzetelny, prawidłowy i terminowy, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i zasadami wiedzy technicznej oraz z należytą starannością w zakresie prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności.
3. Wykonawca oświadcza, że:
  - a) cel, dla którego zostało mu powierzone wykonanie przedmiotu Umowy, jak też sposób jego wykorzystania przez Zamawiającego, jest Wykonawcy znany,
  - b) realizacja przedmiotu Umowy nie będzie naruszać w jakikolwiek sposób majątkowych i osobistych praw autorskich osób trzecich).
4. W toku realizacji Usług, Wykonawca będzie informował Zamawiającego o leżących po stronie Zamawiającego zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach, które mogą mieć wpływ na jakość, termin, bądź zakres świadczonych Usług. Informacje te powinny być przekazywane wskazanej w §12 Umowy osobie kontaktowej Zamawiającego i w sposób tam wskazany. Zamawiający podejmie działania w celu usunięcia przeszkód związanych z realizacją Umowy, leżących po stronie Zamawiającego, a zgłoszonych przez Wykonawcę. W przypadku braku podjęcia przez Zamawiającego działań w celu usunięcia przeszkód związanych z realizacją Umowy, leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub szkodę Zamawiającego powstałe z tego tytułu.
5. Wykonawca jest zobowiązany do bieżącego udzielania Zamawiającego informacji nt. realizowanego przedmiotu Umowy zgodnie ze stanem faktycznym oraz swoją najlepszą wiedzą.
6. Wykonawca świadczy Usługi poprzez Personel Wykonawcy. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania i zaniechania członków Personelu jak za swoje własne działania lub zaniechania.

### § 4

#### Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający zapewni możliwość współpracy z delegowanymi pracownikami Zamawiającego, w zakresie niezbędnym do prawidłowego świadczenia Usług przez Wykonawcę. Za wszelkie działania i zaniechania osób wykonujących niniejszą Umowę w imieniu Zamawiającego, Zamawiający odpowiada jak za własne działania i zaniechania.
2. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do materiałów, danych, procedur wewnętrznych i innych informacji niezbędnych dla świadczenia Usług, będących w posiadaniu Zamawiającego, w terminach wymaganych do prawidłowego wykonania postanowień Umowy. W przypadku niemożności świadczenia Usług przez Wykonawcę wskutek niewywiązania się Zamawiającego z obowiązku określonego w zdaniu poprzednim Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia z świadczeniu Usług lub szkodę powstałą po stronie Zamawiającego.
3. Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o każdej istotnej zmianie w dokumentach powołanych w ust. 2 niniejszego paragrafu.

## § 5

### Sposób wykonania Umowy

1. Szczegółowe zasady wykonywania Usług zawarte są w Załącznikach do Umowy
2. Zamawiający zapewni Personelowi Wykonawcy dostęp fizyczny oraz zdalny do Infrastruktury Zamawiającego w zakresie i w terminach wymaganych do prawidłowego wykonania postanowień Umowy.
3. Zamawiający udostępni interfejsy do swoich systemów w ramach Infrastruktury Zamawiającego oraz umożliwi Personelowi Wykonawcy zdalny dostęp do systemów informatycznych Zamawiającego w celu związanym z realizacją Umowy
4. Zdalny dostęp będzie odbywał się z wykorzystaniem bezpiecznego połączenia teleinformatycznego (VPN). Warunki organizacyjne (treść wniosku o udzielenie zdalnego dostępu) i techniczne zdalnego dostępu zostaną ustalone przez Strony zgodnie z obowiązującą w Zamawiającego polityką bezpieczeństwa informacji. Strony opracują specyfikację zdalnego połączenia dla Wykonawcy, jak i listę systemów Zamawiającego objętych połączeniem wraz z poziomem uprawnień na etapie rozpoczęcia świadczenia Usługi.
5. Zamawiający upoważni do zdalnego dostępu do Infrastruktury Zamawiającego członków Personelu Wykonawcy w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług. Wykonawca odpowiada za wykorzystanie usługi zdalnego dostępu do Infrastruktury Zamawiającego tylko przez osoby oraz w celu wskazanym we wniosku o aktywację usługi zdalnego dostępu.
6. Zamawiający przeszkoli Personel Wykonawcy z obsługi wszystkich systemów w ramach Infrastruktury Zamawiającego, które będą wykorzystywane w związku ze świadczeniem Usług lub zapewni przeprowadzenie takiego szkolenia u podmiotu świadczącego wsparcie systemów dla Zamawiającego. W ramach szkoleń o których mowa w zdaniu poprzedzającym Zamawiający zobowiązuje się w szczególności do zapoznania Personelu Wykonawcy ze standardami dokumentacji obowiązującymi u Zamawiającego w zakresie niezbędnym do prawidłowego świadczenia Usług.
7. W toku realizacji Umowy, Wykonawca może korzystać z Podwykonawców, przy zachowaniu następujących warunków:
  - 1) Wykonawca poinformuje Zamawiającego o osobie Podwykonawcy i zakresie powierzonych mu prac przed powierzeniem mu prac;
  - 2) w każdym przypadku korzystania ze świadczeń Podwykonawcy, Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania Podwykonawcy, jak za własne działania lub zaniechania;
  - 3) korzystając ze świadczeń Podwykonawcy, Wykonawca nałoży na niego obowiązek przestrzegania zobowiązań Wykonawcy w zakresie ochrony danych oraz poufności.

## § 6

### Wynagrodzenie

1. Z tytułu świadczenia przez Zamawiającego Usług Zamawiający zobowiązany jest do uiszczania Wynagrodzenia miesięcznego za każdy miesiąc prawidłowego wykonania usługi, w wysokości: .....złotych (słownie: .....) miesięcznie netto, ..... (słownie: .....) brutto.
2. Usługa II i III linii wsparcia jest limitowana do 8 roboczogodzin w miesiącu każda.
3. Po przekroczeniu limitu godzin określonych w pkt.2 Zamawiający może dokupić dodatkowe godziny wsparcia w cenie: ..... złotych (słownie: .....) netto za

godzinę wsparcia II linii oraz ..... złotych (słownie: ..... ) netto za godzinę wsparcia III linii.

4. Wynagrodzenie będzie uiszczane na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze. Wykonawca wystawi fakturę do 10-tego dnia miesiąca, za który należne jest Wynagrodzenie.
5. Termin płatności Wynagrodzenie wynosi będzie 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury. Za termin zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego kwotą należności.
6. Strony wprowadzają zakaz cesji wierzytelności.

## **§ 7**

### **Odpowiedzialność**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłaty kar umownych w wysokościach i na zasadach określonych w Załącznikach do Umowy.
2. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy wynikająca z Umowy, niezależnie od jej tytułu, w tym także z tytułu kar umownych określonych ograniczona jest do kwoty miesięcznej opłaty zryczałtowanej za usługi, określonej w § 6 ust 1, z zastrzeżeniem postanowień regulujących dalej idące ograniczenia odpowiedzialności Wykonawcy.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynikające z braku realizacji przez Zamawiającego jego zobowiązań wynikających z Umowy, lub realizacji ich w sposób niezgodny z Umową. W szczególności Wykonawca nie odpowiada za niemożność prawidłowego świadczenia Usług w następstwie działań lub zaniechań personelu Zamawiającego, błędów w zakresie zarządzania Infrastrukturą Zamawiającego, brakiem komunikacji teleinformatycznej pomiędzy Infrastrukturą Zamawiającego a infrastrukturą Wykonawcy, lub niespełnieniem przez Zamawiającego wymagań technicznych niezbędnych do świadczenia Usług.
4. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, wyłączona zostaje odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi.

## **§ 8**

### **Poufność**

Strony zobowiązują się zachować w ścisłej tajemnicy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne przedsiębiorstwa, dane osobowe lub inne („Informacje”) dotyczące drugiej Strony otrzymane w trakcie prowadzenia negocjacji, w tym negocjacji handlowych, oraz współpracy niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła. Wykonawca ma prawo informować o współpracy z Zamawiającym w celach referencyjnych.

## **§ 9**

### **Ochrona danych osobowych**

1. W związku z realizacją niniejszej Umowy:
  - 1) Zamawiający udostępnia Wykonawcy dane osobowe swoich przedstawicieli lub osób wykonujących Umowę w imieniu Zamawiającego („Osoby Zamawiającego”). Dane osobowe Osób Zamawiającego będą wykorzystywane przez Zamawiającego w toku realizacji niniejszej Umowy w celach kontaktowych oraz w celu podejmowania przez Zamawiającego wszelkich innych działań i czynności niezbędnych do realizacji Umowy;
  - 2) Wykonawca udostępnia Zamawiającego dane osobowe swoich przedstawicieli lub dane



osobowe Personelu Wykonawcy lub dane osobowe osób działających w imieniu podwykonawców („Osoby Wykonawcy”). Dane osobowe Osób Wykonawcy będą wykorzystywane przez Zamawiającego w toku realizacji niniejszej Umowy w celach kontaktowych oraz w celu podejmowania przez Zamawiającego wszelkich innych działań i czynności niezbędnych do realizacji Umowy.

2. Dane osobowe od osób obu stron obejmować będą: imię i nazwisko, nazwę stanowiska, numery telefonów (stacjonarny, email), adres e-mail.
3. Każda ze Stron zobowiązuje się, w imieniu drugiej Strony, poinformować swoje Osoby o tym, jakie ich dane osobowe, w jakim celu i na jakiej podstawie prawnej będą przetwarzane przez drugą Stronę, mając na względzie treść niniejszego paragrafu, jak również poinformować swoje Osoby o ich prawach i podać im inne wymagane informacje, o których mowa w artykule 13 i 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016r. 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”).
4. Dane osobowe Osób kontaktowych będą przechowywane tak długo, jak będzie to niezbędne do osiągnięcia celów, o których mowa w ust. 1, nie dłużej jednak niż przez okres 5 lat od rozwiązania lub wygaśnięcia niniejszej Umowy.
5. Postanowienie ust. 1-4 stosuje się odpowiednio do danych osobowych Osób po każdej ze Stron, udostępnionych drugiej Stronie przed zawarciem Umowy jak i po zawarciu Umowy.

## § 10

### Czas trwania i rozwiązanie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres od..... do .....
2. W przypadku rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub przez Wykonawcę z przyczyn dotyczących Zamawiającego, Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 10% Wynagrodzenia Wykonawcy za okres, w jakim Usługi nie były wykonywane. Kara umowna płatna jest w terminie 30 dni od dnia pisemnego wezwania.

## § 11

### Kontakty i doręczenia

1. Wszelkie powiadomienia wynikające z Umowy wymagają formy pisemnej, przy czym rozumie się przez to także przesłanie wiadomości e-mail. Powiadomienia takie będą kierowane na następujące adresy:

	Zamawiający	Wykonawca
<b>Osoby wyznaczone do realizacji umowy</b>		
<b>Adresy do korespondencji</b>		

2. W przypadku kontaktu drogą poczty elektronicznej, wiadomość uważa się za doręczoną z chwilą jej wysłania, o ile transmisja nie wykazała błędów.
3. W przypadku zmiany danych kontaktowych, w tym siedziby i adresu, każda ze Stron zobowiązana jest poinformować o tym drugą Stronę pod rygorem uznania dotychczasowego kontaktu wynikającego z Umowy za obowiązujący. Zmiana danych

kontaktowych nie stanowi zmiany Umowy.

4. W przypadku niedopełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 3, wiadomości uważa się za doręczone z chwilą ich wysłania na ostatni znany Stronie wysyłającej adres – w przypadku kontaktu drogą elektroniczną/lub z chwilą wskazaną na formularzu zwrotu operatora pocztowego z przyczyny „odmowy doręczenia” lub „adresat wyprowadził się” – w przypadku kontaktu pocztą tradycyjną.

## **§ 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy, pod rygorem nieważności.
2. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu związanego z niniejszą Umową, Strony w pierwszej kolejności podejmą działania zmierzające do jego polubownego rozwiązania, w szczególności poprzez przeprowadzenie stosownych negocjacji. W przypadku nieosiągnięcia porozumienia co do sposobu rozwiązania sporu w terminie miesiąca od dnia rozpoczęcia negocjacji, spory rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla Zamawiającego. Miesięczny termin, o którym mowa w zdaniu poprzednim, liczony będzie od dnia doręczenia pozywanej Stronie wezwania do rozpoczęcia negocjacji. Strony mogą przedłużyć miesięczny termin negocjacji o wspólnie uzgodniony okres.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, w tym jeden dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy .
4. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część:
  - 1) Załącznik nr 1 – Utrzymanie Systemu SIEM;
  - 2) Załącznik nr 2 – Warunki świadczenia Usługi SOC
  - 3) Załącznik nr 3 – Warunki świadczenia Usługi Wsparcia;
  - 4) Załącznik nr 4 – Wzór protokołu odbioru;

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

## Załącznik Nr 1 – Usługa utrzymania Systemu SIEM

### Definicje

Występujące w niniejszym Załączniku pojęcia należy rozumieć następująco, chyba że z postanowień Umowy lub Załącznika wynika co innego:

**Błąd** – niedziałanie Systemu lub działanie Systemu niezgodne z jego przeznaczeniem z przyczyn tkwiących w Systemie;

**Błąd Krytyczny** – błąd systemu uniemożliwiający realizację usługi monitorowania bezpieczeństwa I Linii SOC;

**Błąd Poważny** – błąd systemu wpływający na funkcjonalność systemu i powodujący ograniczenia w jego funkcjonowaniu, ale nie wpływający na funkcjonalność realizacji usługi monitorowania bezpieczeństwa I Linii SOC.

**Usterka** – błąd systemu, który nie ma wpływu na funkcjonalność systemu i nie powoduje

ograniczenia w realizacji usługi monitorowania bezpieczeństwa I Linii SOC

**Czas reakcji** – maksymalny czas jaki może upłynąć od chwili zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego do potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę;

**Czas usunięcia błędu** – maksymalny czas jaki może upłynąć od chwili zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego lub zarejestrowania go przez I Linię SOC do momentu usunięcia błędu lub przywrócenie poprawnego działania systemu;

**Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;

**Licencje** – warunki licencyjne Systemów określone przez ich producentów, określające sposób korzystania z Systemów,

**Miesiąc Rozliczeniowy** – okres miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Zamawiającego wobec Wykonawcy z tytułu świadczonych Usług. W przypadku, gdy świadczenie usługi nie rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego lub nie kończy się ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, rozliczenie zobowiązań Zamawiającego wobec Wykonawcy z tytułu świadczonych Usług dokonywane jest w sposób proporcjonalny do okresu faktycznego świadczenia usług w miesiącu kalendarzowym.

**Raport** – raport przekazywany do Zamawiającego zgodnie z Umową;

**SLA** – umówiony poziom świadczenia Usług Utrzymania, w zakresie usuwania Błędów;

**System, System SIEM** – oprogramowanie pochodzące od zewnętrznych producentów, dostarczane Zamawiającego

**Usługa Utrzymania** – zakres Usług Wykonawcy szczegółowo opisany w §2 niniejszego Załącznika;

**Usługi** – Usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, określone w § 1 niniejszego Załącznika;

**Wsparcie** – zespół czynności wykonywanych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w ramach Usługi Utrzymania, obejmujących: konsultacje techniczne, programistyczne lub konfiguracyjne;

**Zgłoszenie** – zawiadomienie Wykonawcy o zaistnieniu Błędu;

W pozostałym zakresie znajdują zastosowanie definicje przyjęte w § 1 Umowy.

## § 1

### Usługa Utrzymania Systemu

1. W ramach Usługi Utrzymania Systemu integrację następujących Systemów:

	Nazwa Systemu	Producent	Opis funkcjonalny systemu
1			

## § 2

### Usługa Utrzymania Systemu

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 w okresie obowiązywania Umowy Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego Usługę Utrzymania Systemu, obejmującą swoim zakresem Systemy wyszczególnione w § 1 niniejszego Załącznika, polegającą na zapewnieniu ich prawidłowego działania.
2. Usługa Utrzymania w stosunku do danego Systemu będzie świadczona od dnia podpisania niniejszej umowy
3. W ramach świadczenia usługi utrzymania Systemu Wykonawca:
  - 1) zapewnia aktualizację Systemów w miarę pojawiania się aktualizacji pochodzących od producentów Systemów;
  - 2) świadczy pomoc techniczną w zakresie usuwania Błędów Systemów zgodnie z SLA;
4. Poza zakresem Usługi Utrzymania jest Infrastruktura Zamawiającego, za którą odpowiada Zamawiający. Usługa Utrzymania nie obejmuje również sporządzania oraz przechowywania kopii bezpieczeństwa Systemów oraz danych przechowywanych w Systemach.

## § 3

### SLA

1. W okresie świadczenia Usługi Utrzymania Systemu, Wykonawca będzie monitorował poprawność działania systemu zgodnie z SLA dla usługi Monitoringu opisanym w **Załączniku 3** do Umowy.
2. Czas Reakcji na pojawiające się Błędy Systemu uniemożliwiające świadczenie usługi monitoringu I linii SOC wynosi: **60 minut**;
3. Za zwłokę w Czasie Reakcji Wykonawca zapłaci Zamawiającego karę umowną w wysokości 0,5% Wynagrodzenia miesięcznego za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki.
4. Maksymalna suma kar umownych dotyczących danego Miesiąca rozliczeniowego nie może przekroczyć 30% Wynagrodzenia miesięcznego.
5. Czas usunięcia błędu lub wprowadzenia rozwiązania zastępczego wynosi:
  - 1) 1 dni w przypadku błędów krytycznych,
  - 2) 5 dni w przypadku błędów poważnych,
  - 3) 30 dni w przypadku Usterki.
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Błędu lub niedochowanie Czasu Usunięcia Błędu, jeśli usunięcie Błędu może być dokonane wyłącznie przez Producenta Systemu, w przypadku braku udostępnienia Wykonawcy rozwiązania Błędu przez producenta Systemu.
7. W przypadkach, w których nieprawidłowe działanie Systemu nie wynika z przyczyn leżących po stronie Systemu lub Wykonawcy, w szczególności z powodu wadliwego działania Infrastruktury Zamawiającego, Wykonawca wskaże Zamawiającego prawdopodobną, w jego opinii, przyczynę problemu, aby Zamawiającego mógł podjąć

pracę nad jego usunięciem

## **Załącznik nr 2 – Warunki świadczenia Usługi I, II i III Linii SOC;**

### **Definicje**

Występujące w niniejszym Załączniku pojęcia należy rozumieć następująco, chyba, że z postanowień Umowy lub załącznika do niej wynika co innego:

**Czas reakcji** – liczony w minutach okres jaki upływa od pojawienia się w systemie SIEM informacji o Incydencie lub zgłoszenia informacji o incydencie do I Linii SOC przez osobę uprawnioną ze strony klienta (dla Usługi I Linii SOC) lub od przekazania Incydentu do obsługi (dla Usługi II Linii SOC), a rozpoczęciem przez Wykonawcę czynności w ramach Usługi I lub II Linii SOC;

**Czas kategoryzacji i priorytetyzacji zdarzenia** - liczony w minutach okres jaki upływa od momentu podjęcia obsługi zdarzenia przez I lub II linię SOC do momentu określenia kategorii zdarzenia i priorytetu Incydentu.

**Dostępność usługi I Linii SOC** – czas bezawaryjnego świadczenia usługi przez I Linię SOC w stosunku do całości czasu, w którym usługa powinna być świadczona Zamawiającego.

**Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;

**Incydent** – zdarzenie lub seria zdarzeń, które ma lub może mieć niekorzystny wpływ na cyberbezpieczeństwo w ramach Infrastruktury Zamawiającego; zakresem Usługi I Linii SOC objęte są wyłącznie Incydenty opisane w Scenariuszach;

**Miesiąc Rozliczeniowy** – okres miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Zamawiającego wobec Wykonawcy z tytułu świadczonych Usług. W przypadku, gdy świadczenie usługi nie rozpoczyna się pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego lub nie kończy się ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, rozliczenie zobowiązań Zamawiającego wobec Wykonawcy z tytułu świadczonych Usług dokonywane jest w sposób proporcjonalny do okresu faktycznego świadczenia usług w miesiącu kalendarzowym.

**Reakcja na Incydent** – działania podejmowane przez Personel Wykonawcy w ramach Usługi I Linii SOC od momentu pojawienia się informacji o Incydencie w SIEM, obejmujące wstępną analizę Incydentu zgodnie z ustalonymi Procedurami i Scenariuszami, zebranie i usystematyzowanie materiału dotyczącego Incydentu, ustalenie typu i poziomu Incydentu oraz powiadomienie o Incydencie zespołu Zamawiającego poprzez rejestrację Incydentu w Systemie obsługi zgłoszeń lub przekazanie obsługi Incydentu Personelowi Wykonawcy w ramach Usługi II Linii SOC;

**Parametry KPI** – parametry Usługi I Linii SOC określone w Scenariuszu, które Wykonawca zobowiązuje się zapewnić;

**Procedury** – plany działania przygotowane i dostarczane przez Wykonawcę dla Zamawiającego, opisujące wszelkie zasady współpracy na pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą występujące w ramach realizacji usługi I i II Linii SOC; Procedury stanowią utwory w rozumieniu prawa autorskiego;

**Scenariusze** – plany działania przygotowane i dostarczane przez Wykonawcę dla Zamawiającego, opisujące sposoby działania w przypadku wystąpienia Incydentu. Scenariusze stanowią utwory w rozumieniu prawa autorskiego;

**SIEM** – oprogramowanie zbierające i zarządzające zdarzeniami z elementów Infrastruktury Zamawiającego, znajdujące się na infrastrukturze Wykonawcy oraz wykorzystywane do świadczenia Usługi I Linii SOC;

**System obsługi zgłoszeń** – wchodzący w skład Infrastruktury Wykonawcy system

umożliwiający Wykonawcy zgłaszanie występowania Incydentów.

W pozostałym zakresie znajdują zastosowanie definicje przyjęte w Umowie

## § 1

### Zakres Usług I, II i III Linii SOC

1. W ramach świadczenia Usług, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usługi I, II i III Linii SOC.
2. **Świadczenie Usługi I Linii SOC** polega na monitorowaniu, zarządzaniu Incydentami w systemach Zamawiającego/ Wykonawcy oraz raportowaniu.
3. W ramach monitorowania Infrastruktury Zamawiającego (Usługa I Linii SOC), Wykonawca:
  - 1) na bieżąco monitoruje występowanie Incydentów pojawiających się w ramach SIEM; monitorowanie realizowane jest w oparciu o dane z konsoli SIEM i zaimplementowane tam reguły korelacji zdarzeń;
  - 2) wstępnie analizuje Incydenty zgodnie z ustalonymi Procedurami i Scenariuszami uzgodnionymi z Zamawiającym;
  - 3) analizuje Incydenty pod względem wystąpienia błędu tzw. false-positive;
  - 4) zbiera i usystematyzuje materiały dotyczące Incydentu;
  - 5) ustala typy i poziomy Incydentu;
  - 6) wystawia zgłoszenia Incydentów w Systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego oraz informuje o Incydencie przy pomocy dodatkowego, ustalonego dla danego Incydentu kanału komunikacji (sms, mail, powiadomienie telefoniczne);
  - 7) informuje o wykrytym Incydencie zespoły Zamawiającego, w celu podjęcia przez te zespoły obsługi Incydentu.
4. W ramach zarządzania wykrytymi Incydentami (Usługa I Linii SOC) Wykonawca:
  - 1) wspiera zespoły Zamawiającego w zarządzaniu przez nie zgłoszonym Incydentem (przez komunikację w Systemie obsługi zgłoszeń, mail, telefonicznie);
  - 2) samodzielnie zarządza Incydentami o niskim priorytecie, wskazanymi w Procedurach, które nie kończą się eskalacją do zespołów Zamawiającego;
5. W ramach raportowania (Usługa I Linii SOC) Wykonawca realizuje okresowe (miesięczne) raporty podsumowujące ilość wykrytych Incydentów.
6. **Świadczenie Usługi II Linii SOC** polega na obsłudze Incydentów zgłoszonych w ramach I Linii SOC, analizę logów oraz konsultację i raportowanie.
7. W ramach obsługi Incydentu (Usługa II Linii SOC) Wykonawca:
  - 1) prowadzi zdalną analizę otrzymanego zgłoszenia Incydentu, zbiera wszystkie niezbędne informacje do poprawnego obsłużenia Incydentu, weryfikuje poprawność i kompletność dostarczonych danych źródłowych;
  - 2) dla Incydentów o wysokim priorytecie:
    - a) opracowuje Scenariusz mitygacji zagrożenia wynikającego z Incydentu oraz wspiera pracowników Zamawiającego przy realizacji przygotowanego Scenariusza;
    - b) przygotowuje Scenariusz działań naprawczych mających na celu usunięcie skutków Incydentu;
    - c) opracowuje wnioski z wystąpienia Incydentu mające na celu ograniczenie możliwości powtórzenia się danego typu Incydentu w przyszłości.
8. W ramach analizy (Usługa II Linii SOC) Wykonawca:

- a) analizuje logi systemowe pochodzące z Infrastruktury Zamawiającego pod kątem zabezpieczenia Zamawiającego przed pojawiającymi się nowymi Incydentami nieobjętymi dotychczasowymi regułami zaimplementowanymi w systemie SIEM jak i procedurami reakcji w ramach Usługi I Linii SOC;
  - b) analizuje logi systemowe pochodzące z Infrastruktury Zamawiającego pod kątem
  - c) optymalizacji informacji o zagrożeniach w SIEM;
  - d) przedstawia propozycje implementacji nowych Scenariuszy do wdrożenia w systemie SIEM i propozycje optymalizacji aktualnie działających Scenariuszy;
9. W ramach konsultacji i raportowania (Usługa II Linii SOC) Wykonawca:
- a) przedstawia propozycje zabezpieczenia Infrastruktury Zamawiającego przed przyszłymi Incydentami, identyfikuje przyczyny i źródła Incydentów oraz w przypadku istnienia takich wymogów prawnych, powiadamia odpowiednie służby o Incydencie;
  - b) organizuje cokwartalne spotkania, w tym z wykorzystaniem narzędzi wideokonferencyjnych, mające na celu podsumowanie występowania Incydentów z ostatniego kwartału oraz określeniu możliwości optymalizacji.
10. W ramach świadczenia **Usługi III Linii SOC**, Zamawiający może zlecić Wykonawcy wykonanie analizy forensic (analiza śledcza) w wymiarze nie przekraczającym .... **godzin** w okresie obowiązywania Umowy. Zakres analizy forensic obejmować będzie (o ile będzie to możliwe):
- 1) ustalenie wstępnego wektora ataku,
  - 2) poszukiwanie i propozycję zabezpieczenia urządzeń, które mogą być źródłem ataku,
  - 3) zabezpieczenie źródeł dowodowych na potrzeby przyszłych postępowań i zrobienie kopii systemu do analizy (dotyczy tylko systemów Windows i Linux bez środowiska wirtualnego, w przypadku środowiska wirtualnego VMWare wykonywana jest kopia pliku płaskiego VMDK); sposób zabezpieczenia dowodów będzie uzgadniany z Zamawiającym;
  - 4) analizy dowodów (dotyczy tylko systemów Windows i Linux)
  - 5) przygotowanie raportu z analizy.

## § 2

### Realizacja Usług I i II Linii SOC

1. Wykonawca opracuje w porozumieniu z Zamawiającym Scenariusze i Procedury oraz dostarczy je do Zamawiającego, zgodnie z Harmonogramem opisanym w §3 niniejszego załącznika Dostarczenie Scenariuszy i Procedur nastąpi w siedzibie Zamawiającego.
2. Potwierdzeniem odbioru Scenariuszy i Procedur będzie protokół odbioru, sporządzony przez Wykonawcę, podpisany przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy.
3. W przypadku występowania wad Scenariuszy i Procedur Zamawiający na prawo odmówić dokonania ich odbioru i zgłosić w formie pisemnej uwagi, w ciągu 5 dni roboczych od dnia dostarczenia Scenariuszy i Procedur. Wykonawca w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od daty zgłoszenia wad, dokona ich usunięcia albo przedstawi pisemne wyjaśnienia braku uwzględnienia zgłoszonych wad. Niezwłocznie po usunięciu przez Wykonawcę wad lub nieuwzględnieniu uwag Zamawiającego, Wykonawca przedstawi Zamawiającego protokół zdawczo-odbiorczy do podpisu. W przypadku bezpodstawnej odmowy podpisania protokołu przez Zamawiającego, Wykonawca jest uprawniony do jednostronnego podpisania protokołu, ze skutkiem takim, jak podpisanie protokołu przez obie Strony.
4. W przypadku zarejestrowania przez SIEM Incydentu, Personel Wykonawcy, informuje o

Incydencie zespoły Zamawiającego, w terminach wskazanych w § 6 niniejszego Załącznika, poprzez wystawienie zgłoszenia Incydentu w Systemie obsługi zgłoszeń.

5. W ramach świadczenia Usługi I Linii SOC, okresowe raporty podsumowujące ilość Incydentów, które wystąpiły w danym Miesiącu rozliczeniowym, będą przesyłane Zamawiającego poprzez email do 5 dnia następnego Miesiąca rozliczeniowego.

### **§ 3**

#### **Harmonogram**

1. Rozpoczęcie świadczenia Usług I i II Linii SOC rozpocznie się od dnia ..... r .

### **§ 4**

#### **Warunki SLA**

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć Usługi I i II Linii SOC zgodnie z warunkami opisanymi w niniejszym paragrafie.
2. Usługa I Linii SOC będzie świadczona przez Wykonawcę w trybie , 24/7
3. Usługa II Linii SOC będzie świadczona przez Wykonawcę w trybie 8/5
4. Obowiązki związane z realizacją Usług I i II Linii SOC, w tym wynikające z niniejszych Warunków SLA, Wykonawca zobowiązany jest realizować jedynie w okresie wskazanym w ust. 2 i 3 powyżej.
5. Warunki SLA dla Usługi I Linii SOC:
  - 1) W zakresie Usług I Linii SOC Wykonawca zobowiązuje się do zachowania 99,9% dostępności świadczenia usługi.
  - 2) W zakresie Usług I Linii SOC Wykonawca zobowiązuje się do zachowania Czasu reakcji na poziomie 15 minut.
  - 3) Maksymalna ilość Incydentów podlegających Obsłudze w ramach I Linii SOC wynosi ... w jednym Miesiącu rozliczeniowym. W przypadku przekroczenia liczby Incydentów w Miesiącu rozliczeniowym, Wykonawca jest uprawniony do zawieszenia świadczenia Usługi I Linii SOC. W takim przypadku w terminie 3 Dni roboczych Strony przystąpią do rozmów na temat warunków dalszej współpracy w tym Miesiącu rozliczeniowym.
  - 4) Maksymalna ilość Incydentów podlegających Obsłudze zgodnie z Czasem reakcji w ramach I Linii SOC w ciągu jednej godziny zegarowej wynosi 3 W przypadku przekroczenia liczby Incydentów w ciągu jednej godziny zegarowej, Wykonawca jest uprawniony do zawieszenia świadczenia Usługi I Linii SOC w zakresie Incydentów wykraczających poza limit określony w zdaniu poprzedzającym. Wykonawca przystąpi do Reakcji wobec zaległych Incydentów, po obsłużeniu Incydentów objętych limitem określonym w zdaniu pierwszym, zgodnie z kolejnością ich wystąpienia.
  - 5) W zakresie Usług I i II Linii SOC Wykonawca zobowiązuje się do zachowania Czasu kategoryzacji i priorytetyzacji zdarzenia na poziomie 60 minut.
6. Warunki SLA dla Usługi II Linii SOC:
  - 1) W zakresie Usług II Linii SOC Wykonawca zobowiązuje się do zachowania Czasu reakcji (liczonego do momentu rozpoczęcia obsługi Incydentu) na poziomie 60 minut w godzinach 8:00 do 16:00.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia poziomu Parametrów KPI dla Usług I i II Linii SOC określonych w Scenariuszach.
8. Za każdy przypadek niedotrzymania Czasów reakcji lub Parametrów KPI Wykonawca zapłaci Zamawiającego karę umowną w wysokości 1% miesięcznego Wynagrodzenia, określonego w § 6 ust.1 Umowy.



### Załącznik nr 3 – Warunki świadczenia Usług Wsparcia

1. Realizacja w imieniu szpitala (outsourcing bezpieczeństwa dla operatora usług kluczowych zgodnie z ustawą KSC) funkcji podmiotu odpowiedzialnego za:
  - a. pomoc w zapewnieniu dostępu do informacji o rejestrowanych incydentach właściwemu CSIRT MON, CSIRT NASK lub CSIRT GOV w zakresie niezbędnym do realizacji jego zadań;
  - b. klasyfikowanie incydentu jako poważnego na podstawie progów uznawania incydentu za poważny;
  - c. zgłaszanie incydentu poważnego niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu jego wykrycia przez Zamawiającego, do właściwego CSIRT MON, CSIRT NASK lub CSIRT GOV;
  - d. w przypadku takiej, wyraźnej woli Zamawiającego przekazywanie do właściwego CSIRT MON, CSIRT NASK lub CSIRT GOV informacji:
    - innych incydentach;
    - o zagrożeniach cyberbezpieczeństwa;
    - dotyczących szacowania ryzyka;
2. Zapewnienie szkoleń e-learningowych wraz testami z zakresu pracy w ramach świadczenia usługi kluczowej (bezpieczeństwo informacji, ochrona przed zagrożeniami, postępowanie z incydentami) oraz cyberbezpieczeństwa (szkolenia onboardingowe oraz przypominające dla całego personelu szpitala), na platformie e-learningowej udostępnionej przez Wykonawcę w infrastrukturze Wykonawcy przez okres trwania umowy.
3. Usługa hostingu system SIEM użytkowanego przez Szpital na serwerze  
Hosting
  1. Wykonawca będzie świadczyć usługi hostingu maszyny wirtualnej
  2. Zamawiający może w toku obowiązywania Umowy zgłaszać zapotrzebowanie na usługi dodatkowe, zmiany, Upgrade, Update itp., które będą każdorazowo osobno wyceniane i realizowane po akceptacji przez obie Strony
  3. Wykonawca zobowiązuje się realizować Przedmiot Umowy według swojej najlepszej wiedzy, rzetelnie i z zachowaniem najwyższej staranności. Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednie doświadczenie w świadczeniu usług będących przedmiotem Umowy, dysponuje odpowiednią infrastrukturą techniczną, narzędziami, wiedzą, umiejętnościami, a także wykwalifikowanym personelem. Usługi wymagające posiadania odpowiednich kwalifikacji, będą realizowane tylko przez osoby posiadające takie kwalifikacje.
4. Wykonawca zobowiązuje się do:
  - a. wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za odbieranie zgłoszeń ze strony Zleceniodawcy dotyczących usługi hostingu i niezwłocznego reagowania na zgłoszenia,
  - b. udostępniania Zleceniodawcy wszelkich informacji technicznych dotyczących usługi hostingu.
1. Wykonawca świadczy Usługi będące przedmiotem Umowy osobiście lub za pomocą podwykonawców. Za działanie i zaniechanie podwykonawcy Wykonawca odpowiada jak za działanie i zaniechanie własne.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług w zakresie i trybie opisanych w Umowie.
3. Strony zobowiązują się wzajemnie do informowania z odpowiednim wyprzedzeniem o ograniczeniach dostępu do usług spowodowanych w szczególności koniecznością przeprowadzenia niezbędnych zmian, napraw lub czynności wdrożeniowych.

4. Wykonawca zobowiązuje się do udokumentowania całości zadań wykonanych przez Zleceniobiorcę po ich zakończeniu, a następnie przekazania całej dokumentacji Zamawiającemu w tym informacji o sposobie realizacji danego zadania w Systemie obsługi Zgłoszeń.
5. Strony ustalają, że pojęcie „Informacje poufne” oznacza wszelkie informacje określone przez jedną ze Stron jako poufne, w tym wszelkie posiadane przez Strony informacje, wiedzę, know-how, dane finansowe, handlowe, techniczne, operacyjne, z zakresu public relations, a także badania, analizy, opracowania i plany dotyczące działalności Stron oraz ich klientów i partnerów, postanowienia Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zasad ochrony równoważnych zasadom przewidzianym w przepisach prawa dla ochrony danych osobowych, a także do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji obejmujących dane osobowe, dane zgromadzone w zasobach informatycznych oraz dane związane pośrednio lub bezpośrednio z zasobami informatycznymi Zamawiającemu, a udostępnionych Wykonawcy w związku z przedmiotową Umową, w zakresie objętym przepisami powszechnie obowiązującego prawa karnego, ochrony konkurencji, ochrony danych osobowych. Zamawiający wyraża zgodę na udostępnienie ww. danych przez Wykonawcy podwykonawcom i osobom wykonującym zlecenie w imieniu Wykonawcy w zakresie niezbędnym do realizacji Przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z innymi podmiotami wskazanymi przez Zleceniodawcę w zakresie w jakim jest to niezbędne do realizacji zadań o których mowa w §2, zgodnie z procedurami przekazanymi przez Zleceniodawcę i zaakceptowanymi przez Zleceniobiorcę.
7. W związku ze świadczeniem usług przez Wykonawcę, Zamawiający zobowiązuje się do:
  - a. udostępnienia w terminie 7 dni od daty podpisania Umowy zgromadzonej dokumentacji dotyczącej systemów informatycznych będących przedmiotem Usług hostingu oraz wszelkich dokumentów, procedur, stosowanych algorytmów i źródeł danych posiadanych przez Zamawiającego niezbędnych do realizacji Usług,
  - b. umożliwienia skutecznego kontaktu i udzielania niezbędnych informacji technicznych i organizacyjnych od osób lub firm dotychczas świadczących Usługi,
  - c. udostępnienia innych informacji niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy,
  - d. o ile to konieczne, udostępnienia pomieszczeń w godzinach uzgodnionych z przedstawicielem Zleceniodawcy w celu realizacji zadań stanowiących Przedmiot Umowy,
  - e. przestrzegania uzgodnionych przez Strony procedur dotyczących archiwizacji oraz bezpieczeństwa logicznego i fizycznego, które to procedury zostaną ustalone w trakcie realizacji Umowy,
8. Zleceniodawca zobowiązuje się do informowania Wykonawcy, z odpowiednim wyprzedzeniem, o zamiarze wprowadzenia zmian organizacyjnych, technologicznych, kadrowych lub innych zmian w przedsiębiorstwie mogących mieć istotny wpływ na przebieg i wyniki prac związanych z realizacją któregośkolwiek z etapów prac Wykonawcy opisanych w Umowie.
9. Wykonawca ma prawo czasowego wyłączenia urządzeń i oprogramowania z eksploatacji, w celu przeprowadzenia testów lub innych niezbędnych prac, związanych z realizacją Przedmiotu Umowy, w szczególności w sytuacji podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa systemu informatycznego. Wykonawca w przypadku konieczności wyłączenia urządzeń z eksploatacji będzie przeprowadzał swoje czynności poza regulaminowymi godzinami pracy Zamawiający, z wyłączeniem sytuacji, w których niezbędna będzie jego niezwłoczna interwencja.
10. W przypadku, gdy przeprowadzenie wyżej wymienionych prac może spowodować przerwy w korzystaniu z usług przez Zamawiającego wówczas jest on o tym informowany, z wyprzedzeniem.

11. W przypadku, gdy w trakcie wykonywania Umowy niezbędna lub zalecana będzie pomoc Zamawiający w zakresie szczegółów Systemu związanych z jego funkcjami lub warunkami technicznymi, Zamawiający zobowiązuje się niezwłocznie udzielić Wykonawcy wszelkiej niezbędnej pomocy w formie ustnych lub pisemnych konsultacji lub poprzez udostępnienie niezbędnych materiałów, danych lub informacji.
12. Wykonawca ma prawo powoływać się na realizację przedmiotu Umowy w swoich referencjach, o ile nie ujawnia przy tym informacji poufnych, o których mowa w § 3 ust. 8.

**Załącznik nr 4– Wzór protokołu odbioru**

miejsowość, dnia

**Protokół Odbioru**

My niżej podpisani Przedstawiciele Wykonawcy oraz Zamawiającego uznajemy, że Usługi objęte ..... w ramach Umowy na ..... z dnia ..... roku zostały wykonane zgodnie z Umową.

Uwagi:

**Wykonawca**

.....

**Zamawiający**

.....