

**Projektowane postanowienia umowy**

**UMOWA Nr .....**

zawarta w dniu ..... w Olsztynie, będąca następstwem dokonania wyboru najkorzystniejszej oferty w dniu .... w postępowaniu o nr sprawy: ....., pomiędzy:

**Województwem Warmińsko-Mazurskim – Warmińsko-Mazurskim Centrum Nowych Technologii**, z siedzibą w Olsztynie przy ul. Bartosza 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” lub osobno „Stroną”.

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi wsparcia dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania enova365, zgodnie ze szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia (OPZ) stanowiącym **załącznik nr 1** do umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędne umiejętności, wiedzę, środki, sprzęt, doświadczenie i kwalifikacje do wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się go wykonać z należytą starannością oraz aktualnym poziomem wiedzy, standardów, dokumentacją oprogramowania oraz z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. Wszelkie prace wykonywane będą w sposób gwarantujący nienaruszalność praw osób trzecich w tym praw autorskich i praw pokrewnych w tym nienaruszalność warunków gwarancji na oprogramowanie enova365 ustalone przez Producenta Oprogramowania - tj. SONETA Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie przy ul. J. Kustronia 44, KRS 0000109244, stanowiących **załącznik nr 3** do umowy.
3. Słowniczek pojęć i definicji przyjętych na gruncie niniejszej umowy określa **załącznik nr 2** do umowy.
4. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.

§ 2

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi wsparcia na zasadach określonych w **załączniku nr 4** do umowy - procedura realizacji prac wsparcia.
2. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku tworzenia modułów rozszerzających funkcjonalność systemu, w tym bibliotek DLL, prześle Zamawiającemu pełne kody źródłowe tych modułów oraz niewyłączne prawa autorskie do nich, w tym prawo do modyfikacji i dalszego korzystania bez żadnych ograniczeń.
3. Zakres umowy nie wychodzi poza obszar systemu enova365, w tym:
  - 1) nie dotyczy usuwania błędów Oprogramowania podlegających gwarancji Producenta

Oprogramowania, tj. funkcjonowania Oprogramowania niezgodnego z dokumentacją Producenta Oprogramowania lub w zakresie udokumentowanych przez Producenta Oprogramowania funkcji działania niezgodnego z przepisami prawa,

- 2) nie dotyczy problemów z konfiguracją i wadami sprzętu oraz innego oprogramowania,
- 3) nie dotyczy sytuacji, w której Zamawiający nie posiada aktualnej, poprawnie wykonanej kopii bezpieczeństwa baz danych,
- 4) nie dotyczy sytuacji, w której Wykonawca stwierdzi wykonanie przez personel Zamawiającego zmian danych w bazie (zapis, usunięcie, zmiana) za pomocą narzędzia innego, niż dostarczone przez Producenta Oprogramowania.

### § 3

Termin wykonania umowy od dnia 01.04.2025 r. do dnia 31.12.2025 r., lub w przypadku zawarcia umowy po dniu 01.04.2025 r. - od dnia jej zawarcia do dnia 31.12.2025 r., jednak nie dłużej niż do wyczerpania kwoty, o której mowa w § 4 ust. 1 umowy.

### § 4

1. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu należytego wykonania przedmiotu umowy nie przekroczy ..... **brutto**, słownie (.....), w tym należy podatek VAT.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, zaspokaja wszelkie finansowe roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania umowy.
3. Z tytułu wykonania przedmiotu umowy Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie:
  - 1) w kwocie ..... za każdą roboczogodzinę realizacji zgłoszenia „analityczno-konsultacyjnego”,
  - 2) w kwocie ..... za każdą roboczogodzinę realizacji zgłoszenia „analityczno-konsultacyjnego pilnego”,
  - 3) w kwocie ..... za każdą roboczogodzinę realizacji zgłoszenia „programistycznego”,
  - 4) w kwocie ..... za każdą roboczogodzinę realizacji zgłoszenia „wdrożeniowego”,
  - 5) w kwocie ..... za każdą roboczogodzinę realizacji zgłoszenia „szkoleniowego”,
4. Zamówienie będzie realizowane według bieżących potrzeb Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niezrealizowania pełnej wielkości zamówienia. Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenia względem Zamawiającego, w tym roszczenie odszkodowawcze.
5. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie wyłącznie za faktycznie zrealizowane usługi.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo kontrolowania ilości faktycznie przepracowanych przez Wykonawcę roboczogodzin.
7. Cena za każdorazową usługę wsparcia określana będzie na podstawie cen jednostkowych wskazanych w ust. 3. Ceny jednostkowe określone w ust. 3 są stałe i nie mogą ulec zmianie w okresie obowiązywania umowy.
8. Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu umowy ustalane będzie jako suma iloczynu ilości faktycznie przepracowanych roboczogodzin w ramach poszczególnych zgłoszeń i cen jednostkowych wskazanych w ust. 3 właściwych na danego rodzaju zgłoszenia.
9. Wynagrodzenie ustalane w oparciu o ust. 8 będzie rozliczane w ujęciu miesięcznym po akceptacji przez Zamawiającego protokołu odbioru, o którym mowa w ust. 10 oraz po dostarczeniu prawidłowo wystawionej faktury, o której mowa w ust. 14. Wysokość wynagrodzenia za dany miesiąc stanowić będzie taki procent wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, który odpowiada

- iloczynowi liczby faktycznie przepracowanych roboczogodzin w ramach poszczególnych zgłoszeń i cen jednostkowych wskazanych w ust. 3 właściwych na danego rodzaju zgłoszenia.
10. Do 7 dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu rozliczeniowym Wykonawca przedstawi protokół odbioru zawierający zestawienie zgłoszeń zrealizowanych w danym miesiącu wraz z priorytetem zgłoszenia, datą i godziną zgłoszenia, danymi osoby zgłaszającej, datą i godziną realizacji, danymi osoby realizującej oraz czasem realizacji zgłoszenia, wyrażonym w roboczogodzinach, z dokładnością do 0,5 roboczogodziny.
  11. Zamawiający w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania protokołu, o którym mowa w ust. 10, zobowiązany jest do jego podpisania lub sporządzenia protokołu rozbieżności.
  12. W przypadku sporządzenia protokołu rozbieżności, Zamawiający przekazuje go Wykonawcy, który zobowiązany jest do przedstawienia nowego protokołu uwzględniającego zastrzeżenia Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od daty otrzymania protokołu rozbieżności.
  13. Osobami upoważnionymi jednoosobowo do zaakceptowania protokołu, o którym mowa w ust. 10, bądź sporządzenia protokołu rozbieżności, o którym mowa w ust. 11 i 12, po stronie Zamawiającego  
jest .....  
lub .....
  14. Faktura VAT zostanie każdorazowo wystawiona po podpisaniu przez Strony protokołu odbioru bez zastrzeżeń, stwierdzającego przekazanie przedmiotu umowy Zamawiającemu zgodnego z jego wymaganiami.
  15. Płatność wynagrodzenia obliczonego zgodnie z ust. 9 zrealizowana zostanie każdorazowo przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze ....., w terminie 21 dni od daty dostarczenia do Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem zostanie wydana dyspozycja obciążenia rachunku Zamawiającego.
  16. 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
  17. W przypadku, gdy dane Zamawiającego, wymienione na fakturze nie będą zgodne z danymi Zamawiającego, określonymi w ust. 16 lub faktura w inny sposób będzie błędna, Zamawiający odmówi przyjęcia faktury, a termin zapłaty wynagrodzenia określony w ust. 15 nie rozpocznie biegu, na co Wykonawca wyraża zgodę.
  18. W przypadku opóźnienia w dokonaniu płatności Wykonawca może obciążyć Zamawiającego odsetkami ustawowymi za opóźnienie.

## § 5

1. W sprawach realizacji umowy strony porozumiewają się za pośrednictwem dedykowanego portalu zgłoszeń, poczty elektronicznej lub telefonu.
2. Wykonawca, w terminie 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy przekazuje 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 przekazuje 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. ...., e-mail: .....

- ..... tel. ...., e-mail: .....
5. - ..... tel. ...., e-mail: .....  
.....Osobą uprawnioną ze strony Zamawiającego do jednoosobowego podpisywania dokumentów podlegających akceptacji Zamawiającego na podstawie niniejszej umowy, niezależnie od osób uprawnionych do reprezentacji Zamawiającego, jest ..... lub .....
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 *Warmińsko-Mazurskim Centrum Nowych Technologii*, przy ul. Głowackiego 14, 10-448 Olsztyn lub w *Urzędzie Marszałkowskim Województwa Warmińsko-Mazurskiego*, ul. Głowackiego 17, 10-448 Olsztyn niezwłocznie po wezwaniu przez Zamawiającego. Termin ten nie może być dłuższy niż 3 dni robocze.

## § 6

1. Zakazuje się istotnych zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, z zastrzeżeniem:
  - 1) Zmiany terminu wykonania przedmiotu 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 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 części;
  2. Warunkiem wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 1, 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.
  3. 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.
4. W przypadku zaistnienia którejkolwiek z okoliczności określonych w ust. 3, 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.
5. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 6 Zamawiający przewiduje możliwość zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 4 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.
  6. 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 § 4 ust. 1.
  7. 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.
  8. 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.
  9. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z ust. 5-8, 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.
  10. Wniosek o dokonanie zmiany, o której mowa w ust. 5 wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz musi zawierać uzasadnienie w tym niezbędnym dokumenty, potwierdzające zaistnienie okoliczności opisanych w ust. 5.
  11. Zmiany umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w treści umowy.

## § 7

1. Od dnia potwierdzenia przez Zamawiającego realizacji Zgłoszenia Wsparcia, dotyczącego zadań o których mowa w ust. 3 **załącznika nr 1** do umowy, Zamawiający uzyskuje od Wykonawcy w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 umowy, prawo do korzystania z autorskich praw majątkowych (licencję niewyłączną) do wszelkich wyników prac powstałych wskutek realizacji ww. zadań, na znanych w dniu zawarcia umowy polach eksploatacji, w szczególności:
  - 1) wprowadzania do pamięci komputera oraz do sieci komputerowej i/lub multimedialnej i/lub telekomunikacyjnej,
  - 2) utrwalania w pamięci komputera,
  - 3) uruchamiania, wyświetlania, uzyskiwania dostępu,

- 4) zwielokrotniania na potrzeby własne Zamawiającego,
  - 5) wprowadzania danych, aktualizacji danych, kasowania danych,
  - 6) dokonywania eksportu danych,
  - 7) dokonywania zmian w celu modyfikacji i adaptacji na potrzeby zmiany/rozbudowy/systemu/modułu systemu,
  - 8) udostępniania stronom trzecim do korzystania na rzecz Zamawiającego w ramach udzielonej licencji.
2. Licencja jest udzielona bez ograniczeń terytorialnych na okres 99 lat od daty jej udzielenia.
  3. Zamawiającemu nie wolno zbyć praw ani udzielić dalszych licencji.
  4. Wykonawca zapewnia, że wykona zadania, do efektów których przysługują mu prawa autorskie w zakresie wystarczającym do udzielenia odpowiednich licencji Zamawiającemu.
  5. Wykonawca zobowiązuje się, że wykonując przedmiot umowy nie naruszy praw osób trzecich, w tym ich autorskich praw majątkowych, i przekaże Zamawiającemu wyniki prac 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 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w związku z wykonywaniem przedmiotu umowy.
  7. Wykonawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za ewentualne naruszenie praw osób trzecich, w tym dóbr osobistych osób trzecich, do wyników prac powstałych w związku z wykonywaniem umowy oraz praw autorskich i pokrewnych do nich. W przypadku skierowania z tego tytułu roszczeń przeciwko Zamawiającemu Wykonawca zobowiązuje się do całkowitego zaspokojenia słuszných roszczeń osób trzecich oraz do zwolnienia Zamawiającego od obowiązku świadczenia z tego tytułu. W przypadku dochodzenia wyżej wymienionych roszczeń przeciwko Zamawiającemu na drodze sądowej, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie wstąpić do sprawy po stronie pozwanego oraz zaspokoić wszelkie uznane lub prawomocnie zasądzone roszczenia powoda wraz z należnymi kosztami.

## § 8

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na okres 24 miesiące na zadania wykonane w związku z realizacją zadań o których mowa w ust. 3 pkt 2 **załącznika nr 1** do umowy, liczonej od daty potwierdzenia przez Zamawiającego realizacji Zgłoszenia wsparcia o którym mowa w **załączniku nr 4** do umowy.
2. W ramach udzielonej gwarancji, o której mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego usunięcia, w terminie nie dłuższym niż 30 dni, wad (usterek), które ujawnią się w wykonanych zadaniach w okresie wskazanym w ust. 1, pod warunkiem, iż w okresie tym Zamawiający poinformował Wykonawcę o wystąpieniu tych wad na portalu zgłoszeń lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wykonawca jest zobowiązany przystąpić do usuwania zgłoszonych wad nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od dnia poinformowania o wystąpieniu tych wad.
3. Postanowienia ust. 2 mogą być stosowane w przypadku wad (usterek), które ujawniły się przed dokonaniem potwierdzenia realizacji Zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, lecz pomimo istnienia których Zamawiający dokonał tego potwierdzenia, ze względu na fakt, iż nie są one na tyle istotne, by mogły dyskwalifikować realizację zleconych zadań, o których mowa w ust. 3 **załącznika nr 1** do umowy, ze względu na ich przeznaczenie.
4. W przypadku, gdy w ramach usunięcia wad Wykonawca dokonał wymiany zastosowanych rozwiązań termin gwarancji biegnie na nowo dla tych elementów od dnia dokonania wymiany.

5. Termin gwarancji, o którym mowa w ust. 1, ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek wady w wykonanych zadaniach Zamawiający nie mógł korzystać z systemu zgodnie z jego normalnym przeznaczeniem.
6. Strony ustalają, iż w ramach uprawnień przysługujących Zamawiającemu z tytułu gwarancji udzielonej w ramach postanowień niniejszego paragrafu w razie nieusunięcia przez Wykonawcę wad w terminie wskazanym zgodnie z ust. 2, Zamawiający jest uprawniony do usunięcia tych wad na koszt Wykonawcy.
7. Zamawiający ma prawo wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady zrealizowanych zadań, o których mowa w ust. 3 **załącznika nr 1** do umowy, niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.
8. Strony ustalają, iż odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi jest rozszerzona w ten sposób, iż w razie wystąpienia wad w wykonanych w ramach niniejszej zadaniach, o których mowa w ust. 3 **załącznika nr 1** do umowy oraz nieusunięcia ich przez Wykonawcę w odpowiednim terminie wyznaczonym w tym celu przez Zamawiającego, Zamawiający będzie uprawniony do usunięcia wad na koszt Wykonawcy.

#### § 9

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 150 zł brutto, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w realizacji zgłoszenia, licząc od dnia następującego po upływie terminu realizacji zgłoszenia wsparcia określonego zgodnie z załącznikiem nr 4 do umowy.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa § 4 ust. 1 umowy za każdy przypadek stwierdzenia naruszenia poufności przez Wykonawcę.
3. Łączna wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 1-2, nie może przekroczyć 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 umowy.
4. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa § 4 ust. 1 umowy w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od umowy przez Wykonawcę, bądź odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca.
5. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa § 4 ust. 1 umowy w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od umowy przez Zamawiającego, bądź odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający.
6. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu na usunięcie braków, błędów lub wad przedmiotu umowy Zamawiający może usunąć w zastępstwie Wykonawcy i na jego koszt braki, błędy lub wady nieusunięte w wyznaczonym terminie.
7. 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.
8. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których strona może dochodzić na podstawie niniejszej umowy nie może przekroczyć 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 umowy.
9. Strony mają prawo do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych.

#### § 10

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 jakiegokolwiek formie w całości lub w części jakiegokolwiek 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 jakiegokolwiek formie w całości lub w części jakiegokolwiek 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 pisemnie pod rygorem nieważności.
  3. Wykonawca zobowiązuje się do przejścia 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.

## § 11

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 środki techniczne i organizacyjne zapewniające 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 nieuregulowanych w niniejszym paragrafie mają zastosowanie przepisy Ustawy i Rozporządzenia ogólnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy, w tym wydane na podstawie Rozporządzenia ogólnego.

## § 12

W okresie realizacji umowy Wykonawca zobowiązany jest do posiadania ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej dla celów realizacji niniejszego zamówienia, na sumę gwarancyjną odpowiadającą wartości całej umowy i obejmującej cały okres jej realizacji. Wykonawca zobowiązany jest na każde żądanie Zamawiającego dostarczyć potwierdzenie, że posiada ubezpieczenie o którym mowa w zdaniu poprzednim.

## § 13

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową wiąże oferta Wykonawcy, postanowienia zawarte w SOPZ, a także stosuje się w przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz aktów wykonawczych do tych ustaw.
2. Spory wynikłe w trakcie realizacji niniejszej umowy Strony będą się starały rozstrzygać polubownie. W przypadku braku porozumienia spory rozstrzygane będą przez 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. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego jeden dla Wykonawcy.

**Spis załączników:**

Załącznik nr 1 - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia,

Załącznik nr 2 - Pojęcia i definicje,

Załącznik nr 3 - Warunki gwarancji na oprogramowanie,

Załącznik nr 4 - Procedura realizacji prac wsparcia,

Załącznik nr 5 - 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 BOK** – dowolny rodzaj prawidłowo zarejestrowanego zgłoszenia w Biurze Obsługi Klienta Wykonawcy
37. **Zgłoszenie wsparcia** – procedura zgłaszania zapotrzebowania na świadczenie pomocy wsparcia, bądź zapotrzebowania na realizację usług programistycznych związanych z rozwojem funkcjonalności oprogramowania, wychodzące poza zakres funkcjonalności oprogramowania wytworzonego przez Producenta Oprogramowania, jak również zlecenia przygotowania indywidualnych analiz, wydruków, migracji danych, raportów i szkoleń według przedstawionego zapotrzebowania Zleceniodawcy.

## PROCEDURA REALIZACJI PRAC WSPARCIA

### I. Procedura przyjęcia Zgłoszenia Wsparcia

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Wsparcia w dedykowanym portalu zgłoszeń (portalu 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 Wsparcia 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 Wsparcia uznaje się za zgłoszone poprawnie z chwilą otrzymania Identyfikatora Zgłoszenia BOK. Dodatkowym potwierdzeniem jest wpłynięcia na adres poczty elektronicznej Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia wsparcia zawierającego: Identyfikator Zgłoszenia BOK, Kategorię zgłoszenia (wsparcie), typu zgłoszenia (analityczno-konsultacyjne, analityczno-konsultacyjne pilne, programistyczne, wdrożeniowe, szkoleniowe) oraz temat zgłoszenia. 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. Zgłoszenie Wsparcia dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za zgłoszone następnego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Wsparcia.
8. W Zgłoszeniu Wsparcia Zamawiający określa typ zgłoszenia (analityczno-konsultacyjne, analityczno-konsultacyjne pilne, programistyczne, wdrożeniowe, szkoleniowe), a jego zmiana wymaga pisemnego uzasadnienia (w portalu zgłoszeń) i możliwa jest jedynie po zaakceptowaniu przez przedstawiciela Zamawiającego określonego w ust. 3 i 4.

### II. Procedura podejmowania prac wsparcia

1. Wykonawca podejmuje Prace Wsparcia na podstawie Zgłoszenia Wsparcia zgłoszonego na dedykowanym portalu.
2. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy prawidłowego wykonania zleconego zadania, a w szczególności:
  - zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do wymaganej infrastruktury informatycznej Zamawiającego (maszyna wirtualna z zainstalowanym systemem Windows 10,

- bieżącą wersją systemu enova365 oraz przeglądarką internetową).
- zapewni przedstawicielom Wykonawcy dostęp do osób merytorycznie odpowiedzialnych za obszar objęty zgłoszeniem, o ile jest to możliwe.
  - zapewni przedstawicielom Wykonawcy dostęp do sali szkoleniowej z połączeniem internetowym WiFi, w przypadku zgłoszenia szkoleniowego – o ile jest to konieczne,
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie zgłoszenia, 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 do 7 dni po otrzymaniu zgłoszenia (z wyjątkiem zgłoszenia analityczno-konsultacyjnego pilnego, dla którego szacunkowy czas realizacji wynosi do 24 godzin) dokona analizy złożoności zgłoszenia i przedstawi Zamawiającemu szacunkowy czas, wyrażony w roboczogodzinach niezbędny do realizacji zgłoszenia wsparcia. Każda zmiana szacunkowego czasu realizacji zgłoszenia powinna być zgłoszona do Zamawiającego w czasie umożliwiającym Zamawiającemu ocenę zasadności dalszej realizacji zgłoszenia. W przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z dalszego procedowania zgłoszenia Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie wyłącznie za już zrealizowane czynności.
  6. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Wsparcia nastąpiła w możliwie krótkim czasie, nie dłużej jednak niż:
    - a) 15 dni roboczych dla typu zgłoszenia „analityczno-konsultacyjne”,
    - b) 3 dni robocze dla typu zgłoszenia „analityczno-konsultacyjne pilne”,
    - c) 15 dni roboczych dla typu zgłoszenia „wdrożeńiowe”,
    - d) 30 dni roboczych dla typu zgłoszenia „programistyczne”,
    - e) 10 dni roboczych dla typu zgłoszenia „szkoleniowe”,od chwili zatwierdzenia do realizacji przez Zamawiającego – zgodnie z procedurą z ustępu 5 powyżej.
  7. Czas realizacji zostaje automatycznie wydłużony o czas oczekiwania na odpowiedź od Zamawiającego.
  8. W przypadku, jeżeli realizacja Zgłoszenia Wsparcia nie jest związana bezpośrednio z przedmiotowym zgłoszeniem, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do realizacji zgłoszenia.
  9. Przedłużenie o którym mowa w pkt 7 i 8 powinno być każdorazowo udokumentowane na portalu przy konkretnym zgłoszeniu.
  10. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
  11. Dla zgłoszeń o kategorii „szkolenie” – w formie stacjonarnej lub online. W przypadku szkolenia stacjonarnego odbywać będzie się ono w siedzibie Zamawiającego. Maksymalna wielkość grupy to 20 osób.
  12. Po zakończeniu realizacji Zgłoszenia BOK Wykonawcy przekaże raport z wykonanych prac.
  13. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Wsparcia i potwierdzenia ich realizacji w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji o zakończeniu Prac Wsparcia i w formie pisemnej (portal zgłoszeń) poinformuje Wykonawcę o:
    - a) Potwierdzeniu realizacji Zgłoszenia Wsparcia - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi, że czynności zostały zrealizowane.
    - b) Częściowym potwierdzeniu realizacji Zgłoszenia Wsparcia - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla zgłoszenia, a nie docelowe rozwiązanie. W takim przypadku określany jest termin realizacji Zgłoszenia Wsparcia inny niż terminy wskazane w pkt 6 Procedury podejmowania Prac Wsparcia, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów. Wszelkie prace wynikające z usuwania rozbieżności następują na koszt Wykonawcy.
    - c) Odrzuceniu realizacji Zgłoszenia Wsparcia - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi iż zgłoszenie nie zostało zrealizowane, lub gdy realizacja Zgłoszenia Wsparcia doprowadzi



do powstania Dysfunkcji. Potwierdzenie realizacji Zgłoszenia Wsparcia (pkt 14 lit. a) jest warunkiem koniecznym do stwierdzenia, że utrzymano i/lub przywrócono Stan Funkcjonalności systemu. W przypadku braku pisemnej odpowiedzi uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Wsparcia.

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

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

<b>Kategorie osób</b>	<b>Kategorie danych</b>
Kontrahent/beneficjent/institucja	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 zaszerogowania, karach i nagrodach, ukończonych kursach i szkoleniach oraz inne dane wymagane zgodnie z Kodeksem pracy oraz ustawą o pracownikach samorządowych
Pracownicy, zleceniobiorcy, stypendiści 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.
Stypendiści, 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. stypendiści, 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: -wpłacające 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 wieczysti i nabywcy	Dane identyfikacyjne, dane adresowe
Pozostałe	Inne dane

**WARMIŃSKO-MAZURSKIE CENTRUM NOWYCH TECHNOLOGII**

<b>Kategorie osób</b>	<b>Kategorie danych</b>
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 zaszerogowania, 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 wieczysti i nabywcy	Dane identyfikacyjne, dane adresowe
Pozostałe	Inne dane