

Projektowane postanowienia umowy**(UMOWA Nr)**

zawarta w Olsztynie dnia w rezultacie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320), pomiędzy:

Województwem Warmińsko-Mazurskim – Warmińsko-Mazurskim Centrum Nowych Technologii, z siedzibą w Olsztynie przy ul. Głowackiego 14, 10-448 Olsztyn, NIP 739-38-90-447 zwanym dalej **Zamawiającym**, reprezentowanym przez:

Pawła Kaszubskiego – Dyrektora Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii w Olsztynie, na podstawie Uchwały Nr 1/14/24/VI Zarządu Województwa Warmińsko-Mazurskiego z dnia 2 stycznia 2024 r. w sprawie udzielenia pełnomocnictwa Panu Pawłowi Kaszubskiemu, Dyrektorowi Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii, do jednoosobowego działania.

a

.....
.....

zwanym dalej **Wykonawcą**,

zaś wspólnie zwanymi dalej **Stronami**.

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest udzielenie gwarancji Producenta na posiadany przez Zamawiającego system enova365, zgodnie ze szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia (SOPZ) stanowiącym **załącznik nr 1** do niniejszej umowy.
2. Potwierdzeniem objęcia gwarancją posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania enova365 będzie dokument zawierający poświadczenie producenta oprogramowania lub właściciela praw autorskich dostarczony przez Wykonawcę.
3. Wykonawca oświadcza, że posiada kwalifikacje do wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się go wykonać z należytą starannością oraz aktualnym poziomem wiedzy i standardów oraz z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
4. Ilekroć w niniejszej umowie jest mowa o dniach roboczych, uważa się przez to dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Słowniczek pojęć i definicji przyjętych na gruncie niniejszej umowy określa **załącznik nr 2** do umowy.

§ 2

Strony ustalają następujące terminy realizacji niniejszej umowy:

- 1) dostarczenie przez Wykonawcę Zamawiającemu dokumentu zawierającego poświadczenie producenta oprogramowania lub właściciela praw autorskich, potwierdzającego objęcie gwarancją posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365 – w terminie do 7 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.
- 2) udzielenie gwarancji na posiadany przez Zamawiającego system enova365 oraz świadczenie przez Wykonawcę usługi serwisu gwarancyjnego oprogramowania enova365 - od dnia 01.01.2025 r. do dnia 31.12.2025 r., lub w przypadku zawarcia umowy po dniu 01.01.2025 r. - od dnia jej zawarcia do dnia 31.12.2025 r.

§ 3

1. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu należytego wykonania przedmiotu umowy wynosi..... brutto, słownie (.....), w tym należny podatek VAT.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania umowy.
3. Płatność wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy zrealizowana zostanie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze, w terminie 21 dni od daty dostarczenia do Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury / rachunku. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem zostanie wydana dyspozycja obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
4. Dane do faktury:
Nabywcą jest: Województwo Warmińsko-Mazurskie w Olsztynie, ul. Emilii Plater 1, 10-562 Olsztyn, NIP 739-38-90-447,
Odbiorcą jest: Warmińsko-Mazurskie Centrum Nowych Technologii, ul. Bartosza Głowackiego 14, 10-448 Olsztyn
5. W przypadku, gdy dane Zamawiającego, wymienione na fakturze nie będą zgodne z danymi, określonymi w ust. 4 lub faktura/rachunek w inny sposób będzie błędna, Zamawiający odmówi przyjęcia faktury / rachunku, a termin zapłaty wynagrodzenia określony w ust. 3 nie rozpocznie biegu, na co Wykonawca wyraża zgodę.
6. Podstawą wystawienia faktury / rachunku jest podpisany przez Zamawiającego protokół odbioru bez zastrzeżeń, stwierdzający przekazanie przedmiotu umowy Zamawiającemu zgodnego z jego wymaganiami.
7. Wykonawca może przekazać Zamawiającemu fakturę elektroniczną za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania. Zamawiający korzysta z platformy elektronicznego fakturowania stworzonej przez firmę <https://brokerpexexpert.efaktura.gov.pl/> o adresie skrzynki: „Typ numeru

PEPPOL: NIP” oraz „Numer PEPPOL 7393993957”. Ustrukturyzowana faktura elektroniczna winna zawierać dane wymagane przepisami o podatku od towarów i usług oraz dane zawierające informacje dotyczące odbiorcy płatności, o którym mowa w ust. 7. Faktura powinna także zawierać następujące dane: numer i datę zawarcia niniejszej umowy.

8. W przypadku opóźnienia w dokonaniu płatności Wykonawca może obciążyć Zamawiającego odsetkami ustawowymi za opóźnienie.

§ 4

1. Odbiór przedmiotu umowy następuje wyłącznie w przypadku potwierdzenia należytego wykonania umowy – dostarczenia dokumentu, o którym mowa w § 1 ust. 2. Dowodem dokonania odbioru jest podpisany przez Zamawiającego protokół odbioru bez zastrzeżeń. Wzór protokołu stanowi załącznik nr 3 do umowy.
2. Za termin odbioru przedmiotu umowy, przyjmuje się datę potwierdzoną przez Zamawiającego na protokole, o którym mowa w ust. 1. Osobą uprawnioną ze strony Zamawiającego do jednoosobowego podpisania protokołu odbioru, niezależnie od osób uprawnionych do reprezentowania Zamawiającego, jest lub
3. Podpisanie protokołu, o którym mowa w ust. 1 stanowi potwierdzenie udzielenia gwarancji na posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365 i nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku świadczenia usług serwisu gwarancyjnego w okresie, o którym mowa w § 2 pkt 2 umowy.
4. Procedura przyjęcia Zgłoszenia Gwarancyjnego oraz podejmowania prac gwarancyjnych w ramach świadczenia usługi serwisu gwarancyjnego oprogramowania enova365 opisana jest w **załączniku nr 4** do umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, że wykonując przedmiot umowy nie naruszy praw osób trzecich, w tym ich autorskich praw majątkowych i przekaże Zamawiającemu przedmiot umowy w stanie wolnym od obciążeń prawami osób trzecich.
6. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego za wszelkie wady prawne przedmiotu umowy, a w szczególności za ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw własności intelektualnej, w tym za nieprzestrzeganie przepisów ustawy z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w związku z wykonywaniem przedmiotu umowy.

§ 5

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - 1) w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od umowy przez Wykonawcę lub odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca - w wysokości 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa § 3 ust. 1 umowy;

- 2) za każdy stwierdzony przypadek naruszenia poufności przez Wykonawcę - w wysokości 1,5 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa § 3 ust. 1 umowy;
 - 3) za zwłokę w wykonaniu przedmiotu umowy (tj. dostarczeniu dokumentu zawierającego poświadczenie producenta oprogramowania lub właściciela praw autorskich, potwierdzającego objęcie gwarancją posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie enova365) - w wysokości 0,3 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, licząc od dnia następującego po upływie terminu, o którym mowa w § 2 pkt 1;
 - 4) za zwłokę w usunięciu dysfunkcji (wad) w okresie trwania gwarancji lub rękojmi - w wysokości 0,03 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, licząc od dnia następującego po upływie terminów, o których mowa w załączniku nr 4 do umowy – II Procedura podejmowania prac gwarancyjnych, pkt. 7, 8, 10, 16.
 - 5) za każdy stwierdzony przypadek braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w § 11 ust. 11 w wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto, określonego w § 3 ust. 1 umowy.
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa § 3 ust. 1 umowy w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od umowy przez Zamawiającego lub odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający.
 3. Łączna wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 1 pkt 2-5, nie może przekroczyć 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 umowy.
 4. Strony ustalają, że po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego Wykonawcy przez Zamawiającego na usunięcie braków, błędów lub wad przedmiotu umowy Zamawiający jest uprawniony do ich usunięcia na koszt Wykonawcy.
 5. Strony zapłacą kary umowne, o których mowa w niniejszym paragrafie w terminie 21 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty lub noty obciążeniowej, wystawionej z tego tytułu przez drugą stronę umowy. Za datę zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Strony zobowiązanej do zapłaty kary.
 6. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których strona może dochodzić na podstawie niniejszej umowy nie może przekroczyć 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 3 ust. 1 umowy.
 7. Strony mogą dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przekraczającego wysokość zastrzeżonych kar umownych.

§ 6

1. W sprawach realizacji umowy strony porozumiewają się za pośrednictwem poczty elektronicznej lub portalu zgłoszeń.

2. Wykonawca, w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia umowy przekaże Zamawiającemu dane kontaktowe osoby/osób wyznaczonych do merytorycznej współpracy i koordynacji w wykonywaniu umowy, zawierające: imię i nazwisko, nr telefonu, adres poczty elektronicznej.
3. W przypadku, gdy Wykonawca nie przekaże danych, o których mowa w ust. 2, Zamawiający, w sprawach realizacji umowy, wykorzysta dane kontaktowe Wykonawcy zawarte w ofercie.
4. Osobami wyznaczonymi do merytorycznej współpracy i koordynacji w wykonywaniu umowy ze strony Zamawiającego są:
....., tel.:, adres e-mail.:
5. Osobą uprawnioną ze strony Zamawiającego do jednoosobowego podpisywania dokumentów podlegających akceptacji Zamawiającego na podstawie niniejszej umowy, niezależnie od osób uprawnionych do reprezentacji Zamawiającego, jest
6. Zmiana danych, o których mowa w ust. 2, 4 i 5 następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej strony i nie stanowi zmiany treści umowy, wymagającej aneksu.
7. Niezależnie od sposobów porozumiewania się określonych w ust. 1, jeżeli Zamawiający uzna to za konieczne, Wykonawca lub jego upoważniony na piśmie przedstawiciel będzie zobowiązany do osobistego stawienia się w Urzędzie Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, przy ul. Głowackiego 17 niezwłocznie po wezwaniu przez Zamawiającego. Termin ten nie może być dłuższy niż 3 dni robocze.
8. Wzajemne udostępnienie danych osobowych osób odpowiedzialnych za realizację zamówienia ze strony Zamawiającego i ze strony Wykonawcy stanowi udostępnienie danych pomiędzy niezależnymi administratorami. Każda ze Stron jako administrator udostępnionych jej danych osobowych samodzielnie decyduje o celach i środkach przetwarzania udostępnionych jej danych osobowych, w granicach obowiązującego prawa i ponosi za to odpowiedzialność.
9. W celu zawarcia i wykonywania Umowy, Strony wzajemnie udostępniają sobie dane osobowe osób reprezentujących Strony, w tym pełnomocników lub członków organów w celu umożliwienia kontaktu między Stronami jak i weryfikacji umocowania przedstawicieli Stron.
10. Strony wzajemnie prześlą swoim pracownikom zaangażowanym w wykonanie umowy, w tym pracownikom odpowiedzialnym za realizację zamówienia ze strony Zamawiającego i ze strony Wykonawcy, treść określonych przez drugą Stronę klauzul informacyjnych dotyczących pracowników drugiej Strony, których dane otrzymano w celu realizacji i wykonania umowy.
11. Treść klauzuli informacyjnej ze strony Wykonawcy stanowi załącznik nr 5 do umowy. Treść klauzuli informacyjnej ze strony Zamawiającego stanowi załącznik nr 6 do umowy.

§ 7

1. Zamawiający może odstąpić od umowy na podstawie art. 456 ustawy z dnia 11.09.2019 r. Prawo zamówień publicznych w razie zaistnienia okoliczności z nim opisanych. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy

- i nie przysługuje mu wobec Zamawiającego roszczenie o zapłatę kary umownej, o której mowa w § 5 ust. 2 umowy.
2. Z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, w szczególności w przypadku, gdy zwłoka Wykonawcy w dostarczeniu dokumentu zawierającego poświadczenie, o którym mowa w § 2 pkt. 1 umowy przekroczy 5 dni, Zamawiający może odstąpić od umowy.
 3. Odstąpienie od umowy którejkolwiek ze Stron wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz wymaga uzasadnienia.
 4. Termin na odstąpienie od umowy Strony uznają za zachowany, jeżeli Strona wysłała w tym terminie oświadczenie o odstąpieniu od umowy przesyłką poleconą w polskiej placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo pocztowe.
 5. W przypadku utraty przez Wykonawcę w okresie trwania umowy Certyfikatu Autoryzowanego Partnera wydane przez Producenta systemu tj. SONETA Sp z o. o. Zamawiający może rozwiązać umowę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. W takim przypadku zastosowanie mają zapisy § 5.

§ 8

1. Informacje, w posiadanie których Wykonawca wejdzie w związku z realizacją umowy będą traktowane przez Wykonawcę jako poufne (w czasie obowiązywania umowy oraz do dwóch lat od momentu jej wykonania, rozwiązania, wygaśnięcia i odstąpienia od niej) i mogą być ujawniane wyłącznie tym osobom i upoważnionym przedstawicielom, których obowiązkiem jest realizacja umowy, pod rygorem pociągnięcia Wykonawcy do odpowiedzialności za naruszenie poufności.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności informacji, o których mowa w ust. 1, w szczególności:
 - 1) nieujawniania i niezezwalania na ujawnienie jakichkolwiek informacji poufnych w jakiejkolwiek formie w całości lub w części jakiejkolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - 2) zapewnienia, że personel oraz inni współpracownicy Wykonawcy, którym informacje, o których mowa w ust. 1 zostaną udostępnione nie ujawnią i nie zezwolą na ich ujawnienie w jakiejkolwiek formie w całości lub w części jakiejkolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;
 - 3) zapewnienia prawidłowej ochrony informacji przed utratą, kradzieżą, zniszczeniem, zgubieniem lub dostępem osób trzecich nieupoważnionych do uzyskania informacji, o których mowa w ust. 1;
 - 4) niewykorzystywania informacji, o których mowa w ust. 1, do innych celów niż wykonywanie czynności wynikających z umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przejęcia na siebie wszelkich roszczeń osób trzecich w stosunku do Zamawiającego, wynikających z wykorzystania informacji uzyskanych w związku z realizacją umowy w sposób naruszający jej postanowienia.

4. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zawiadomienia Zamawiającego o każdym przypadku ujawnienia informacji, o których mowa w ust. 1 pozostającym w sprzeczności z postanowieniami umowy.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności informacji, o których mowa w ust. 1 nie dotyczy przypadków, gdy informacje te:
 - 1) stały się publicznie dostępne, jednak w inny sposób niż w wyniku naruszenia umowy;
 - 2) muszą zostać udostępnione zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, orzeczenia sądu lub uprawnionego organu; w takim przypadku Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić, by udostępnienie informacji, o których mowa w ust. 1 nastąpiło tylko i wyłącznie w zakresie koniecznym dla zadośćuczynienia powyższemu obowiązkowi.
6. Wykonawca niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego o każdym przypadku zaistnienia obowiązku udostępnienia informacji, o których mowa w ust. 1, a także podejmie wszelkie działania konieczne do zapewnienia, by udostępnienie informacji, o których mowa w ust. 1 dokonało się w sposób chroniący przed ujawnieniem ich osobom niepowołanym.

§ 9

1. Użyte w niniejszym paragrafie określenia oznaczają:
 - 1) **Ustawa** - ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
 - 2) **Rozporządzenie ogólne** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
 - 3) **Dane osobowe** - dane osobowe, w rozumieniu art. 4 pkt 1 Rozporządzenia ogólnego;
 - 4) **Administrator** - osoba fizyczna lub prawna, organ publiczny, jednostka lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych;
 - 5) **Przetwarzanie** – operacja lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie, w zakresie niezbędnym do należytego wykonania umowy;
 - 6) **Nośnik** - dowolny nośnik elektroniczny, na którym są zapisane dane osobowe;
 - 7) **Pracownik** - osobę świadczącą pracę na podstawie stosunku pracy lub umowy cywilnoprawnej.
2. Zamawiający jako administrator danych osobowych niezbędnych do wykonania niniejszego przedmiotu umowy, powierza Wykonawcy przetwarzanie tych danych osobowych w imieniu i na rzecz Zamawiającego na warunkach opisanych w niniejszej umowie. Podstawą powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych jest art. 28 Rozporządzenia ogólnego.
3. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do należytego wykonania umowy.

4. Rodzaje powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz kategorie osób, których dane dotyczą, określa **załącznik nr 5** do Umowy.
5. Wykonawca ponosi odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Powierzającego, za szkody powstałe w związku z nieprzestrzeganiem Rozporządzenia ogólnego oraz za przetwarzanie powierzonych do przetwarzania danych osobowych niezgodnie z umową.
6. Wykonawca oraz pracownicy Wykonawcy:
 - 1) nie decydują o celach i środkach przetwarzania danych osobowych;
 - 2) nie są uprawnieni do zakładania oraz posiadania lub tworzenia jakichkolwiek kopii dokumentów zawierających dane osobowe, w tym formularzy zawierających dane osobowe lub baz danych osobowych zapisanych w postaci dokumentów papierowych lub elektronicznych, w szczególności w poczcie elektronicznej lub na nośnikach, innych niż wymagane do prawidłowej realizacji umowy,
 - 3) nie są uprawnieni do wykorzystywania danych osobowych powierzonych do przetwarzania niniejszą umową dla celu innego niż określony w ust. 3.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania - w imieniu i na rzecz Zamawiającego:
 - 1) obowiązku informacyjnego, zgodnie z wymogami określonymi w art. 13 i art. 14 Rozporządzenia ogólnego,
 - 2) obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III Rozporządzenia ogólnego;
 - 3) udzielania Zamawiającemu szerokiej pomocy w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32–36 Rozporządzenia ogólnego.
8. Zamawiający umocowuje Wykonawcę do wydawania pracownikom Wykonawcy upoważnień do przetwarzania danych osobowych.
9. Zamawiający dopuszcza stosowanie przez Wykonawcę wzoru upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, stanowiącego część Polityki Bezpieczeństwa Wykonawcy.
10. Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności przepisami Rozporządzenia ogólnego oraz innymi przepisami powszechnie obowiązującymi, w tym wydanymi na podstawie Rozporządzenia ogólnego.
11. Przed rozpoczęciem przetwarzania powierzonych danych osobowych, Wykonawca zobowiązuje się zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające należytą ochronę tych danych, w szczególności zabezpieczające powierzone do przetwarzania dane osobowe przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieupoważnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem, wymagane przepisami prawa, w tym w szczególności Ustawy oraz Rozporządzenia ogólnego.
12. Wykonawca w szczególności zobowiązuje się do:
 - 1) prowadzenia dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych oraz środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych, w tym w szczególności Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych oraz Instrukcję Zarządzania Systemem Informatycznym Służącym do Przetwarzania Danych Osobowych;

- 2) przechowywania dokumentów w specjalnie do tego przeznaczonych szafach zamykanych na zamek lub w zamykanych na zamek pomieszczeniach, niedostępnych dla osób nieupoważnionych do przetwarzania danych osobowych;
 - 3) ograniczenia dostępu do powierzonych do przetwarzania danych osobowych, wyłącznie do pracowników Wykonawcy posiadających upoważnienie do przetwarzania powierzonych danych osobowych;
 - 4) prowadzenia ewidencji pracowników upoważnionych do przetwarzania danych osobowych;
 - 5) zachowania w tajemnicy wszystkich danych osobowych powierzonych mu w trakcie obowiązywania umowy lub dokumentów uzyskanych w związku z wykonywaniem czynności nią objętych, a także zachowania w tajemnicy informacji o stosowanych sposobach zabezpieczenia danych osobowych, również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy;
 - 6) prowadzenia stałego nadzoru nad swoimi pracownikami w zakresie zabezpieczenia przetwarzanych danych osobowych oraz wymagania od nich przestrzegania należytej staranności w zakresie zachowania w tajemnicy danych osobowych i ich zabezpieczenia.
13. Wykonawca zobowiąże swoich pracowników do zachowania powierzonych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia w tajemnicy, także po ustaniu zatrudnienia u Wykonawcy.
14. Wykonawca poinformuje Zamawiającego:
- 1) niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od stwierdzenia o wszelkich przypadkach naruszenia ochrony danych osobowych, w tym o naruszeniach obowiązków Wykonawcy dotyczących ochrony powierzonych danych osobowych, naruszenia tajemnicy tych danych osobowych lub ich niewłaściwego użycia; informacja musi co najmniej:
 - a) opisywać charakter naruszenia ochrony danych osobowych, w tym w miarę możliwości wskazywać kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie;
 - b) opisywać możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych osobowych;
 - c) opisywać środki zastosowane lub proponowane przez Wykonawcę w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków;
 - 2) niezwłocznie o wszelkich czynnościach z własnym udziałem w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych prowadzonych w szczególności przez Inspektora ochrony danych (lub każdorazowy inny organ nadzorczy w rozumieniu Rozporządzenia ogólnego), Policję, sąd lub inne organy.
15. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu, na każde jego żądanie, informacji na temat przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych.
16. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego upoważnionemu dokonywanie w każdym czasie kontroli zgodności przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych z Ustawą, Rozporządzeniem ogólnym lub umową w miejscach, w których są one przetwarzane, w tym

w siedzibie Wykonawcy, w szczególności z prawem Zamawiającego lub podmiotu przez niego upoważnionemu do:

- 1) wstępu w godzinach pracy podmiotu kontrolowanego, za okazaniem imiennego upoważnienia, do pomieszczeń, w których zlokalizowany jest zbiór powierzonych do przetwarzania danych osobowych, i przeprowadzenia niezbędnych badań lub innych czynności kontrolnych w celu oceny zgodności przetwarzania danych osobowych z Ustawą, Rozporządzeniem ogólnym lub umową;
 - 2) żądania złożenia pisemnych lub ustnych wyjaśnień w zakresie niezbędnym do ustalenia stanu faktycznego;
 - 3) wglądu do wszelkich dokumentów i wszelkich danych mających bezpośredni związek z przedmiotem kontroli oraz sporządzania ich kopii;
 - 4) przeprowadzania oględzin urządzeń i nośników oraz oględzin na stacjach klienckich używanych do przetwarzania danych osobowych.
17. Pisemne zawiadomienie o zamiarze przeprowadzenia kontroli powinno być przekazane Wykonawcy co najmniej 3 dni przed dniem rozpoczęcia kontroli.
 18. W przypadku powzięcia przez Zamawiającego wiadomości o rażącym naruszeniu przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z Ustawy, Rozporządzenia ogólnego lub z niniejszej umowy, Wykonawca umożliwi Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego upoważnionemu, dokonanie niezapowiedzianej kontroli, w celu o którym mowa w ust. 16.
 19. Wykonawca jest zobowiązany zastosować się do zaleceń Zamawiającego dotyczących poprawy jakości zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz sposobu ich przetwarzania, wynikających z kontroli przeprowadzonych na podstawie ust. 16.
 20. Wykonawca dokumentuje wszelkie naruszenia ochrony danych osobowych, w tym okoliczności naruszenia ochrony danych osobowych, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze.
 21. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na okres obowiązywania umowy.
 22. Wykonawca, w przypadku wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od umowy niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, zobowiązuje się – zgodnie z wyborem Zamawiającego – zwrócić Zamawiającemu lub usunąć wszelkie dane osobowe, których przetwarzanie zostało mu powierzone, w tym skutecznie usunąć je również z nośników elektronicznych pozostających w jego dyspozycji i potwierdzić powyższe przekazany Zamawiającemu protokołem. Powyższy obowiązek nie dotyczy sytuacji, w których przepisy powszechnie obowiązujące nakazują Wykonawcy przetwarzanie danych mimo wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od niniejszej umowy.
 23. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym paragrafie mają zastosowanie przepisy Ustawy i Rozporządzenia ogólnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy, w tym wydane na podstawie Rozporządzenia ogólnego.

§ 10

1. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, iż przedmiot umowy będzie spełniał warunki określone w umowie, będzie wolny od jakichkolwiek wad prawnych i fizycznych oraz będzie należytej jakości.
2. Zamawiającemu przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.
3. Usuwanie wad w ramach gwarancji i rękojmi odbywa się na koszt i ryzyko Wykonawcy.
4. Zamawiający uprawniony jest do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

§ 11

1. Zakazuje się istotnych zmian postanowień zawartej umowy z zastrzeżeniem zmian przewidzianych w treści umowy oraz powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Dopuszczalna jest zmiana umowy, jeżeli zachodzą okoliczności, o których mowa w art. 455 ustawy Pzp.
3. Ponadto, Strony przewidują możliwość dokonania: zmiany terminu, o którym mowa w § 2 pkt 1 umowy w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności trudnych do przewidzenia, przy zachowaniu należytej staranności w chwili zawarcia umowy, na które to okoliczności Strony nie miały wpływu, w tym spowodowanych działaniem osób trzecich, zmianą powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub wynikających z prawomocnych orzeczeń lub ostatecznych aktów administracyjnych właściwych organów – w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne w celu dostosowania postanowień umowy do zaistniałego stanu prawnego lub faktycznego; siłą wyższą (rozumianą jako wystąpienie zdarzenia nadzwyczajnego, zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i zapobieżenia, którego nie dało się uniknąć nawet przy zachowaniu najwyższej staranności, a które uniemożliwia Wykonawcy wykonanie jego zobowiązania w całości lub w części) - w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne w celu dostosowania postanowień umowy do zaistniałego stanu prawnego lub faktycznego.
4. Warunkiem wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 3, jest wystąpienie przez wnioskującego o ich dokonanie w umowie do drugiej strony umowy, z wnioskiem na piśmie pod rygorem nieważności, zawierającym uzasadnienie dokonania zmian, niezwłocznie od powzięcia wiadomości o okolicznościach będących podstawą dokonania zmian.
5. Zamawiający dopuszcza również możliwość dokonania zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku zmiany:
 - 1) stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego;
 - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;

- 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub ubezpieczenie zdrowotne;
- 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych
– jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
6. W przypadku zaistnienia którejkolwiek z okoliczności określonych w ust. 5, każda ze Stron ma prawo wystąpić do drugiej Strony, z wnioskiem na piśmie pod rygorem nieważności, o wprowadzenie odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia Wykonawcy zawierającym stosowne uzasadnienie (w tym niezbędne dokumenty potwierdzające zasadność złożenia takiego wniosku). Uzasadnienie wniosku powinno zawierać w szczególności wskazanie kosztów wykonania zamówienia, które uległy zmianie na skutek zaistnienia którejkolwiek z tych okoliczności.
7. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 8 Zamawiający przewiduje możliwość zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 3 ust. 1 w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia co najmniej o 3,5%, tj. gdy nastąpił wzrost lub spadek cen tych materiałów lub kosztów co najmniej o 3,5%. Przez zmianę ceny materiałów lub kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, jak i ich obniżenie, względem ceny lub kosztu przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w ofercie. Strony ustalają jako początkowy termin ustalenia zmiany wynagrodzenia datę zawarcia umowy, z zastrzeżeniem przypadku, gdy umowa zostanie zawarta po upływie 180 dni od dnia upływu terminu składania ofert, wówczas początkowym terminem ustalenia zmiany wynagrodzenia jest dzień otwarcia ofert.
8. Strony ustalają, że punktem odniesienia do zmiany wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy będą wyliczenia zmian cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia przedstawione przez Wykonawcę, z tym zastrzeżeniem, że strony wykluczają wzrost wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy o wskaźnik wyższy niż średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w 2021 r. podany w Komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego na podstawie stosownych przepisów prawa, a także o kwotę większą niż 1% wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 1.
9. Strony ustalają, że zmiana wynagrodzenia może dotyczyć wyłącznie wynagrodzenia należnego za okres świadczenia usług, których świadczenie przypada od pierwszego dnia miesiąca następującego po upływie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.
10. Strony ustalają, iż do upływu okresu świadczenia usług objętych niniejszą umową Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy wyliczeń przedstawiających zmianę cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia, zaś Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu rzetelnych wyliczeń w tym zakresie w terminie nie dłuższym niż 21 dni od dnia zgłoszenia Wykonawcy takiego żądania pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
11. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z ust. 7-10, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym

zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:

- 1) przedmiotem umowy są usługi;
 - 2) okres obowiązywania umowy przekracza 12 miesięcy.
12. Wniosek o dokonanie zmiany, o której mowa w ust. 7 wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz musi zawierać uzasadnienie w tym niezbędne dokumenty, potwierdzające zaistnienie okoliczności opisanych w ust. 7.
13. Zmiany umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w treści umowy.

§ 12

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie wiąże oferta Wykonawcy, postanowienia zawarte w specyfikacji warunków zamówienia, a także stosuje się w szczególności przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego i aktów wykonawczych do tych ustaw.
2. Właściwym do rozpoznania sporów wynikłych na tle wykonania niniejszej umowy jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
3. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności przenieść na osobę trzecią wierzytelności z niniejszej umowy.
4. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z czego jeden otrzymuje Wykonawca, a dwa Zamawiający.

Spis załączników:

Załącznik nr 1 - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia,

Załącznik nr 2 - Pojęcia i definicje,

Załącznik nr 3 - Wzór protokołu odbioru,

Załącznik nr 4 - Procedura realizacji prac gwarancyjnych,

Załącznik nr 5 - Klauzula Informacyjna Wykonawcy,

Załącznik nr 6 - Klauzula informacyjna Zamawiającego,

Załącznik nr 7 - Rodzaje powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz kategorie osób, których dane dotyczą.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

POJĘCIA I DEFINICJE

Strony Umowy stwierdzają, że użyte definicje są zrozumiałe i nie powodują niejasności w treści Umowy.

Na potrzeby niniejszej Umowy stosuje się następujące pojęcia i definicje:

1. **Awaria** – oznacza błąd Systemu, uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie Systemu lub jego części, który nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji Systemu.
2. **Backup** – wykonanie kopii bezpieczeństwa danych pozwalających na odtworzenie i przywrócenie środowiska po wystąpieniu awarii, mające służyć do odtworzenia oryginalnych danych w przypadku ich utraty lub uszkodzenia.
3. **Baza Danych** – zbiór wszystkich danych zewidencjonowanych za pomocą Systemu.
4. **Błąd** – powtarzalne działanie Systemu niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
5. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta Wykonawcy
6. **Cel Umowy** – przyczyny oraz oczekiwane wyniki, dla osiągnięcia których Strony podjęły współpracę i zawarły Umowę.
7. **Czas Roboczy** – czas pracy liczony w Dni Robocze, w którym świadczona jest pomoc telefoniczna przy eksploatacji Systemu.
8. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
9. **Dysfunkcja** – zbiorcze określenie dla błędów, usterek, awarii i stanów krytycznych, związanych z funkcjonowaniem oprogramowania enova365
10. **Email BOK** – adres email portalu BOK dostępny pod adresem w sekcji „BOK”
11. **Godziny robocze** – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 15:30.
12. **Identyfikator Zgłoszenia BOK** – prawidłowy identyfikator Zgłoszenia BOK, nadawany automatycznie przez system BOK, przekazywany do Zgłaszającego w temacie wiadomości email potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia.
13. **Konsultacja** – serwis polegający na świadczeniu usług doradczych.
14. **Konsultant serwisowy** – osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje uprawniające do realizowania zgłoszeń gwarancyjnych/wsparcia.
15. **Naprawa** – modyfikacja Systemu usuwająca błąd Systemu.
16. **Partner** – podmiot realizujący część przedmiotu umowy jako podwykonawca.
17. **Pomoc Techniczna** – świadczenie pomocy technicznej, dotyczącej eksploatacji i korzystania z Systemu.
18. **Portal BOK** – dedykowany portal WWW służący do rejestracji i obsługi Zgłoszeń BOK dostępny pod adresem w sekcji „BOK”
19. **Podmiot Zewnętrzny** – dostawca rozwiązania IT od którego zależne jest prawidłowe działanie Systemu, nie będący Producentem oraz Wykonawcą. W szczególności mowa tu o dostawcach innego oprogramowania niż enova365, bankach, urzędach, dostawcach zewnętrznych usług IT od których zależy prawidłowe funkcjonowanie Systemu.
20. **Procedura** – schemat postępowania lub opis czynności, w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
21. **Producent** – producent systemu enova365 firma Soneta Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.
22. **Przedmiot Umowy** – Załącznik nr 1 SOPZ
23. **Publikacja** – udostępnienie Systemu zawierającego zmienioną funkcjonalność.
24. **Serwer** – sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest baza danych wykorzystywana przez System.

25. **Serwis** – usługa o charakterze technicznym, organizacyjnym lub/i doradczym, przeznaczona do zapewnienia stabilnej i funkcjonalnej pracy Systemu.
26. **Stan funkcjonalności** - stan Systemu nie powodujący uciążliwości w użytkowaniu oraz nie wymagający podjęcia zgłoszenia gwarancyjnego/wsparcia .
27. **Stan Krytyczny** – nieprawidłowość Systemu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji całego systemu, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu.
28. **Strony Umowy** – uogólnione pojęcie stosowane zamiennie do określenia Zamawiającego i Wykonawcy jednocześnie.
29. **System** – łączne określenie dla oprogramowania enova365 wraz z modułami wymienionymi w certyfikacie rejestracji oprogramowania – wersja Platynowa,
30. **Środowisko Testowe** – kopia Systemu lub Bazy Danych utworzona wg specyfikacji Wykonawcy przez Zamawiającego.
31. **Upgrade** – nowa wersja Systemu związana ze stworzeniem nowej funkcjonalności przez twórcę oprogramowania.
32. **Update** – aktualizacja Systemu w wyniku zmian przepisów prawa w zakresie tej samej wersji Systemu.
33. **VPN** – tunel szyfrowanej komunikacji pomiędzy środowiskiem Wykonawcy a Systemem
34. **Wersja** – okresowa Publikacja Systemu uwzględniająca Naprawy i zmiany dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Systemu. Wydanie Wersji obejmuje również informacje dotyczące nowej Funkcjonalności Systemu.
35. **Zgłaszający** – osoba która prawidłowo zarejestrowała Zgłoszenie BOK.
36. **Zgłoszenie Gwarancyjne** – procedura zgłaszania problemów z funkcjonowaniem zainstalowanego u Zamawiającego oprogramowania enova365, tj. działanie niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz funkcjonalnościami opisanymi w dokumentacji oprogramowania wytworzonej przez producenta – firmę Soneta sp. z o.o. Dokumentacja znajduje się na stronie <https://dok.enova365.pl/>.
37. **Zgłoszenie BOK** – dowolny rodzaj prawidłowo zarejestrowanego zgłoszenia w Biurze Obsługi Klienta Wykonawcy

Olsztyn, dnia

PROTOKÓŁ ODBIORU Przedmiotu umowy nr

Zamawiający:

⇒ dokonuje przyjęcia przedmiotu umowy bez uwag,*)

⇒ dokonuje przyjęcia przedmiotu umowy z uwagami,*)

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

(opis zastrzeżeń, uwag i zobowiązanie Wykonawcy do ich uwzględniania w określonym terminie)

⇒ nie dokonuje odbioru przedmiotu umowy ze względu na:*)

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

(powód odmowy odebrania przedmiotu umowy)

Zamawiający

.....

(podpis)

*) niepotrzebne skreślić

PROCEDURA REALIZACJI PRAC GWARANCYJNYCH

I. Procedura przyjęcia Zgłoszenia Gwarancyjnego

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Gwarancyjne w dedykowanym portalu zgłoszeń (portal BOK):
W przypadku, gdy z przyczyn technicznych zgłoszenie poprzez portal zgłoszeń nie jest możliwe, dopuszczalne jest zgłoszenie drogą mailową, na adres:
2. Zgłoszenie dokonane w innej formie niż poprzez portal zgłoszeń musi zostać w nim uzupełnione przez Wykonawcę po przywróceniu funkcjonalności portalu.
3. Upoważnionymi ze strony Zamawiającego osobami do dokonania Zgłoszenia Gwarancyjnego są:
 - a)
email:, nr tel., nr kom.
 - b)
email:, nr tel., nr kom.
 - c)
email:, nr tel., nr kom.
4. Zamawiający, w przeciągu trzech dni roboczych od dnia wystąpienia zmiany, poinformuje pisemnie o zmianach osób upoważnionych do dokonywania zgłoszeń, wraz z podaniem pełnych danych kontaktowych, tj.: email, tel. stacjonarny i/lub tel. komórkowy.
5. Wykonawca na podstawie listy opisanej w pkt 3 i 4, w ciągu 5 dni utworzy dostępy (login i hasło) dla wskazanych osób Zamawiającego i przekaże je na adres email wskazanych osób.
6. Zgłoszenie Gwarancyjne uznaje się za zgłoszone poprawnie z chwilą otrzymania Identyfikatora Zgłoszenia BOK. Dodatkowym potwierdzeniem jest wpłynięcie na adres poczty elektronicznej Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia gwarancyjnego zawierającego: Identyfikator Zgłoszenia BOK, typ zgłoszenia, nazwę zgłoszenia oraz Kategorię Dysfunkcji.
Dalsze procedowanie zgłoszenia musi odbywać się za pomocą portalu. W ramach obsługi procedowania zgłoszenia przez portal możliwe jest wykorzystanie wiadomości e-mail w celach informacyjnych o zmianach statusu zgłoszenia opisanych na portalu. Wiadomość taka musi zawierać w temacie wiadomości prawidłowy Identyfikator Zgłoszenia BOK.
7. W przypadku Zgłoszeń Gwarancyjnych o Kategorii Dysfunkcji „Awaria” oraz „Stan Krytyczny”, Zamawiający musi potwierdzić takie zgłoszenie telefonicznie na numer BOK pod rygorem obniżenia Kategorii Dysfunkcji Zgłoszenia Gwarancyjnego do Kategorii Dysfunkcji „Błąd”. Fakt kontaktu telefonicznego odnotowywany jest każdorazowo na Zgłoszeniu Gwarancyjnym w postaci: imienia i nazwiska Zgłaszającego, numeru telefonu oraz daty i godziny kontaktu. Termin realizacji Zgłoszeń Gwarancyjnych w Kategorii Dysfunkcji „Awaria” oraz „Stan Krytyczny” biegnie od momentu prawidłowego ich zarejestrowania, a więc od chwili potwierdzenia Zgłoszenia telefonicznie.
8. Zgłoszenie Gwarancyjne dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za zgłoszone następnego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Gwarancyjnego.
9. W Zgłoszeniu Gwarancyjnym Zamawiający określa Kategorię Dysfunkcji (usterka, błąd, awaria, stan krytyczny), a jej zmiana wymaga pisemnego uzasadnienia (w portalu zgłoszeń) i możliwa jest jedynie po jej zaakceptowaniu przez przedstawiciela Zamawiającego określonego w ust. 3 i 4.

II. Procedura podejmowania prac gwarancyjnych

1. Wykonawca podejmuje Prace Gwarancyjne na podstawie Zgłoszenia Gwarancyjnego zgłoszonego na dedykowanym portalu.
2. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności:
 - zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do wymaganej infrastruktury informatycznej Zamawiającego,
 - zapewni przedstawicielom Wykonawcy dostęp do osób merytorycznie odpowiedzialnych za obszar objęty zgłoszeniem, o ile jest to możliwe.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w pkt 2.
4. Ewentualna odmowa wykonania obowiązków wymienionych w pkt 2 winna zostać dokonana na portalu zgłoszeń i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
5. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie (zgodnie z zapisami ust. 6) dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
6. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Gwarancyjnego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji trwała jak najkrócej, nie dłużej jednak niż:
 - a) 4 godziny dla stanu krytycznego,
 - b) 2 dni robocze dla awarii,
 - c) 15 dni roboczych dla błędu,
 - d) 30 dni roboczych dla usterkiod momentu dokonania poprawne Zgłoszenia Gwarancyjnego na portalu.
7. Czas usunięcia zostaje automatycznie wydłużony o:
 - a) czas oczekiwania na odpowiedź od Zamawiającego,
 - b) czas oczekiwania na reakcję Producenta w przypadku gdy realizacja Zgłoszenia BOK wymaga takiej reakcji, w szczególności w przypadku gdy Usterka Zgłoszenia Gwarancyjnego jest wynikiem wadliwego działania systemu enova365 niezgodnego z dokumentacją Systemu.
 - c) czas oczekiwania na reakcję Podmiotów Zewnętrznych w przypadku gdy realizacja Zgłoszenia BOK wymaga takiej reakcji, w szczególności gdy naprawa Usterki Zgłoszenia Gwarancyjnego wynika z błędów oprogramowania dostarczanego przez te podmioty lub jest zależna od ich działań.
8. Przedłużenie o którym mowa w pkt 7 powinno być każdorazowo udokumentowane na portalu przy konkretnym zgłoszeniu.
9. Terminy realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego podane w pkt. 6 mają zastosowanie tylko do takich Dysfunkcji, których przyczyna leży w Systemie lub działaniach Wykonawcy, a Zamawiający nie mógł ich uniknąć eksploatując System zgodnie z Dokumentacją.
10. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Gwarancyjnego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
11. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
12. Po zakończeniu realizacji Zgłoszenia BOK Wykonawcy przekaze raport z wykonanych prac ze oraz informację o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń,
13. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Gwarancyjnych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu

Prac Gwarancyjnych i w formie pisemnej (portal zgłoszeń) poinformuje Wykonawcę o:

- a) Potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony.
 - b) Częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego inny niż terminy wskazane w punkcie 6 procedury podejmowania prac gwarancyjnych.
 - c) Odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Gwarancyjnego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji.
14. W przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w punkcie 13 ppkt a. - c. uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Gwarancyjnego.
15. Potwierdzenie Realizacji Zgłoszenia Gwarancyjnego (pkt 13 ppkt a) jest warunkiem koniecznym do stwierdzenia, że utrzymano i/lub przywrócono Stan Funkcjonalności oraz do zamknięcia zgłoszenia gwarancyjnego.

Klauzula Informacyjna RODO dotycząca Pracowników Zamawiającego

1. **Administrator Danych Osobowych** Administratorem danych osobowych pracowników Zamawiającego (dalej: „Pracowników”), których dane są przetwarzane w związku z realizacją i wykonaniem umowy, jest(dalej: „Administrator”).
2. **Cele i Podstawy Przetwarzania** Dane osobowe Pracowników będą przetwarzane w celu realizacji i wykonania umowy zawartej pomiędzya Województwem Warmińsko-Mazurskim - Warmińsko-Mazurskim Centrum Nowych Technologii z siedzibą w Olsztynie przy ul. Głowackiego 14, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (przetwarzanie niezbędne do wykonania umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadnione interesy realizowane przez Administratora).
3. **Zakres Przetwarzanych Danych** Przetwarzane dane osobowe mogą obejmować w szczególności: imię i nazwisko, stanowisko, dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu), oraz inne dane niezbędne do realizacji i wykonania umowy.
4. **Odbiorcy Danych** Dane osobowe Pracowników mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Administratorem w zakresie niezbędnym do realizacji i wykonania umowy, w tym dostawcom usług IT, podmiotom świadczącym usługi księgowe, prawne, doradcze oraz innym podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.
5. **Okres Przechowywania Danych** Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji i wykonania umowy oraz przez czas wymagany przepisami prawa dotyczącymi archiwizacji dokumentów.
6. **Prawa Pracowników** Pracownikom przysługują następujące prawa w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych:
 - o Prawo dostępu do danych osobowych,
 - o Prawo do sprostowania danych,
 - o Prawo do usunięcia danych,
 - o Prawo do ograniczenia przetwarzania,
 - o Prawo do przenoszenia danych,
 - o Prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
 - o Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.
7. **Źródło Danych** Dane osobowe Pracowników zostały pozyskane w związku z realizacją i wykonaniem umowy.
8. **Kontakt** W sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Pracowników prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail:lub listownie na adres siedziby Administratora.
9. **Dobrowolność Podania Danych** Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji i wykonania umowy. Brak podania danych osobowych może skutkować niemożnością realizacji umowy.

Niniejsza klauzula stanowi załącznik do umowy zawartej pomiędzy a Województwem Warmińsko-Mazurskim - Warmińsko-Mazurskim Centrum Nowych Technologii z siedzibą w Olsztynie przy ul. Głowackiego 14.

Zgodnie z obowiązkiem nałożonym art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (RODO), poniżej przekazujemy informacje dotyczące przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

Administratorem danych osobowych jest Warmińsko-Mazurskie Centrum Nowych Technologii, ul. Głowackiego 14, 10-448 Olsztyn (dalej: Administrator).

Kontakt z administratorem danych możliwy jest pod nr telefonu: + 48 89 613 13 40 lub adresem e-mail: e-mail: wmcnt@warmia.mazury.pl

Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem email: e-mail: iod.wmcnt@warmia.mazury.pl

Dane osobowe przetwarzane będą w celu:

- wykonanie umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, w celu związanym z zapewnieniem prawidłowej realizacji umowy wykonawca realizując umowę będzie przetwarzał dane osobowe uczestników szkoleń, dla których nie jest administratorem danych.
- dane osobowe stron umowy i wskazanych w umowie osób do kontaktu, w tym pracowników i współpracowników Wykonawcy, Zamawiający otrzymał od Wykonawcy i stanowią one element umowy łączącej obie strony.

Tym samym dane stron umowy i osób wskazanych, jako osoby wyznaczone do kontaktu przetwarzane będą na podstawie:

- art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO
- art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu związanym z zawarciem i wykonaniem umowy,
- art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu związanym z zapewnieniem prawidłowej realizacji umowy, gdyż przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora.

Dane osobowe

- 1) dane osobowe nie będą przekazywane innym odbiorcom niż podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa.
- 2) dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz

instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, oraz przez okres przewidziany

w innych przepisach szczególnych. Kryteria okresu przechowywania ustala się w oparciu o klasyfikację i kwalifikację dokumentacji w jednolitym rzeczowym wykazie akt.

- 3) w każdym czasie przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych, jak również prawo żądania ich sprostowania. Realizacja prawa do usunięcia lub ograniczenia przetwarzania uzależniona jest od spełnienia przesłanek wynikających z przepisów prawa.
- 4) jeżeli uważa Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, ma Pani/Pan prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
- 5) podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia i realizacji umowy. W przypadku niepodania danych nie będzie możliwa realizacja umowy.

**RODZAJE POWIERZONYCH DO PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH
ORAZ KATEGORIE OSÓB, KTÓRYCH DANE DOTYCZĄ**

**URZĄD MARSZAŁKOWSKI WOJEWÓDZTWA WARMIŃSKO-MAZURSKIEGO
W OLSZTYNIE**

Kategorie osób	Kategorie danych
Kontrahent/beneficjent/instytucja	Nazwa instytucji/kontrahenta/imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego
Kontrahent/beneficjent/pracownik	Nazwa kontrahenta/Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego
Pracownicy Urzędu Marszałkowskiego, osoby fizyczne wykonujące pracę na podstawie umowy cywilnoprawnej	Imię i nazwisko, adres, data i miejsce urodzenia, seria i nr dokumentu tożsamości, PESEL, numer telefonu, e-mail, numer rachunku bankowego, właściwy urząd skarbowy, dane adresowe, dane o wykształceniu, przebiegu pracy, absencji (urlopy, zwolnienia lekarskie, rehabilitacyjne, szkoleniowe i inne), dane o zakresie obowiązków, stawce wynagrodzenia, dodatkach do wynagrodzenia, stażu pracy, grupie zaszeręgowania, karach i nagrodach, ukończonych kursach i szkoleniach oraz inne dane wymagane zgodnie z Kodeksem pracy oraz ustawą o pracownikach samorządowych
Pracownicy, zleceniobiorcy, stypendyści sportowi, członkowie rodzin	Dane identyfikacyjne, dane adresowe, dane o oddziale NFZ oraz inne dane wymagane w formularzu zgłoszenia ZUS ZUA/ZZA - zgłoszenie, ZUS ZWUA - wyrejestrowanie, ZUS ZCNA -zgłoszenie członka rodziny.
Stypendyści, nauczyciele, wolontariusze, osoby nagrodzone, członkowie Rady Działalności Pożytku Publicznego	Imię i nazwisko, adres, data i miejsce urodzenia, seria i nr dowodu tożsamości, PESEL, numer rachunku bankowego, właściwy urząd skarbowy
Radny województwa	Imię i nazwisko, PESEL, data i miejsce urodzenia, imię ojca i matki, obywatelstwo, adres zameldowania i zamieszkania, właściwy urząd skarbowy, numer rachunku bankowego
Osoby fizyczne wykonujące pracę na podstawie umowy cywilnoprawnej	Imię i nazwisko, adres, data i miejsce urodzenia, seria i nr dowodu tożsamości, PESEL, numer rachunku bankowego, właściwy Urząd Skarbowy
Osoby fizyczne biorące udział w wyłączeniu gruntów z produkcji	Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego, numer telefonu, PESEL, e-mail
Osoby fizyczne generujące dochody Urzędu Marszałkowskiego, osoby fizyczne dokonujące wpłat na rachunki bankowe Urzędu Marszałkowskiego	Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego, numer telefonu, E-mail

osoby fizyczne finansowane przez Urząd Marszałkowski np. stypendyści, nauczyciele, wolontariusze, osoby nagrodzone, członkowie Rady Działalności Pożytku Publicznego	Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego, numer telefonu, e-mail
Osoby fizyczne dokonujące zakupu towarów lub usług	Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego, numer telefonu, e-mail
osoby fizyczne biorące udział w postępowaniach	Dane osobowe: imię nazwisko, numer rachunku bankowego, adres
osoby fizyczne: -wplacające środki za egzaminy, zaświadczenia, - osoby upoważnione do podpisywania dyspozycji przekazania środków w jednostkach budżetowych.	Dane osobowe osób wpłacających środki: imię nazwisko, numer rachunku bankowego, Dane osobowe z jednostek budżetowych: imię, nazwisko, stanowisko, wzór podpisu, adres email
osoby fizyczne - pracownicy korzystający ze świadczeń socjalnych, pożyczek mieszkaniowych	Dane identyfikacyjne, dane adresowe, numery kont bankowych
osoby fizyczne - reprezentujące organy upoważnione do podpisywania aktów notarialnych, strona umowy	Dane osobowe: imię nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, seria i numer dowodu osobistego, data ważności dowodu osobistego , a także jeśli ma to zastosowanie: imiona rodziców, stan cywilny, adres do doręczeń
osoby fizyczne - pracownicy, osoby reprezentujące jednostki organizacyjne (w tym budżetowe)	Dane osobowe: imię nazwisko, a także jeśli ma to zastosowanie: stanowisko, adres email, telefon, wzór podpisu
osoby fizyczne (w tym prowadzące działalność gospodarczą): - od których Województwo Warmińsko-Mazurskie odpłatnie nabywa towar lub usługę, - które odpłatnie nabywają towar lub usługę od Województwa Warmińsko-Mazurskiego	nazwisko i imiona, adres zamieszkania lub pobytu, Numer Identyfikacji Podatkowej, numer telefonu, numer rachunku bankowego, Firma prowadzonej działalności gospodarczej, Adres prowadzonej działalności gospodarczej
Najemcy, dzierżawcy, użytkownicy wieczystości i nabywcy	Dane identyfikacyjne, dane adresowe
Pozostałe	Inne dane

WARMIŃSKO-MAZURSKIE CENTRUM NOWYCH TECHNOLOGII

Kategorie osób	Kategorie danych
Kontrahent/beneficjent/instytucja	Nazwa instytucji/kontrahenta/imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego
Kontrahent/beneficjent/pracownik	Nazwa kontrahenta/Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego
Pracownicy Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii, osoby fizyczne wykonujące pracę na podstawie umowy cywilnoprawnej	Imię i nazwisko, adres, data i miejsce urodzenia, seria i nr dokumentu tożsamości, PESEL, numer telefonu, e-mail, numer rachunku bankowego, właściwy urząd skarbowy, dane adresowe, dane o wykształceniu, przebiegu pracy, absencji (urlopy, zwolnienia lekarskie, rehabilitacyjne, szkoleniowe i inne), dane o zakresie obowiązków, stawce wynagrodzenia, dodatkach do wynagrodzenia, stażu pracy, grupie zaszeregowania, karach i nagrodach, ukończonych kursach i szkoleniach oraz inne dane wymagane zgodnie z Kodeksem pracy oraz ustawą o pracownikach samorządowych
Pracownicy, zleceniobiorcy, członkowie rodzin	Dane identyfikacyjne, dane adresowe, dane o oddziale NFZ oraz inne dane wymagane w formularzu zgłoszenia ZUS ZUA/ZZA - zgłoszenie, ZUS ZWUA - wyrejestrowanie, ZUS ZCNA - zgłoszenie członka rodziny.
Osoby fizyczne wykonujące pracę na podstawie umowy cywilnoprawnej	Imię i nazwisko, adres, data i miejsce urodzenia, seria i nr dowodu tożsamości, PESEL, numer rachunku bankowego, właściwy Urząd Skarbowy
Osoby fizyczne generujące dochody Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii, osoby fizyczne dokonujące wpłat na rachunki bankowe Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii	Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego, numer telefonu, E-mail
Osoby fizyczne dokonujące zakupu towarów lub usług	Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego, numer telefonu, e-mail
Osoby fizyczne biorące udział w postępowaniach	Dane osobowe: imię nazwisko, numer rachunku bankowego, adres
osoby fizyczne - pracownicy korzystający ze świadczeń socjalnych, pożyczek mieszkaniowych	Dane identyfikacyjne, dane adresowe, numery kont bankowych
osoby fizyczne - reprezentujące organy upoważnione do podpisywania aktów notarialnych, strona umowy	Dane osobowe: imię nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, seria i numer dowodu osobistego, data ważności dowodu osobistego, a także jeśli ma to zastosowanie: imiona rodziców, stan cywilny, adres do doręczeń

osoby fizyczne (w tym prowadzące działalność gospodarczą): - od których Warmińsko-Mazurskie Centrum Nowych Technologii odpłatnie nabywa towar lub usługę, - które odpłatnie nabywają towar lub usługę od Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii	nazwisko i imiona, adres zamieszkania lub pobytu, Numer Identyfikacji Podatkowej, numer telefonu, numer rachunku bankowego, Firma prowadzonej działalności gospodarczej, Adres prowadzonej działalności gospodarczej
Najemcy, dzierżawcy, użytkownicy rzeczy i nabywcy	Dane identyfikacyjne, dane adresowe
Pozostałe	Inne dane