

UMOWA Nr _____

W dniu _____ roku pomiędzy:

_____ reprezentowanym przez:

1. _____
2. _____

zwanym w dalszej części umowy „Zamawiającym”,

a

COIG SA z siedzibą w Katowicach przy ul. Mikołowskiej 100, 40-065 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy-KRS w Katowicach, pod numerem KRS 92497, postępującą się numerami NIP 6340134205 i REGON 272171512 z kapitałem zakładowym w wysokości 5 400 000 zł wpłaconym w całości, reprezentowaną przez Zarząd w składzie (do reprezentacji Spółki upoważnieni są dwaj członkowie Zarządu działający łącznie):

1. Paweł Kuch – Prezes Zarządu;
2. Zbigniew Koszowski – Wiceprezes Zarządu ds. Sektora Przemysłowego;
3. Grzegorz Masternak – Wiceprezes Zarządu ds. Sprzedaży,
4. Łukasz Mietła – Wiceprezes Zarządu ds. Finansowych.

zwaną dalej „Wykonawcą”, zwanymi dalej „Stronami”, a każda z osobna „Stroną” zawarta została umowa serwisowa nr _____, zwana dalej „Umową”, o następującej treści:

§ 1.

Definicje

- 1) **System** – oprogramowanie komputerowe wyprodukowane przez Wykonawcę zgodnie z przyjętymi przez Wykonawcę założeniami projektowymi oraz przekazane Zamawiającemu przez Wykonawcę w drodze procedury odbiorczej, potwierdzającej jego poprawność funkcjonalną, merytoryczną i techniczną;
- 2) **Moduł** – część Systemu realizującą grupę powiązanych tematycznie funkcji;
- 3) **Błąd kategorii krytyczny** – stan Systemu, rozumiany jako brak możliwości przetwarzania charakteryzujący się całkowitym brakiem możliwości uzyskania efektów jego pracy, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów, itp.;
- 4) **Błąd kategorii wysoki** – stan Systemu, rozumiany jako ograniczona możliwość przetwarzania, w którym uzyskanie efektów jego pracy, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów itp. jest możliwe dopiero po zastosowaniu odpowiednich procedur wskazanych przez Wykonawcę;
- 5) **Błąd kategorii średni** – stan Systemu, w którym nie występuje ograniczenie możliwości realizacji zakładanych funkcjonalności występuje jednak obniżenie, jakości warunków pracy;
- 6) **Interwencja Serwisowa** – działania Wykonawcy podjęte w celu przywrócenia ciągłości funkcjonowania Systemu;
- 7) **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2.

Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę usług serwisu i bieżącej konserwacji nad wdrożonym u Zamawiającego Systemem KSAT2000i w zakresie niżej wymienionych Modułów:

- 1) Administrator Systemów Aplikacji (ASA)
- 2) Centralna Kartoteka Kontrahentów (CKK)
- 3) Centralny Rejestr Umów (CRU)

- 4) Ewidencja Kadrowa (EK)
- 5) Fakturowanie (FA)
- 6) Księga Główna (KG)
- 7) Majątek (MAJ)
- 8) Należności i Zobowiązania (NZ)
- 9) Organizacja Pracy Urzędu (ORG)
- 10) Planowanie i Monitorowanie Budżetu (BUD)
- 11) Płace (PL)
- 12) Raportowanie Adhoc (ADH)
- 13) Repozytorium Systemu (RS)

§ 3.

Zakres świadczonych usług serwisu i bieżącej konserwacji

1. W ramach usług serwisowych Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości funkcjonowania Systemu, a w szczególności do:
 - 1) dostosowywania Systemu do zmian prawnych wynikających ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z wyłączeniem zmian prawa miejscowego.
Terminy realizacji prac ustala się na:
 - a) 7 dni przed datą wejścia w życie przepisu, dla którego ustalono vacatio legis,
 - b) 14 dni od daty ogłoszenia zmiany przepisów prawa w przypadku przepisów, dla których nie ustalono vacatio legis lub których vacatio legis jest krótsze niż 14 dni;
 - 2) informowania Zamawiającego, z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem o terminach i zakresie prac, o których mowa w pkt 1;
 - 3) usuwania zgłoszonych błędów Systemu;
 - 4) szkolenia w siedzibie Zamawiającego lub Wykonawcy liderów wydziałowych i administratorów lub przekazywania drogą elektroniczną materiałów szkoleniowych oraz dokumentacji stosownie do wprowadzanych zmian określonych w ust. 1 pkt 1.
2. Postanowieniom ust. 1 pkt 1 podlega wyłącznie aktualny zakres Umowy. Nie obejmuje on adaptacji Systemu do uregulowań prawnych wykraczających poza jego aktualny zakres funkcjonalny z wyjątkiem przypadków, w których uregulowania te są związane z funkcjami Systemu w sposób niebudzący wątpliwości, a formuła informatyczna stanowi jedyny sposób ich wdrożenia.
3. Realizacja usług wynikających z ust. 1 pkt 1 i pkt 3 odbywać się będzie poprzez aktualizację Systemu/Modułu. O sposobie realizacji usług, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i pkt 3 decyduje Wykonawca.
4. W przypadku błędów krytycznych Wykonawca może zaproponować procedurę zastępczą, która umożliwi przywrócenie ciągłości funkcjonowania Systemu informując o tym fakcie Zamawiającego. Oznacza to zmianę kategorii błędu z kategorii krytyczny na wysoki.
5. W ramach przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się ponadto do:
 - 1) udzielania Użytkownikom Systemu telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej („hot-line”) związanej z funkcjonowaniem Systemu w związku z uprzednio przesłanymi zgłoszeniami serwisowymi lub błędami Systemu w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00 z zastrzeżeniem, że Użytkownik:
 - zapoznał się z dostarczoną przy zakupie dokumentacją;
 - posiada podstawową wiedzę dotyczącą obsługi komputera;
 - posiada wiedzę na temat Systemu i wiedzę merytoryczną;
 - 2) aktualizacji Systemu/Modułu do najnowszej wersji, zgodnie z przyjętą przez Wykonawcę polityką wersjonowania. O możliwości aktualizacji Systemu/Modułu Zamawiający zostanie poinformowany z siedmiodniowym wyprzedzeniem. Zamawiający ma prawo do korzystania z pełnej funkcjonalności nowej wersji Systemu/Modułu, za wyjątkiem tzw. opcji dodatkowych (submodułów), o których zostanie poinformowany podczas aktualizacji Systemu/Modułu. Korzystanie przez Zamawiającego z opcji dodatkowych będzie możliwe po wykupieniu licencji;
 - 3) pomocy w formie konsultacji, w usuwaniu problemów w funkcjonowaniu systemu, jako zdarzeń niezależnych od systemu, o których mowa ust. 1 pkt 1 i pkt 3 oraz błędów spowodowanych przez algorytmy Systemu.
6. Świadczone w ramach Umowy usługi serwisowe nie obejmują konserwacji oprogramowania operacyjnego i bazodanowego oraz wadliwego funkcjonowania Systemu w wyniku nieprawidłowej pracy tego oprogramowania.

7. Strony ustalają, że obsługa zgłoszeń oraz dokumentowanie realizacji zgłoszeń, opisane w Załączniku nr 1, odbywać się będzie z wykorzystaniem portalu zgłoszeń serwisowych Wykonawcy udostępnionego Zamawiającemu.
8. Zgłoszenia przekazywane będą przez osoby upoważnione przez Zamawiającego, wymienione w Załączniku nr 2 do Umowy „Lista Przedstawicieli Zamawiającego”, zwanych dalej „Przedstawicielami Zamawiającego”. Zmiana Załącznika nr 2 nie stanowi zmiany Umowy. O każdorazowej zmianie Załącznika nr 2 Zamawiający jest zobowiązany powiadomić niezwłocznie Wykonawcę przedkładając mu aktualizację Załącznika nr 2. Wykonawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za niedopełnienie przez Zamawiającego obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
9. Strony ustalają, że wszelkie zgłoszenia Zamawiającego, co do sposobu działania Systemu niespełniające kryteriów błędu, zawartych w § 1 pkt 3-5 traktowane będą, jako funkcjonalności dodatkowe i realizowane na mocy odrębnych umów z jednoczesnym ich zamknięciem na portalu zgłoszeń serwisowych przez Wykonawcę.
10. Do dokonywania uzgodnień wzajemnych w sprawach związanych z realizacją Umowy oraz podpisania protokołów zdawczo-odbiorczych Zamawiający wyznacza, a Wykonawca Panią Barbarę Niemiec, tel.: 32 757 41 52, email: barbara.niemiec@coig.pl.
11. Wszelkie powiadomienia Zamawiającego, w zakresie realizacji Umowy, powinny być dokonywane na adres mailowy Wykonawcy: ksat_serwis@coig.pl.
12. Wykonawca będzie wykonywał swoje obowiązki wynikające z Umowy z dochowaniem należytej staranności.

§ 4.

Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnej współpracy w trakcie realizacji Umowy, a w szczególności zobowiązuje się do:
 - 1) dochowania terminów wszelkich obustronnie ustalanych kontaktów roboczych oraz zaplanowanych prac;
 - 2) uzgadniania z Wykonawcą wszelkich planowanych zmian sprzętowych i systemowych mogących mieć znaczenie dla poprawności i efektywności pracy Systemu lub jego Modułów;
 - 3) czynnej współpracy z Wykonawcą w zakresie realizacji postanowień § 3 Umowy. W sytuacji tego wymagającej Zamawiający zobowiązuje się do wprowadzenia wszelkich niezbędnych uzupełnień do baz danych oraz weryfikacji ich poprawności w porozumieniu z Wykonawcą;
 - 4) zapewnienia i utrzymywania przez czas trwania Umowy zdalnego dostępu do aplikacji dla celów serwisowych o przepustowości min. 2Mb/s, przy zachowaniu bezpiecznego kanału transmisji danych;
 - 5) umożliwienie wykorzystania oprogramowania TeamViewer udostępnionego przez Wykonawcę w celu realizacji prac serwisowych bezpośrednio na stacjach roboczych Użytkownika pod nadzorem Zamawiającego;
 - 6) terminowego regulowania należności wynikających z Umowy.
2. W przypadku braku zdalnego dostępu, o którym mowa w ust. 1 pkt 4 z winy Zamawiającego, wszelkie terminowe zobowiązania Wykonawcy, w których dostęp ten jest niezbędny będą realizowane niezwłocznie po przywróceniu zdalnego dostępu przez Zamawiającego. W tym przypadku nie ma zastosowania czas reakcji i czas przywrócenia ciągłości pracy Systemu. W sytuacjach losowych niezależnych od Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest wykonać usługi bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego, po uprzednim ustaleniu pomiędzy Stronami terminu wizyty, zakresu świadczonej usługi oraz terminu jej wykonania, a także ewentualnie dodatkowego wynagrodzenia.
3. Wszelkie zgłoszenia związane ze świadczeniem usług serwisowych powinny być kierowane za pośrednictwem portalu zgłoszeń serwisowych pod adresem <https://helpdesk.gk.wasko.pl>, w sposób określony w rozdziale I Załącznika nr 1 do Umowy. W przypadku braku możliwości wykonania zgłoszenia na portalu zgłoszeń serwisowych z przyczyn technicznych leżących po stronie Zamawiającego lub Wykonawcy, Zamawiający będzie mógł dokonać zgłoszenia za pomocą telefonu pod numerem 32 757 44 44 lub e-mail: zgloszenie@gk.wasko.pl. Wykonawca zastrzega, że zgłoszenia serwisowe kierowane w inny sposób niż określone powyżej mogą zostać niezrealizowane.

§ 5.

Warunki płatności

1. Wysokość miesięcznego wynagrodzenia za usługi stanowiące przedmiot Umowy wynosi 3.850,00 PLN netto (słownie złotych: trzy tysiące osiemset pięćdziesiąt 00/100), tj. 4.735,50 zł brutto.
2. Całkowita wartość Umowy wynosi 46.200,00 PLN netto (słownie złotych: czterdzieści sześć tysięcy dwieście 00/100), tj. 56.823,00 zł brutto (słownie: pięćdziesiąt sześć tysięcy osiemset dwadzieścia trzy 00/100).
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 płatne jest z dołu przelewem na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT wystawionej przez Wykonawcę, w terminie 14 dni od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego z wyjątkiem miesiąca grudnia, w którym faktura zostanie wystawiona i dostarczona w dniu 27 grudnia.

4. Za dzień zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 Strony przyjmują dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
5. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
6. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.
7. Nabywca: Województwo Opolskie, ul. Piastowska 14, 45-081 Opole, NIP: 754-307-75-65
Odbiorca: Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego, ul. Piastowska 14, 45-082 Opole

§ 6.

Siła wyższa

1. Strony są zwolnione od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli na realizację jej postanowień miała wpływ siła wyższa.
2. Przez pojęcie siły wyższej Strony zgodnie rozumieją zdarzenie nagłe, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niezależne od Stron, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności, a w szczególności:
 - 1) klęski żywiołowe np. pożar, powódź, susza, trzęsienie ziemi, huragany, itd.;
 - 2) niezapowiedziane przerwy w dostawie energii elektrycznej;
 - 3) strajki o zasięgu krajowym;
 - 4) akty władzy państwowej np. stan wojenny, stan wyjątkowy;
 - 5) działania wojenne, akty sabotażu i terroryzmu;
 - 6) blokady i embarga niezależnie od ich statusu prawnego.
3. W przypadku wystąpienia siły wyższej Strona dotknięta jej działaniem, niezwłocznie, nie później jednak, niż w ciągu dwóch dni od kiedy nawiązanie komunikacji stanie się możliwe, przekaże drugiej Stronie pisemną informację o zaistnieniu siły wyższej i jej przewidywanych skutkach dla realizacji Umowy oraz o ile będzie to możliwe, przedstawi niebudzące wątpliwości dokumenty potwierdzające jej wystąpienie.
4. Strony niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu pięciu dni roboczych od dnia otrzymania powyższej informacji uzgodnią na piśmie tryb dalszego postępowania w przedmiocie realizacji Umowy.

§ 7.

Świadczenie usług nieobjętych Umową

1. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego żądania świadczenia usług serwisowych nieobjętych Umową, Wykonawca po stwierdzeniu, że wykonanie tych usług jest możliwe, dokona oszacowania kosztów i terminu wykonania usług. W szczególności dotyczy to tzw. funkcjonalności dodatkowych.
2. Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu od Wykonawcy warunków wykonania usług nieobjętych Umową (wycena i termin wykonania) poinformuje Wykonawcę o przyjęciu oferty wykonania ww. usług lub o rezygnacji z ich wykonania.
3. Jeżeli w ciągu czternastu dni od otrzymania od Wykonawcy warunków wykonania usług nieobjętych Umową, Zamawiający nie poinformuje Wykonawcy o swej decyzji, zgodnie z ust. 2, Strony przyjmują, że Zamawiający zrezygnował z realizacji ww. usług.

§ 8.

Kary umowne

1. W przypadku zwłoki w wykonaniu przedmiotu Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający ma prawo do naliczania kar umownych w wysokości 0,2% wartości wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy, za każdą pełną dobę przekroczenia terminów określonych w rozdz. III pkt 5 załącznika nr 1 do Umowy.
2. Łączna wysokość kar umownych, dla wszystkich zdarzeń, przez cały okres obowiązywania Umowy, nie może przekroczyć 20 % kwoty netto, o której mowa w § 5 ust. 2 Umowy.
3. Kary umowne, o których mowa w ust. 1, płatne będą na wezwanie Zamawiającego w terminie przez niego wskazanym, nie krótszym jednak niż siedem dni od dnia otrzymania wezwania przez Wykonawcę.

§ 9.

Ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
 - 2) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Systemu związane z nieprawidłowym korzystaniem z Systemu przez Zamawiającego;
 - 3) korzystanie z Systemu przez osoby nieupoważnione;

- 4) udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących Zamawiającego względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez Zamawiającego lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług.
2. Odpowiedzialność Wykonawcy nie obejmuje w szczególności:
 - 1) uszkodzeń spowodowanych nieprawidłowym używaniem lub naprawami Systemu dokonanych przez Zamawiającego lub osobę trzecią nieuprawnioną przez Wykonawcę,
 - 2) uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych, przepięć elektrycznych, itp., wywołanych przyczyną zewnętrzną lub przez Zamawiającego, lub przez osobę trzecią nieuprawnioną przez Wykonawcę,
 - 3) braku funkcjonalności Systemu nie zapisanych w specyfikacji Systemu lub dokumentacji,
 - 4) błędów wynikających z używania przez Zamawiającego oprogramowania osób trzecich lub sprzętu, w szczególności niezgodnego z wymaganiami Systemu,
 - 5) nieprawidłowości w działaniu Systemu wynikających z nieuprawnionej ingerencji w kod źródłowy lub wynikowy Systemu,
 - 6) problemów wynikłych ze zmian w konfiguracji sprzętowej lub systemowej Systemu dokonanych bez autoryzacji Wykonawcy,
 - 7) Wykonawca zobowiązuje się informować Zamawiającego na bieżąco o wymaganej przez System konfiguracji sprzętowej, programowej i systemowej oraz o planowanych zmianach w tym zakresie z co najmniej trzy miesięcznym wyprzedzeniem, o ile nie wynika to ze zgłaszanych błędów w ramach realizacji umowy.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, które spowodowane było okolicznościami, za które odpowiada Zamawiający lub wynikających z działania siły wyższej.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone przez Zamawiającego treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Zamawiającego w tym zakresie. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem oraz niemożnością korzystania z danych utraconych przez Zamawiającego w trakcie wykonywania Umowy. Obowiązek sporządzenia kopii zapasowych danych aktualnych i archiwalnych oraz odtwarzania utraconych lub zmienionych danych obciąża wyłącznie Zamawiającego.
5. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z jakiegokolwiek tytułu związanego z Umową, dla wszystkich zdarzeń, przez cały okres obowiązywania Umowy, nie przekroczy 20% wynagrodzenia netto określonego § 5 ust. 2 Umowy. Strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu utraconych korzyści.

§ 10.

Obowiązek zachowania poufności

1. Każda ze Stron zobowiązuje się traktować, jako informacje poufne wszelkie informacje dotyczące drugiej Strony, uzyskane w związku z zawarciem i realizacją Umowy niezależnie od sposobu ich wyrażenia (ustne, pisemne, elektroniczne itd.) oraz nośnika, na którym zostały zapisane (Informacje Poufne).
2. Informacjami Poufnymi będą w szczególności informacje i dokumenty przekazywane przez Zamawiającego w celu wykonywania Umowy, jak również informacje i dokumenty, które znalazły się w posiadaniu drugiej Strony w związku z zawarciem oraz/lub wykonywaniem Umowy. Informacjami Poufnymi są w szczególności dane finansowe, informacje organizacyjne, informacje dotyczące produktów informatycznych oraz inne informacje o działalności każdej ze Stron, jak też treść Rezultatów Prac powstałych w wyniku realizacji Umowy.
3. Strony zobowiązane są w szczególności do:
 - 1) nieujawniania i nierozpowszechniania Informacji Poufnych drugiej Strony oraz niewykorzystywania tych Informacji Poufnych do celów innych niż realizacja Umowy,
 - 2) przechowywania Informacji Poufnych drugiej Strony w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób nieuprawnionych oraz zabezpieczenia Informacji Poufnych drugiej Strony w taki sposób, w jaki Strona zabezpiecza własne Informacje Poufne.
4. Informacje Poufne nie będą przez żadną ze Stron ujawniane, rozpowszechniane i udostępniane w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez wyraźnej pisemnej zgody drugiej Strony. Nie dotyczy to jednakże ujawniania Informacji Poufnych podmiotom współpracującym ze Stroną przy realizacji Umowy – w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy oraz audytorom i doradcom prawnym Stron, o ile zobowiążą się oni do zachowania poufności przekazywanych informacji na warunkach nie gorszych niż wynikające z Umowy.
5. Strony uprawnione są do przekazywania Informacji Poufnych swoim pracownikom oraz podwykonawcom, gdy jest to konieczne do wykonania Umowy. W takim przypadku ponoszą odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez pracowników i podwykonawców, jak za własne działania bądź zaniechania.

6. Informacji poufnych nie stanowią informacje, które:
 - 1) są powszechnie znane,
 - 2) zostały uzyskane przez Stronę we własnym zakresie, w sposób nie naruszający postanowień Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa i Strona jest uprawniona do dysponowania nimi,
 - 3) ujawniane są zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie decyzji albo orzeczenia uprawnionego organu publicznego.
7. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu publicznego do ujawnienia Informacji Poufnych albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę Informacji Poufnych o ich poufnym charakterze.
8. Osoby, za pomocą których Wykonawca wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy, zobowiązane są do podpisania oświadczenia o zachowaniu poufności.
9. Obowiązek poufności, o którym mowa wyżej, wiąże Strony również przez okres 5 lat od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

§ 11.

Ochrona danych osobowych

1. Zamawiający jako administrator danych osobowych (dalej „Administrator”) powierza Wykonawcy, na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (DZ.Urz.UE.L.nr 119) (dalej „RODO”), przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w zakresie określonym Umową, związanym z serwisem Systemu.
2. Przez przetwarzanie danych osobowych rozumie się wszelkie operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie odczytu danych i ich usuwanie, w rozumieniu art. 7 pkt. 2 ustawy oraz w rozumieniu art. 4 pkt. 2 RODO (dalej „Przetwarzanie Danych Osobowych”).
3. Zamawiający powierza Wykonawcy do Przetwarzania Dane Osobowe zawarte w zbiorach danych osobowych (dalej „Zbiór Danych Osobowych”) opisanych szczegółowo w Załączniku nr 3 do Umowy.
4. Zamawiający powierza Wykonawcy Przetwarzanie Danych Osobowych w Zbiorach Danych Osobowych, w celu o którym mowa w ust. 1 i w zakresie, o którym mowa w ust. 3.
5. Wykonawca będzie Przetwarzał Dane Osobowe w ramach powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy. Wykonawca nie może zmieniać celu ani zakresu danych osobowych powierzonych do przetwarzania.
6. Wykonawca oświadcza, że dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe Przetwarzanie Danych Osobowych powierzonych przez Administratora, w zakresie i celu określonym Umową.
7. Wykonawca zobowiązuje się, że będzie Przetwarzał Dane Osobowe, w tym uzyskiwał do nich dostęp, w ramach Infrastruktury Informatycznej, z zastrzeżeniem ust. 8. Przez Infrastrukturę Informatyczną rozumie się całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych i organizacyjnych stanowiących podstawę wdrożenia i eksploatacji systemów informatycznych. Wykonawca oświadcza, iż Infrastruktura Informatyczna znajduje się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Wykonawca może Przetwarzać Dane Osobowe, o których mowa w ust. 2 Umowy także w postaci papierowej, o ile będzie to uzasadnione wykonaniem Umowy.
9. Na wniosek Administratora danych lub osoby, której dane dotyczą, Wykonawca wskaże dokładne miejsca, w których przetwarza powierzone dane.
10. Wykonawca zobowiązuje się:
 - a) podejmować wszelkie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić odpowiedni stopień bezpieczeństwa, w tym środki o których mowa w art. 32 RODO;
 - b) umożliwić Administratorowi na każde żądanie dokonania oceny stosowanych środków technicznych i organizacyjnych, aby przetwarzanie odbywało się zgodnie z prawem, a także uaktualniać te środki o ile są one niewystarczające do tego, aby zapewnić zgodne z prawem przetwarzanie powierzonych danych osobowych;
 - c) pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Administratorowi informacje oraz wykonywać jego polecenia dotyczące stosowanych środków zabezpieczenia danych osobowych, przypadków naruszenia ochrony danych osobowych oraz zawiadamiania o tym organu nadzorczego lub osób, których dane osobowe dotyczą, przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych oraz uprzednich konsultacji z organem nadzorczym i wdrożenia zaleceń organu;

- d) pomagać Administratorowi, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądanie osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w art. 15-22 RODO;
 - e) umożliwić przeprowadzenie audytów lub inspekcji w zakresie zgodności operacji przetwarzania danych osobowych z prawem i Umową. Audyty lub inspekcje o których mowa powyżej mogą być przeprowadzone przez podmioty trzecie upoważnione przez Administratora;
 - f) usunąć lub zwrócić po zakończeniu Umowy, zależnie od decyzji Administratora, wszelkie dane osobowe oraz usunąć wszelkie ich kopie;
 - g) informować niezwłocznie Administratora, jeżeli zdaniem Wykonawcy wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych;
 - h) stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, po uprzednim poinformowaniu Administratora, dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.
11. Wykonawca nie jest zobowiązany do wykonania polecenia Administratora dotyczącego stosowanych środków zabezpieczenia danych osobowych, w sytuacji gdyby ich zastosowanie mogło spowodować zagrożenie bezpieczeństwa danych osobowych.
 12. Wykonawca zobowiązuje się Przetwarzać Dane Osobowe zgodnie z udokumentowanymi poleceniami Administratora. Poprzez zawarcie niniejszej Umowy Administrator poleca Przetwarzanie Danych Osobowych Wykonawcy, a także każdej osobie działającej z upoważnienia Wykonawcy mającej dostęp do tych danych. Niniejsze postanowienie Strony zgodnie uznają za udokumentowane polecenie Administratora, w rozumieniu art. 28 ust. 3 lit. a w związku z art. 29 RODO.
 13. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do nadawania upoważnień do Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie osobom o odpowiednich kwalifikacjach i odpowiednio przeszkolonych do prawidłowego wykonania Umowy oraz jednocześnie osobom, które zapewnią zachowanie poufności Powierzonych Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia. Wykonawca we własnym zakresie prowadzi wykaz upoważnionych osób. Wykonawca jest zobowiązany na żądanie Zamawiającego w terminie 14 dni od daty jego otrzymania, przekazać informacje o osobach, które dopuścił do Przetwarzania Danych Osobowych, wskazując imię, nazwisko oraz adres e-mail osób upoważnionych.
 14. Wykonawca oświadcza, że osoby zatrudnione przy Przetwarzaniu Danych Osobowych zostały zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie, zobowiązały się do ich przestrzegania oraz do bezterminowego zachowania w tajemnicy Przetwarzanych Danych Osobowych i sposobów ich zabezpieczenia, na potwierdzenie czego odebrał od ww. osób stosowne oświadczenia.
 15. Poprzez zawarcie niniejszej Umowy Zamawiający udziela Wykonawcy ogólnej pisemnej zgody na Podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych. Przez Podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych rozumie się powierzenie przez Wykonawcę (Procesora) Przetwarzania Danych Osobowych dalszemu podmiotowi – Podprocesorowi. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o zamiarze Podpowierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz o dodaniu lub zastąpieniu Podprocesora, ze wskazaniem celu i zakresu Podpowierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz z oznaczeniem Podprocesora, dając tym samym Zamawiającemu możliwość wyrażenia sprzeciwu. Nie zgłoszenie sprzeciwu przez Zamawiającego w terminie 7 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa powyżej, traktuje się jako udzielenie zgody. Za działania i zaniechania Podprocesora, Wykonawca odpowiada jak za działania i zaniechania własne, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.
 16. Zamawiającemu przysługuje prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę i jego podwykonawców przy przetwarzaniu i zabezpieczaniu danych osobowych powierzonych do Przetwarzania, spełniają wymagania dotyczące ochrony danych osobowych, wynikające z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Ustawy i RODO.
 17. W ramach wykonania przez Zamawiającego prawa kontroli, o którym mowa w ust.1:
 - a) Wykonawca zobowiązuje się do ścisłej współpracy w zakresie kontroli i udzielania Zamawiającemu wszelkich informacji dotyczących sposobu przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych;
 - b) Zamawiający będzie korzystał z tego prawa w dni robocze, w godzinach pracy Wykonawcy;
 - c) kontrola może zostać wykonana w formie:
 - 1) wizji lokalnej miejsca Przetwarzania Danych Osobowych – w tym przypadku Strony uzgodnią termin kontroli jednak nie później niż 10 dni roboczych od powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o zamiarze przeprowadzenia kontroli. Wizja lokalna na terenie siedziby Wykonawcy odbywać się będzie zgodnie z regulaminami wewnętrznymi obowiązującymi u Wykonawcy. Wizja lokalna nie będzie trwała dłużej niż 2 dni robocze. Zamawiający może przeprowadzić taką wizję lokalną nie częściej niż raz w każdym roku kalendarzowym;

- 2) pisemnego żądania przedstawienia określonych informacji dotyczących Przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych;
18. Wykonawca zobowiązany jest udzielić pisemnej odpowiedzi, na żądanie Zamawiającego w terminie do 10 dni od daty jego otrzymania, w szczególnych przypadkach, tj.:
 - a) wyjaśnianie okoliczności incydentów bezpieczeństwa;
 - b) udzielenie odpowiedzi organom uprawnionym z mocy prawa do żądania informacji.
 19. Zamawiający może przekazać Wykonawcy w formie pisemnej istotne zalecenia pokontrolne Zamawiającego, a Wykonawca zobowiązuje się je zrealizować, o ile ich realizacja nie będzie niezgodna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami Ustawy, RODO oraz Umowy.
 20. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego:
 - a) o kontrolach, jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych na podstawie Umowy;
 - b) o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych, o których mowa powyżej, skierowanych do Wykonawcy,
 - c) o wszelkich planowanych, o ile Wykonawcy są wiadome, lub realizowanych kontrolach dotyczących przetwarzania u Wykonawcy Danych Osobowych, o których mowa powyżej, w szczególności prowadzonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
 21. W przypadku, gdy Zamawiający zamierza uczestniczyć w postępowaniach i kontrolach, o których mowa w ust. 20, Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu lub upoważnionej przez Zamawiającego osobie uczestnictwo w takich czynnościach.

§ 12.

Postanowienia końcowe

1. Umowa wchodzi w życie z dniem 1.01.2019r. i obowiązuje do dnia 31.12.2019r.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.
3. W razie rozbieżności między treścią Umowy, a innymi ustaleniami Stron wiążące są postanowienia Umowy.
4. Wszystkie załączniki stanowią integralną część Umowy.
5. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych pomiędzy Stronami odnośnie zawarcia, interpretacji, wykonania i skutków prawnych Umowy, Strony w dobrej wierze podejmą negocjacje w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu. W razie braku rozwiązania sporu na drodze polubownej, w terminie 30 dni od dnia powstania sporu, Strony oddadzą spór pod rozstrzygnięcie polskiemu sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby Wykonawcy.
6. Zamawiający nie wyraża zgody na przelew wierzytelności z niniejszej umowy w rozumieniu art. 509 kodeksu cywilnego.
7. Zamawiający nie wyraża zgody na ustanowienie zastawu na zabezpieczenie należności wynikającej z niniejszej umowy.
8. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Procedura Zapewnienia Ciągłości Funkcjonowania Systemu (CFS)

I. Zgłoszenie potrzeby interwencji serwisowej.

1. Zgłoszenie powinno nastąpić za pośrednictwem portalu zgłoszeń serwisowych. Zarejestrowanie zgłoszenia jest jednoznaczne z przyjęciem do realizacji.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: unikalny identyfikator, opis przypadku stanowiącego podstawę interwencji serwisowej wraz z załącznikiem obrazującym zaistniały błąd, wnioskowaną kategorię błędu, datę zgłoszenia, nazwę modułu oraz dane pracownika Zamawiającego zgłaszającego potrzebę. Zgłoszenie powinno dotyczyć pojedynczego problemu związanego z funkcjonowaniem systemu/modułu.
3. Osoba zgłaszająca potrzebę interwencji serwisowej jest zobowiązana do zachowania należytej staranności przy określaniu kategorii błędu.
4. W przypadku zakwestionowania przez Wykonawcę kategorii błędu dokonanej przez Zamawiającego, przysługuje mu prawo do protestu. W szczególności Wykonawca może złożyć protest kiedy uzna, iż zgłoszenie potrzeby serwisowej obarczone jest wadą ze względu na:
 - 1) niewłaściwą klasyfikację błędu (nieodpowiednia kategoria);
 - 2) zgłoszenie nie dotyczy pojedynczego błędu, a jest listą wielu błędów, do których można przydzielić różne kategorie;
 - 3) brak uzasadnienia dla interwencji serwisowej.
5. W przypadku braku protestu ze strony Wykonawcy w ciągu 2 dni od daty wpływu zgłoszenia potrzeby interwencji serwisowej, zgłaszający ma prawo uznać, że Wykonawca przyjął zgłoszenie bez zastrzeżeń.

II. Rozpatrzenie protestu.

1. Strony protestu deklarują wolę dokożenia wszelkich starań mających na celu jego polubowne rozstrzygnięcie.
2. Uznanie przez Zamawiającego protestu skutkuje wycofaniem kwestionowanego zgłoszenia potrzeby interwencji serwisowej.
3. Brak rozpatrzenia protestu w terminie 2 dni od daty możliwości powzięcia wiadomości o jego złożeniu przez Wykonawcę będzie interpretowane jako jego uznanie.
4. W przypadku odrzucenia przez Zamawiającego protestu, strony są zobowiązane do negocjacji w celu polubownego rozstrzygnięcia sporu.
5. Negocjacje, o których mowa w pkt 4 powinny się odbyć z inicjatywy odrzucającego protest w terminie nieprzekraczającym 14 dni od daty powiadomienia Wykonawcy o jego oddaleniu. Uchybienia w tej kwestii skutkują finalnym uznaniem racji Wykonawcy.

III. Realizacja interwencji serwisowej.

1. W przypadkach interwencji serwisowych spowodowanych błędem kategorii wysoki lub średni, brak uwag ze strony Zamawiającego, w zakresie skuteczności przeprowadzonej interwencji serwisowej, do końca następnego dnia roboczego oznacza skuteczne przywrócenie ciągłości funkcjonowania systemu.
2. Ocena skuteczności podjętej interwencji serwisowej w przypadkach błędu krytycznego, winna nastąpić niezwłocznie po zakończeniu prac serwisowych, ale w każdym razie nie później niż do końca następnego dnia roboczego.
3. W przypadku błędu krytycznego interwencje serwisowe podejmowane będą z czasem reakcji do 24 godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia, zaś przywrócenie przez Wykonawcę ciągłości funkcjonowania systemu winno nastąpić w terminie 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia, w przypadku utraty ciągłości działania z winy systemu będącego przedmiotem tej umowy.
4. W przypadku utraty ciągłości działania z winy infrastruktury nie będącej przedmiotem tej umowy Wykonawca dokoży wszelkich starań, aby pomóc Zamawiającemu w rozwiązaniu problemu, w tym przypadku nie ma zastosowania czas reakcji i czas przywrócenia ciągłości funkcjonowania systemu.
5. W pozostałych przypadkach realizacja zgłoszeń nastąpi w następujących terminach:
 - 1) do 30 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia – w przypadku błędu kategorii wysoki,
 - 2) do 60 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia – w przypadku błędu kategorii średni.
6. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego reklamacji na sposób usunięcia przez Wykonawcę błędu, Wykonawca zobowiązany jest usunąć błąd stosownie do zastrzeżeń z reklamacji w terminach określonych

w ust. 3 i 5 powyżej. Jednakże termin na usunięcie błędu w ramach procedury reklamacji w żadnym razie nie będzie krótszy niż następujące terminy:

- a) 1 pełny dzień roboczy od dnia zarejestrowania reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie błędu w kategorii krytyczny,
 - b) 10 dni roboczych od dnia zarejestrowania reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie błędu w kategorii wysoki,
 - c) 14 dni roboczych od dnia zarejestrowania reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie błędu w kategorii średni.
7. Usunięcie błędów zgłoszonych w reklamacji w terminach wskazanych w ust. 3, 5 lub ust. 6 powyżej, traktowane będzie jako należyta realizacja interwencji serwisowej i nie uprawnia Zamawiającego do nałożenia kary umownej.
8. Strony przewidują możliwość przedłużenia terminów realizacji zgłoszenia o których mowa w ust. 3, 5 lub 6 powyżej, w sytuacji gdy z przyczyn obiektywnych dochowanie tych terminów będzie niemożliwe. W takiej sytuacji, przed upływem tych terminów, Wykonawca zwróci się do Zamawiającego z wnioskiem o akceptację przedłużenia terminu realizacji zgłoszenia, wskazując datę graniczną jego rozwiązania. Akceptacja wniosku o przedłużenia terminu realizacji zgłoszenia powoduje, iż Zamawiający nie pozostaje w zwłoce w realizacji zgłoszenia i w konsekwencji Zamawiający nie jest uprawniony do nałożenia kary umownej na Wykonawcę. W przypadku nie dotrzymania przedłużonego terminu realizacji zgłoszenia, Zamawiający uprawniony będzie do naliczenia Wykonawcy kary umownej za zwłokę od następnego dnia po upływie przedłużonego terminu.

Lista Przedstawicieli Zamawiającego

Lp.	Imię i Nazwisko	Adres email	Telefon
1			
2			
3			
4			

Zbiór danych osobowych

1. KSAT