

**UMOWA SERWISOWA Nr \_\_\_\_\_**

W dniu \_\_\_\_\_ w Katowicach, pomiędzy:

\_\_\_\_\_

reprezentowanym przez:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

zwanym dalej „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, posługującą 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. Grzegorz Masternak - Wiceprezes Zarządu ds. Sprzedaży
3. Tomasz Kosobucki - Wiceprezes Zarządu ds. Finansowych
4. Zbigniew Koszowski - Wiceprezes Zarządu ds. Sektora Przemysłowego

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** – to 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
- 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*;
  - 2) informowania Zamawiającego, z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem o terminach i zakresie prac, o których mowa w pkt 1;
  - 3) usuwania zgłoszonych błędów Systemu.
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. Oznacza to jednocześnie zmianę kategorii błędu z kategorii krytyczny na wysoki.
5. W ramach przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się ponadto do:
  - 1) udzielania przeszkolonym użytkownikom Zamawiającego telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej („hot-line”) związanej z funkcjonowaniem Systemu w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00;
  - 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.
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 z Wykonawcą w sprawach związanych z realizacją Umowy Zamawiający wyznacza ..... – .....
11. Wszelkie powiadomienia Zamawiającego, w zakresie realizacji Umowy, powinny być dokonywane na adres mailowy Wykonawcy: [ksat\\_serwis@coig.pl](mailto: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;
  - 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 wykorzystywania oprogramowania TeamViewer udostępnionego przez Wykonawcę w celu realizacji prac serwisowych bezpośrednio na stacjach roboczych Użytkowników;
  - 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 będą realizowane niezwłocznie po przywróceniu zdalnego dostępu przez Zamawiającego. W tym przypadku nie ma zastosowania czas reakcji i czas przywrócenia ciągłości pracy Systemu.
3. Wszelkie zgłoszenia związane ze świadczeniem usług serwisowych powinny być kierowane za pośrednictwem portalu zgłoszeń serwisowych pod adresem <https://helpdesk.coig.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@coig.pl](mailto:zgloszenie@coig.pl). Wykonawca zastrzega, że zgłoszenia serwisowe kierowane w inny sposób niż określone powyżej mogą zostać niezrealizowane, a Wykonawca nie ponosi w tym przypadku jakiegokolwiek odpowiedzialności.

#### § 5.

##### Warunki płatności

1. Wysokość miesięcznego wynagrodzenia za usługi stanowiące przedmiot Umowy wynosi 3 660,00 **PLN netto** (słownie złotych: trzy tysiące sześćset sześćdziesiąt 00/100).
2. Całkowita wartość Umowy wynosi **43 920,00 PLN netto** (słownie złotych: czterdzieści trzy tysiące dziewięćset dwadzieścia 00/100).
3. Faktury VAT na kwotę 10 980,00 **PLN netto** (słownie złotych: dziesięć tysięcy dziewięćset osiemdziesiąt 00/100) wystawiane będą kwartalnie po zakończeniu każdego kwartału, zgodnie z terminami ustawowymi. Do kwoty określonej ust. 1 i ust. 3 powyżej doliczony zostanie podatek VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Wynagrodzenie określone w ust. 1 płatne jest z dołu, na zasadach określonych w ust. 3, przelewem na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT wystawionej przez Wykonawcę, w terminie 14 dni od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego.
5. Za dzień zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, Strony przyjmują dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
6. W przypadku zwłoki Zamawiającego w zapłacie wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe.
7. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.

#### § 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.
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 nie może przekroczyć 20 % kwoty, 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) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, które spowodowane było okolicznościami, za które odpowiada Zamawiający;
  - 2) treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
  - 3) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Systemu związane z nieprawidłowym korzystaniem z Systemu przez Zamawiającego;
  - 4) korzystanie z Systemu przez osoby nieupoważnione;
  - 5) 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 użytkowaniem lub naprawami Systemu dokonanymi 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.
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 nie przekroczy 20% wynagrodzenia 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 poufny 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.**

##### **Dane osobowe**

1. Usługi objęte przedmiotem Umowy, wymagające przetwarzania danych osobowych, świadczone będą zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. z 2015 r., poz. 2135z późn. zm.) oraz z zasadami określonymi poniżej.
2. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, w stosunku do których jest administratorem, w celu wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, w zakresie danych osobowych przetwarzanych z wykorzystaniem Systemu.
3. Wykonawca może przetwarzać powierzone dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu wskazanym powyżej.
4. Przed przystąpieniem do przetwarzania danych osobowych przy użyciu systemów informatycznych Wykonawca zobowiązany jest spełnić wymagania określone przez przepisy rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r. Nr 100, poz. 1024).
5. Wykonawca zobowiązuje się również:
  - 1) zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych;
  - 2) zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
  - 3) dopuszczać do przetwarzania danych, w szczególności do obsługi systemu informatycznego przetwarzającego dane osobowe oraz do urządzeń wchodzących w jego skład, wyłącznie osoby przeszkolone z zakresu przepisów o ochronie danych osobowych.

#### **§ 12.**

##### **Postanowienia końcowe**

1. Umowa wchodzi w życie z dniem 1.01.2016r. i obowiązuje do dnia 31.12.2016r.
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. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**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 dołożenia 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, w ciągu 2 dni od daty realizacji interwencji oznacza skuteczne przywrócenie ciągłości funkcjonowania systemu.
2. Ocena skuteczności podjętej interwencji serwisowej w przypadkach błędu krytycznego, winna nastąpić niezwłocznie po zakończeniu prac serwisowych.
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 dołoży 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.

## Lista Przedstawicieli Zamawiającego

Lp.	Imię i Nazwisko	Adres email	Telefon
1			
2			
3			
4			
5			