

Projektowane postanowienia umowy
Umowa nr O.254.....2025

zawarta w Olsztynie w dniu/09/2025 r. w rezultacie wyboru najkorzystniejszej oferty w dniu/...../2025 r. dla zapytania ofertowego nr sprawy: O.253.....2025, – postępowanie poniżej kwoty 130.000,00 PLN netto, pomiędzy:

Województwem Warmińsko-Mazurskim - Warmińsko-Mazurskim Centrum Nowych Technologii
z siedzibą w Olsztynie przy ul. Głowackiego 14, 10-448 Olsztyn,
- zwanym dalej Zamawiającym,
reprezentowanym przez:.

.....
a
.....
.....
zwanym dalej **Wykonawcą**,
zaś wspólnie zwanymi dalej **Stronami**.

§ 1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia (zwanej dalej: **Wsparciem**) - dla posiadanego przez Zamawiającego systemu enova365 (zwanego dalej: **Systemem**), zgodnie ze szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędne kwalifikacje, umiejętności, wiedzę, środki, sprzęt, doświadczenie i kwalifikacje do wykonania przedmiotu Umowy i zobowiązuje się go wykonać z należytą starannością oraz aktualnym poziomem wiedzy, standardów, warunkami Gwarancji producenta systemu enova365 (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 ustalonych przez producenta Systemu - tj. *SONETA Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie przy ul. J. Kuźnia 44, KRS 0000109244*, stanowiących Załącznik nr 4 do Umowy (**Producent Systemu**).
3. Ilekroć w niniejszej umowie jest mowa o dniach roboczych, uważa się przez to dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. Słowniczek pojęć i definicji używanych w niniejszej Umowie, które nie zostały odrębnie zdefiniowane z samej Umowie, określa **Załącznik nr 3 do Umowy**.
5. Wszystkie Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.

§ 2

TERMIN REALIZACJI

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony tj. od dnia zawarcia do dnia 31.12.2025 r. lub do wyczerpania kwoty maksymalnego wynagrodzenia Wykonawcy, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt Umowy, z tytułu udzielanego wsparcia.

§ 3

WYNAGRODZENIE I SPOSÓB PŁATNOŚCI

1. Maksymalne Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu udzielenia Wsparcia wynosi..... brutto, (słownie:), w tym należny podatek VAT.

2. Stawka każdej przepracowanej roboczogodziny za wykonanie poszczególnych czynności w usłudze Wsparcia wynosi:
 - 1) złotych za realizację zgłoszenia z priorytetem „analityczno-konsultacyjne”,
 - 2) złotych za realizację zgłoszenia z priorytetem „analityczno-konsultacyjne pilne”,
 - 3) złotych za realizację zgłoszenia z priorytetem „programistyczne”,
 - 4) złotych za realizację zgłoszenia z priorytetem „wdrożeńiowe”,
 - 5) złotych za realizację zgłoszenia „szkoleniowe”.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy.
4. Zamawiający wskazał w formularzu ofertowym, stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy, szacowaną liczbę roboczogodzin na realizację usługi Wsparcia, o których mowa w ust. 2 pkt 1-5. Wskazana liczba godzin stanowi szacunek na potrzeby wyliczenia ceny oferty. Ostateczna liczba zrealizowanych roboczogodzin będzie zależała od bieżących potrzeb Zamawiającego.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niezrealizowania pełnej wielkości zamówienia w zakresie usługi Wsparcia, deklarując jednocześnie realizację Umowy na poziomie minimum 70% Maksymalnego Wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w ust. 1. Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenie względem Zamawiającego, w tym roszczenie odszkodowawcze.
6. Ostateczna liczba zrealizowanych roboczogodzin będzie zależała od bieżących potrzeb Zamawiającego.
7. W przypadku wynagrodzenia z tytułu udzielenia Wsparcia:
 - 1) Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie wyłącznie za faktycznie zrealizowane usługi,
 - 2) Zamawiający zastrzega sobie prawo kontrolowania ilości faktycznie przepracowanych przez Wykonawcę roboczogodzin,
 - 3) cena za każdorazową usługę wsparcia określana będzie na podstawie cen jednostkowych wskazanych w ust. 2 pkt. 1-5,
 - 4) wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy ustalane będzie jako suma iloczynu ilości faktycznie przepracowanych roboczogodzin w ramach poszczególnych zgłoszeń i ich cen jednostkowych wskazanych w ust. 2 pkt 1-5 właściwych na danego rodzaju zgłoszenia,
 - 5) wynagrodzenie ustalane w oparciu o ust. 2 będzie rozliczane w ujęciu miesięcznym po akceptacji przez Zamawiającego protokołu odbioru, o którym mowa w § 5 ust 8.
8. Płatność wynagrodzenia za należyte wykonanie danej części przedmiotu Umowy zrealizowana zostanie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy o numerze, w terminie 21 dni od daty dostarczenia do Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury. Termin zapłaty wynagrodzenia uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem zostanie wydana dyspozycja obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. Dane do faktury:

Nabywca: Województwo Warmińsko-Mazurskie w Olsztynie, ul. Emilii Plater 1, 10-562 Olsztyn, NIP 739-38-90-447,

Odbiorca: Warmińsko-Mazurskie Centrum Nowych Technologii, ul. Bartosza Głowackiego 14, 10-448 Olsztyn.
10. W przypadku, gdy dane Zamawiającego, wymienione na fakturze nie będą zgodne z danymi, określonymi w ust. 9 lub faktura w inny sposób będzie błędna, Zamawiający odmówi przyjęcia faktury, a termin zapłaty wynagrodzenia określony w ust. 8 nie rozpocznie biegu, na co Wykonawca wyraża zgodę.
11. Podstawą wystawienia faktury jest podpisany przez Zamawiającego protokół odbioru bez zastrzeżeń, stwierdzający realizację danej części przedmiotu Umowy zgodnie z jego wymaganiami.
12. Wykonawca może przekazać Zamawiającemu fakturę elektroniczną za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania. Zamawiający korzysta z platformy elektronicznego fakturowania stworzonej przez firmę <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl> o adresie skrzynki: „Typ numeru PEPPOL: NIP” oraz „Numer PEPPOL 7393993957”. Ustrukturyzowana faktura elektroniczna winna zawierać dane wymagane przepisami o podatku od towarów i usług oraz dane zawierające informacje dotyczące odbiorcy płatności, o których mowa w ust. 9. Faktura powinna także zawierać następujące dane: numer i datę zawarcia niniejszej Umowy.

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

§ 4

GWARANCJA NA PRACE WYKONANE W ZAKRESIE USŁUGI WSPARCIA

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na okres 24 miesięcy na prace wykonane w ramach zgłoszeń programistycznych o których mowa w § 3 ust. 2 pkt 3 oraz w Załączniku nr 1 do Umowy, liczony od daty potwierdzenia przez Zamawiającego realizacji zgłoszenia programistycznego według procedury określonej w Załączniku nr 5 do Umowy.
2. W ramach udzielonej gwarancji, o której mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego usunięcia, w odpowiednim terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 30 dni dysfunkcji, które ujawnią się w wykonanych zgłoszeniach w okresie wskazanym w ust. 1, pod warunkiem, iż w okresie tym Zamawiający poinformował Wykonawcę o wystąpieniu tych dysfunkcji na portalu zgłoszeń lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Wykonawca jest zobowiązany przystąpić do usuwania zgłoszonych dysfunkcji nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od dnia poinformowania o ich wystąpieniu.
3. Postanowienia ust. 2 mogą być stosowane w przypadku dysfunkcji, 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. 6 Załącznika nr 1 do Umowy, ze względu na ich przeznaczenie.
4. W przypadku, gdy w ramach usunięcia wad Wykonawca dokonał wymiany zastosowanych rozwiązań okres gwarancji, o której mowa w ust. 1, biegnie na nowo dla tych elementów, od dnia dokonania wymiany.
5. Okres gwarancji, o którym mowa w ust. 1, ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego wskutek dysfunkcji w wykonanych zgłoszeniach, Zamawiający nie mógł korzystać z Systemu zgodnie z jego normalnym przeznaczeniem.
6. Strony ustalają, iż w ramach uprawnień przysługujących Zamawiającemu z tytułu gwarancji udzielonej na podstawie postanowień niniejszego paragrafu w razie nieusunięcia przez Wykonawcę dysfunkcji w terminie wskazanym zgodnie z ust. 2, Zamawiający jest uprawniony do usunięcia tych dysfunkcji na koszt Wykonawcy.
7. Zamawiający ma prawo wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne powstałe wskutek zrealizowanych zadań, o których mowa w ust. 4 pkt. 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, że w razie wystąpienia dysfunkcji w zrealizowanych zgłoszeniach, o których mowa w ust. 4 pkt. 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 dysfunkcji na koszt Wykonawcy.

§ 5

WARUNKI REALIZACJI UMOWY ORAZ ODBIÓR W ZAKRESIE USŁUGI WSPARCIA

1. Z chwilą potwierdzenia przez Zamawiającego realizacji usługi Wsparcia dotyczącej zadań, o których mowa w ust. 4 pkt. 2 Załącznika nr 1 do Umowy, Zamawiający uzyskuje od Wykonawcy w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 2 Umowy, prawo do korzystania z autorskich praw majątkowych (licencję niewyłączną) do wszelkich wyników prac powstałych wskutek realizacji ww. zadań, m.in. do wytworzonych modułów rozszerzających funkcjonalność Systemu, w tym kodów źródłowych bibliotek DLL, 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, w tym modyfikacji kodów źródłowych wytworzonych przez Wykonawcę modułów rozszerzających funkcjonalność Systemu i dalszego korzystania bez żadnych ograniczeń,
 - 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. W przypadku tworzenia modułów rozszerzających funkcjonalność systemu, w tym bibliotek DLL, Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu pełnych kodów źródłowych tych modułów.
 5. Wykonawca zobowiązuje się, że wykonując przedmiot Umowy nie naruszy praw osób trzecich, w tym ich autorskich praw majątkowych, i przekaze Zamawiającemu wyniki realizacji zgłoszeń 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. Odbiór przedmiotu Umowy w zakresie usługi Wsparcia następuje wyłącznie w przypadku potwierdzenia przez Zamawiającego należytego wykonania tej usługi.
 9. Do siódmego dnia roboczego każdego miesiąca następującego po miesiącu rozliczeniowym (kalendarzowym), Wykonawca przedstawi Zamawiającemu protokół odbioru zawierający zestawienie zgłoszeń zrealizowanych w danym miesiącu wraz z:
 - 1) określeniem typu zgłoszenia,
 - 2) datą i godziną zgłoszenia,
 - 3) danymi osoby zgłaszającej,
 - 4) datą przekazania zgłoszenia do realizacji,
 - 5) datą zakończenia zadania,
 - 6) danymi osoby realizującej oraz
 - 7) czasem realizacji zgłoszenia, wyrażonym w roboczogodzinach, z dokładnością do 0,5 roboczogodziny.
 10. Zamawiający w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania protokołu, o którym mowa w ust. 8, zobowiązany jest do jego podpisania lub sporządzenia protokołu rozbieżności.
 11. W przypadku sporządzenia protokołu rozbieżności, Zamawiający przekazuje go do Wykonawcy, który zobowiązany jest do przedstawienia nowego protokołu uwzględniającego zastrzeżenia Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od daty otrzymania protokołu rozbieżności.

PRZEDSTAWICIELSTWO STRON

1. W sprawach realizacji Umowy, strony porozumiewają się za pośrednictwem dedykowanego portalu zgłoszeń, poczty elektronicznej lub telefonu wg danych wskazanych w formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy oraz w Załączniku nr 5 do Umowy.
2. Wykonawca, w terminie 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy przekaże Zamawiającemu dane kontaktowe osoby/osób wyznaczonych do merytorycznej współpracy i koordynacji wykonania umowy, zawierające: imię i nazwisko, nr telefonu, adres poczty elektronicznej.,
3. W przypadku, gdy Wykonawca nie przekaże danych, o których mowa w ust. 2, Zamawiający, w sprawach realizacji Umowy, wykorzysta dane kontaktowe Wykonawcy zawarte w ofercie.
4. Osobami wyznaczonymi do merytorycznej współpracy i koordynacji w wykonywaniu Umowy ze strony Zamawiającego:
 - 1) w ramach WMCNT jest/są:
 - tel., e-mail:
 - tel., e-mail:
 - 2) w ramach obsługiwanych jednostek jest/są:
 - tel., e-mail:
 - tel., e-mail:
5. Osobą uprawnioną ze strony Zamawiającego do jednoosobowego podpisywania dokumentów podlegających akceptacji Zamawiającego na podstawie niniejszej Umowy, niezależnie od osób uprawnionych do reprezentacji Zamawiającego, jest lub
6. Zmiana danych, o których mowa w ust. 4 i 5 następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej strony i nie stanowi zmiany treści Umowy wymagającej aneksu.
7. Niezależnie od sposobów porozumiewania się, 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 w Olsztynie*, ul. Głowackiego 17, 10-448 Olsztyn niezwłocznie po wezwaniu przez Zamawiającego. Termin ten nie może być dłuższy niż 3 dni robocze od dnia wezwania.

§ 7

KARY UMOWNE

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - 1) w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę lub odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca - w wysokości 10 % Maksymalnego Wynagrodzenia Wykonawcy brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 Umowy;
 - 2) w przypadku naruszenia obowiązku, o którym mowa w § 5 ust. 4 Umowy, za każdy stwierdzony przypadek naruszenia - w wysokości 10 % Maksymalnego Wynagrodzenia Wykonawcy brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 Umowy,
 - 3) za każdy stwierdzony przypadek naruszenia poufności przez Wykonawcę - w wysokości 1,5 % Maksymalnego Wynagrodzenia Wykonawcy brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 Umowy.
 - 4) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w realizacji zgłoszenia, licząc od dnia następującego po upływie czasu realizacji zgłoszenia, określonego zgodnie z Załącznikiem nr 5 do Umowy oraz złożoną ofertą, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 150 zł brutto.
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 10 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa § 3 ust. 1 Umowy w przypadku nieuzasadnionego odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający.
3. Łączna wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 1 pkt 2 i 3, nie może przekroczyć 20 % całkowitego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 Umowy.

4. Strony zapłacą kary umowne, o których mowa w niniejszym paragrafie w terminie 7 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.
5. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których strona może dochodzić na podstawie niniejszej Umowy nie może przekroczyć 20 % Maksymalnego Wynagrodzenia Wykonawcy brutto określonego w § 3 ust. 1 Umowy.
6. Strony mogą dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przekraczającego wysokość zastrzeżonych kar umownych.

§ 8

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy lub dalsze wykonanie umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy i nie przysługuje mu wobec Zamawiającego roszczenie o zapłatę kary umownej, o której mowa w § 7 ust. 2 Umowy.
2. W przypadku nienależytego wykonywania lub niewykonywania umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia przyczyny uzasadniającej odstąpienie od Umowy, jednak nie później niż do dnia 31.12.2025 r.
3. W przypadku nienależytego wykonywania lub niewykonywania umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które Zamawiający ponosi odpowiedzialność, Wykonawca może odstąpić od Umowy, w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia przyczyny uzasadniającej odstąpienie od Umowy, jednak nie później niż do dnia 31.12.2025 r.
4. Odstąpienie od Umowy przez każdą ze Stron wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz wymaga uzasadnienia.
5. Termin na odstąpienie od Umowy Strony uznają za zachowany, jeżeli Strona wystąpiła w tym terminie oświadczenie o odstąpieniu od Umowy przesyłką poleconą w polskiej placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23.11.2012 r. – Prawo pocztowe.
6. W przypadku utraty przez Wykonawcę w okresie trwania Umowy Certyfikatu Autoryzowanego Partnera wydanego przez Producenta Systemu tj. SONETA Sp. z o. o. Zamawiający może rozwiązać Umowę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy. W takim przypadku zastosowanie mają zapisy § 7.

§ 9

ZACHOWANIE POUFNOŚCI

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

- lub dostępem osób trzecich nieupoważnionych do uzyskania informacji, o których mowa w ust. 1;
- 4) niewykorzystywania informacji, o których mowa w ust. 1, do innych celów niż wykonywanie czynności wynikających z Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przejęcia na siebie wszelkich roszczeń osób trzecich w stosunku do Zamawiającego, wynikających z wykorzystania informacji uzyskanych w związku z realizacją Umowy w sposób naruszający jej postanowienia.
4. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zawiadomienia Zamawiającego o każdym przypadku ujawnienia informacji, o których mowa w ust. 1 pozostającym w sprzeczności z postanowieniami Umowy.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności informacji, o których mowa w ust. 1 nie dotyczy przypadków, gdy informacje te:
- 1) stały się publicznie dostępne, jednak w inny sposób niż w wyniku naruszenia Umowy;
 - 2) muszą zostać udostępnione zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, orzeczenia sądu lub uprawnionego organu; w takim przypadku Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić, by udostępnienie informacji, o których mowa w ust. 1 nastąpiło tylko i wyłącznie w zakresie koniecznym dla zadośćuczynienia powyższemu obowiązkowi.
6. Wykonawca niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego o każdym przypadku zaistnienia obowiązku udostępnienia informacji, o których mowa w ust. 1, a także podejmie wszelkie działania konieczne do zapewnienia, by udostępnienie informacji, o których mowa w ust. 1, dokonano się w sposób chroniący przed ujawnieniem ich osobom niepowołanym.
7. Wzajemne udostępnienie danych osobowych osób odpowiedzialnych za realizację zamówienia ze strony Zamawiającego i ze strony Wykonawcy stanowi udostępnienie danych pomiędzy niezależnymi administratorami. Każda ze Stron jako administrator udostępnionych jej danych osobowych samodzielnie decyduje o celach i środkach przetwarzania udostępnionych jej danych osobowych, w granicach obowiązującego prawa i ponosi za to odpowiedzialność.
8. W celu zawarcia i wykonywania Umowy, Strony wzajemnie udostępniają sobie dane osobowe osób reprezentujących Strony, w tym pełnomocników lub członków organów w celu umożliwienia kontaktu między Stronami jak i weryfikacji umocowania przedstawicieli Stron.
9. Strony wzajemnie prześlą swoim Pracownikom zaangażowanym w wykonanie Umowy, w tym Pracownikom odpowiedzialnym za realizację zamówienia ze strony Zamawiającego i ze strony Wykonawcy, treść określonych przez drugą Stronę klauzul informacyjnych dotyczących Pracowników drugiej Strony, których dane otrzymano w celu realizacji i wykonania Umowy.
10. Treść klauzuli informacyjnej ze strony Wykonawcy stanowi odpowiednio Załącznik nr 6 do Umowy. Treść klauzuli informacyjnej ze strony Zamawiającego stanowi Załącznik nr 7 do Umowy.

§ 10

ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zamawiający jako Administrator danych osobowych pracowników Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii oraz podmiot, któremu Województwo Warmińsko-Mazurskie – Urząd Marszałkowski Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie powierzył przetwarzanie danych osobowych powierza w swoim imieniu i powierza dalej (podpowierza) w imieniu Urzędu Marszałkowskiego Województwa Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie dane dla Wykonawcy niezbędne do wykonania niniejszego przedmiotu umowy, na warunkach opisanych w niniejszym paragrafie. Podstawą powierzenia i podpowierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych jest art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: Rozporządzenie ogólne).
2. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy, wskazanego w § 1.
3. Rodzaje powierzonych do przetwarzania danych osobowych oraz kategorie osób, których dane dotyczą, obejmują lub określa Załącznik nr 8.

4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Zamawiającego, za szkody powstałe w związku z nieprzestrzeganiem Rozporządzenia ogólnego oraz za przetwarzanie powierzonych do przetwarzania danych osobowych niezgodnie z Umową.
5. 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 § 1.
6. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania Zamawiającemu szerokiej pomocy w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia ogólnego, w szczególności do przekazywania Zamawiającemu informacji oraz wykonywania jego poleceń dotyczących stosowanych środków zabezpieczania danych osobowych.
7. Zamawiający umocowuje Wykonawcę do wydawania pracownikom Wykonawcy upoważnień do przetwarzania danych osobowych.
8. Zamawiający dopuszcza stosowanie przez Wykonawcę wzoru upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, stanowiącego część Polityki Bezpieczeństwa Wykonawcy.
9. 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.
10. 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, zabraniem przez osobę nieupoważnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem, wymagane przepisami prawa, w tym w szczególności Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (dalej: Ustawa) oraz Rozporządzenia ogólnego.
11. Wykonawca w szczególności zobowiązuje się do:
 - 1) podjęcia wszelkich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających należytą ochronę tych danych wymaganych art. 24 w zw. z art. 32 Rozporządzenia ogólnego, np. poprzez stosowanie regulacji wewnętrznych określających sposoby ochrony danych;
 - 2) ograniczenia dostępu do powierzonych do przetwarzania danych osobowych, wyłącznie do pracowników Wykonawcy posiadających upoważnienie do przetwarzania powierzonych danych osobowych;
 - 3) prowadzenia ewidencji pracowników upoważnionych do przetwarzania danych osobowych;
 - 4) 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;
 - 5) 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.
12. Wykonawca zobowiąże swoich pracowników do zachowania powierzonych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia w tajemnicy, także po ustaniu zatrudnienia u Wykonawcy.
13. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o:
 - 1) 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 – w ciągu 24 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego naruszenie ochrony danych osobowych; 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) wszelkich czynnościach z własnym udziałem w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych prowadzonych w szczególności przez inspektora ochrony danych (lub każdorazowo inny organ nadzorczy w rozumieniu Rozporządzenia ogólnego), policję, sąd lub inne organy.
 14. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia Zamawiającemu, na każde jego żądanie, informacji na temat przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych.
 15. 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.
 16. Pisemne zawiadomienie o zamiarze przeprowadzenia kontroli powinno być przekazane Wykonawcy co najmniej 3 dni kalendarzowe przed dniem rozpoczęcia kontroli.
 17. 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.15.
 18. 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. 15.
 19. Wykonawca dokumentuje wszelkie naruszenia ochrony danych osobowych, w tym okoliczności naruszenia ochrony danych osobowych, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze.
 20. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych na okres obowiązywania Umowy.
 21. Wykonawca, w przypadku wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od umowy niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, zobowiązuje się usunąć wszelkie dane osobowe, których przetwarzanie zostało mu powierzone, w tym skutecznie usunąć je również z nośników elektronicznych pozostających w jego dyspozycji, i poinformować o tym Zamawiającego. Powyższy obowiązek nie dotyczy sytuacji, w których przepisy powszechnie obowiązujące nakazują Wykonawcy przetwarzanie danych mimo wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od niniejszej umowy.
 22. Zamawiający nie upoważnia Wykonawcy do powierzania innym podmiotom przetwarzania danych osobowych powierzonych Wykonawcy do przetwarzania przez Zamawiającego.
 23. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym paragrafie mają zastosowanie przepisy Ustawy i Rozporządzenia ogólnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy, w tym wydane na podstawie Rozporządzenia ogólnego.

§ 11

ZMIANY UMOWY

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Strony zobowiązują się do niezwłocznego poinformowania o każdorazowej zmianie siedziby oraz osób wskazanych w § 6. Okoliczności te nie będą stanowiły przesłanki do zmiany umowy.

§ 12

PODWYKONAWSTWO

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie przedmiotu Umowy Podwykonawcy.
2. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej oraz poprzez zawiadomienie na adres e-mail Zamawiającego, wskazany w Umowie, o każdej zmianie danych dotyczących podwykonawców, jak również o ewentualnych nowych podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji Umowy.

3. Zamawiający informuje, iż Podwykonawca przed przystąpieniem do realizacji Umowy zobowiązany jest również do złożenia oświadczenia o niepodleganiu wykluczeniu w oparciu o art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę (Dz. U. z 2025 r. poz. 514).
4. Niezależnie od powyższego Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, o udziale którego w wykonaniu Umowy nie uzyskał informacji, do czasu przekazania przez Wykonawcę niezbędnych danych, a opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z takim podwykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
5. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za czynności, które wykonuje przy pomocy podwykonawców.
6. W przypadku powierzenia wykonania części Umowy podwykonawcom, Wykonawca odpowiada za czynności wykonane przez podwykonawców oraz ich personel oraz ich zaniechania jak za działania i zaniechania własne.
7. Niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez podwykonawcę części przedmiotu Umowy upoważnia Zamawiającego do żądania od Wykonawcy odsunięcia podwykonawcy od realizacji przedmiotu Umowy w sposób stały lub czasowy.
8. Zamawiający nie jest odpowiedzialny za zobowiązania Wykonawcy wobec osób trzecich.

§ 13

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Gdyby niektóre postanowienia niniejszej Umowy okazały się w całości lub w części nieważne, bezskuteczne lub w inny sposób prawnie wadliwe, Umowa będzie wiązać Strony w najszerszym zakresie dopuszczalnym przez prawo bez postanowień w całości lub w części nieważnych, bezskutecznych lub w inny sposób prawnie wadliwych.
3. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przenieść na osobę trzecią wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy.
4. Strony zobowiązują się do rozstrzygnięcia wszelkich sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej Umowy przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowę niniejszą sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego i jeden egzemplarz dla Wykonawcy.

Spis załączników:

Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia,

Załącznik nr 2 - Formularz ofertowy,

Załącznik nr 3 - Pojęcia i definicje,

Załącznik nr 4 - Warunki gwarancji Systemu,

Załącznik nr 5 - Procedura realizacji prac wsparcia,

Załącznik nr 6 - Klauzula Informacyjna Wykonawcy,

Załącznik nr 7 - Klauzula informacyjna Zamawiającego,

Załącznik nr 8 - 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. **Certyfikat Autoryzowanego Partnera** – dokument potwierdzający, że Wykonawca posiada uprawnienia do sprzedaży lub świadczenia usług.
8. **Certyfikat Rejestracji Systemu** – dokument zawierający poświadczenie producenta Systemu lub właściciela praw autorskich, potwierdzającego objęcie gwarancją posiadanego przez Zamawiającego Systemu.
9. **Czas Roboczy** – czas pracy liczony w Dni Robocze, w którym świadczona jest pomoc telefoniczna przy eksploatacji Systemu.
10. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
11. **Dysfunkcja** – zbiorcze określenie dla błędów, usterek, awarii i stanów krytycznych, związanych z funkcjonowaniem Systemu enova365
12. **Email BOK** – adres email portalu BOK dostępny pod adresem w sekcji „BOK”
13. **Godziny robocze** – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 15:30.
14. **Identyfikator Zgłoszenia BOK** – prawidłowy identyfikator Zgłoszenia BOK, nadawany automatycznie przez system BOK, przekazywany do Zgłaszającego w temacie wiadomości email potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia.
15. **Konsultacja** – serwis polegający na świadczeniu usług doradczych.
16. **Konsultant serwisowy** – osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje uprawniające do realizowania zgłoszeń gwarancyjnych/wsparcia.
17. **Naprawa** – modyfikacja Systemu usuwająca błąd Systemu.
18. **Partner** – podmiot realizujący część przedmiotu Umowy jako podwykonawca.
19. **Pomoc Techniczna** – świadczenie pomocy technicznej, dotyczącej eksploatacji i korzystania z Systemu.
20. **Portal BOK** – dedykowany portal WWW służący do rejestracji i obsługi Zgłoszeń BOK dostępny pod adresem w sekcji „BOK”
21. **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 System enova365, bankach, urzędach, dostawcach zewnętrznych usług IT od których zależy prawidłowe funkcjonowanie Systemu.
22. **Procedura** – schemat postępowania lub opis czynności, w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
23. **Producent** – producent Systemu enova365 firma Soneta Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.
24. **Przedmiot Umowy** – Załączniki nr 1 a i b do Umowy.
25. **Publikacja** – udostępnienie Systemu zawierającego zmienioną funkcjonalność.
26. **Serwer** – sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest baza danych wykorzystywana przez System.
27. **Serwis** – usługa o charakterze technicznym, organizacyjnym lub/i doradczym, przeznaczona do zapewnienia stabilnej i funkcjonalnej pracy Systemu.

28. **Stan funkcjonalności** - stan Systemu nie powodujący uciążliwości w użytkowaniu oraz nie wymagający podjęcia zgłoszenia gwarancyjnego/wsparcia .
29. **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.
30. **Strony Umowy** – uogólnione pojęcie stosowane zamiennie do określenia Zamawiającego i Wykonawcy jednocześnie.
31. **System** – łączne określenie dla Systemu enova365 wraz z modułami wymienionymi w certyfikacie rejestracji Systemu – wersja Platynowa,
32. **Środowisko Testowe** – kopia Systemu lub Bazy Danych utworzona wg specyfikacji Wykonawcy przez Zamawiającego.
33. **Upgrade** – nowa wersja Systemu związana ze stworzeniem nowej funkcjonalności przez twórcę Systemu.
34. **Update** – aktualizacja Systemu w wyniku zmian przepisów prawa w zakresie tej samej wersji Systemu.
35. **VPN** – tunel szyfrowanej komunikacji pomiędzy środowiskiem Wykonawcy a Systemem
36. **Wersja** – okresowa Publikacja Systemu uwzględniająca Naprawy i zmiany dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Systemu. Wydanie Wersji obejmuje również informacje dotyczące nowej Funkcjonalności Systemu.
37. **Zgłaszający** – osoba która prawidłowo zarejestrowała Zgłoszenie BOK.
38. **Zgłoszenie Wsparcia** – procedura zgłaszania zapotrzebowania na świadczenie pomocy wsparcia, bądź zapotrzebowania na realizację usług programistycznych związanych z rozwojem funkcjonalności Systemu, wychodzące poza zakres funkcjonalności Systemu wytworzonego przez Producenta Systemu, jak również zlecenia przygotowania indywidualnych analiz, wydruków, migracji danych, raportów i szkoleń według przedstawionego zapotrzebowania Zleceniodawcy.
39. **Zgłoszenie BOK** – dowolny rodzaj prawidłowo zarejestrowanego zgłoszenia w Biurze Obsługi Klienta Wykonawcy

PROCEDURA REALIZACJI PRAC WSPARCIA

I. Procedura przyjęcia Zgłoszenia Wsparcia

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Wsparcia w dedykowanym portalu zgłoszeń (portal BOK):W przypadku, gdy z przyczyn technicznych zgłoszenie poprzez portal zgłoszeń nie jest możliwe, dopuszczalne jest zgłoszenie drogą mailową, na adres:
2. Zgłoszenie dokonane w innej formie niż poprzez portal zgłoszeń musi zostać w nim uzupełnione przez Wykonawcę po przywróceniu funkcjonalności portalu.
3. Upoważnionymi ze strony Zamawiającego osobami do dokonania Zgłoszenia Gwarancyjnego są:
 - a)
email:, nr tel., nr kom.
 - b)
email:, nr tel., nr kom.
 - c)
email:, nr tel., nr kom.
4. Zamawiający, w przeciągu trzech dni roboczych od dnia wystąpienia zmiany, poinformuje pisemnie o zmianach osób upoważnionych do dokonywania zgłoszeń, wraz z podaniem pełnych danych kontaktowych, tj.: email, tel. stacjonarny i/lub tel. komórkowy.
5. Wykonawca utworzy dostęp (login i hasło) dla wskazanych osób Zamawiającego i przekaze 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 zleconej usługi wsparcia, 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 Rozdziale I pkt 4.
4. Ewentualna odmowa wykonania obowiązków wymienionych w Rozdziale I pkt 4 winna zostać dokonana na portalu zgłoszeń i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
5. Wykonawca do 7 dni po otrzymaniu zgłoszenia (z wyjątkiem zgłoszenia z priorytetem „analityczno-konsultacyjne pilne”, dla którego czas realizacji zgłoszenia jest nie dłuższy niż 3 dni robocze) dokona analizy złożoności zgłoszenia i przedstawi Zamawiającemu szacunkowy czas, wyrażony w roboczegodzinach 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) 40 dni roboczych dla typu zgłoszenia „programistyczne”,
 - d) 15 dni roboczych dla typu zgłoszenia „wdrożeńiowe”,
 - e) 10 dni roboczych dla typu zgłoszenia „szkoleniowe”,od momentu dokonania poprawnego Zgłoszenia Wsparcia na portalu.
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 czas 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 13 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.

Klauzula Informacyjna RODO dotycząca Pracowników Zamawiającego

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

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

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

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

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

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

Dane osobowe przetwarzane będą w celu:

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

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

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

Dane osobowe

- 1) dane osobowe nie będą przekazywane innym odbiorcom niż podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa.
- 2) dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych, oraz przez okres przewidziany w innych przepisach szczególnych. Kryteria okresu przechowywania ustala się w oparciu o klasyfikację i kwalifikację dokumentacji w jednolitym rzeczowym wykazie akt.
- 3) w każdym czasie przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych, jak również prawo żądania ich sprostowania. Realizacja prawa do usunięcia lub ograniczenia przetwarzania uzależniona jest od spełnienia przesłanek wynikających z przepisów prawa.
- 4) jeżeli uważa Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych, ma Pani/Pan prawo wnieść skargę do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 5) podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia i realizacji Umowy. W przypadku niepodania danych nie będzie możliwa realizacja Umowy.

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

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

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

Osoby fizyczne dokonujące zakupu towarów lub usług	Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego, numer telefonu, e-mail
osoby fizyczne biorące udział w postępowaniach	Dane osobowe: imię nazwisko, numer rachunku bankowego, adres
osoby fizyczne: -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 wieczystości i nabywcy	Dane identyfikacyjne, dane adresowe
Pozostałe	Inne dane

WARMIŃSKO-MAZURSKIE CENTRUM NOWYCH TECHNOLOGII

Kategorie osób	Kategorie danych
Kontrahent/Beneficjent/Instytucja	Nazwa Instytucji/kontrahenta/imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego
Kontrahent/Beneficjent/Pracownik	Nazwa Kontrahenta/Imię i nazwisko, adres, numer rachunku bankowego

Pracownicy Warmińsko-Mazurskiego Centrum Nowych Technologii, osoby fizyczne wykonujące pracę na podstawie Umowy cywilnoprawnej	Imię i nazwisko, adres, data i miejsce urodzenia, seria i nr dokumentu tożsamości, PESEL, numer telefonu, e-mail, numer rachunku bankowego, właściwy urząd skarbowy, dane adresowe, dane o wykształceniu, przebiegu pracy, absencji (urlopy, zwolnienia lekarskie, rehabilitacyjne, szkoleniowe i inne), dane o zakresie obowiązków, stawce wynagrodzenia, dodatkach do wynagrodzenia, stażu pracy, grupie zaszeręgowania, 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 wieczystości i nabywcy	Dane identyfikacyjne, dane adresowe
Pozostałe	Inne dane