

## UMOWA NR .....

zawarta w Gdańsku, w dniu ..... pomiędzy:

**Energa Informatyka i Technologie Sp. z o. o.** z siedzibą w Gdańsku (kod pocztowy 80-309), przy Al. Grunwaldzkiej 472A, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000391862, NIP: 9571059190, REGON: 221462531, kapitał zakładowy: 35.343.500,00 zł, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt. 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 118) reprezentowaną przez:

1. ....,

2. ....

zwaną dalej **Zamawiającym lub Stroną**,

a

..... z siedzibą w ..... (kod pocztowy ....-.....), przy ....., wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy ....., ..... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS ....., NIP: ....., REGON: ....., kapitał zakładowy: ..... zł, reprezentowaną przez:

1. ....,

2. ....

Zwaną/ym dalej **Wykonawcą lub Stroną**.

na podstawie oferty złożonej przez Wykonawcę w postępowaniu prowadzonym w trybie negocjacji wielostopniowych (numer postępowania ZC/04/EITE-DW/2021) przeprowadzonym w oparciu o Procedurę prowadzenia procesów zakupowych w Spółce Energa Informatyka i Technologie sp. z o.o. zawarły umowę o następującej treści:

### § 1 PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług asysty technicznej w odniesieniu do programów, wymienionych w Załączniku nr 1 do Umowy, na które wcześniej została udzielona licencja na mocy odrębnych umów.
2. W ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi asysty technicznej (z ang. Software Update License & Support), w następującym zakresie:
  - a. dostarczania aktualizacji programów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
  - b. dostarczania nowych wersji oprogramowania objętych niniejszą Umową;
  - c. dostarczania aktualizacji związanych z podatkami, aktualizacji prawnych i dostosowawczych;
  - d. dostarczania skryptów rozszerzających;
  - e. certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
  - f. dostarczania ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje

dokumentacji dostępnych za pośrednictwem serwisu **IBM Passport Advantage On-Line**  
<https://www.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer;>

- g. całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia - świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 w języku polskim oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis **IBM Passport Advantage On-Line**  
<https://www.ibm.com/software/howtobuy/passportadvantage/paocustomer;>
- h. obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.  
Szczegółowy zakres i zasady świadczenia usług asysty technicznej dostępne są na stronie  
[https://www.ibm.com/software/passportadvantage/software\\_subscription\\_support\\_ov.html](https://www.ibm.com/software/passportadvantage/software_subscription_support_ov.html).
3. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia nośników, na których zapisane są najnowsze, udoskonalone, rozpowszechniane wersje programów, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, w terminie do 30 dni liczonych od daty otrzymania przez Wykonawcę zapotrzebowania Zamawiającego na wskazaną przez Zamawiającego wersję programu. Zapotrzebowanie musi zostać złożone przez Zamawiającego w formie pisemnej lub poprzez portal klienta.
4. Prawa i obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy związane z użytkowaniem nowych wersji oprogramowania i udoskonalień do wersji bieżących (nowe edycje produktów, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne) regulowane są odrębną umową licencyjną podpisaną na dane oprogramowanie, którego takie nowe wersje i udoskonalenia dotyczą.

## **§ 2 TERMIN REALIZACJI UMOWY**

Usługi asysty technicznej, będące przedmiotem Umowy, będą świadczone przez Wykonawcę od dnia 1 marca 2021 roku i będą wykonywane do dnia 28 lutego 2022 roku.

## **§ 3 REALIZACJA UMOWY**

1. Strony wyznaczają osoby do kontaktów (przedstawiciele Stron) dla realizacji umowy w osobach:
- a. Osobą upoważnioną po stronie Zamawiającego jest:  
.....
- b. Osobą upoważnioną po stronie Wykonawcy jest:  
.....
2. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, nie stanowi zmiany umowy i nie wymaga sporządzenia aneksu do umowy, jednak, aby była skuteczna druga Strona musi być uprzednio poinformowana o dokonaniu zmiany.
3. Zamawiający ma prawo zgłoszenia zastrzeżeń, co do przedmiotu umowy, wskazania wad lub uwag. Na zasadach określonych w umowie Wykonawca ma obowiązek usunąć wady lub usterki przedmiotu dostawy lub wymienić na nowy.

## **§ 4 WYNAGRODZENIE ORAZ WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Wynagrodzenie netto Wykonawcy za wykonanie pełnego zakresu przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 wynosi netto: .....(słownie: .....)
2. Wartość wynagrodzenia Wykonawcy zostanie powiększona o kwotę podatku od towarów i usług (VAT) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Faktura będzie wystawiona w terminie do 14 dni od daty uruchomienia usługi, a podstawą jej wystawienia będzie podpisany przez Strony protokół uruchomienia usługi. Wzór protokołu stanowi

- Załącznik nr 2. Przed podpisaniem protokołu odbioru Zamawiający zweryfikuje u producenta, uruchomienie asysty technicznej, czas jego obowiązywania oraz czy jego realizacja nie spowoduje nałożenia na Zamawiającego dodatkowych kosztów za ich użytkowanie
4. Zamawiający dokona przelewu wynagrodzenia Wykonawcy na konto bankowe Wykonawcy o nr ..... podane na fakturze, w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowej i zgodnej z umową faktury, zawierającej nr umowy. Datą spełnienia świadczenia jest data obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
  5. Faktura powinna zawierać oprócz wymaganych danych wskazanych powyżej także numer umowy lub numer zamówienia podany przez Zamawiającego i dane osoby ze strony Zamawiającego, wyznaczonej do współpracy w ramach realizacji umowy.
  6. Wykonawca oświadcza, że wskazany w ust. 4 rachunek bankowy jest jego rachunkiem rozliczeniowym udostępnionym w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2020 poz.106). Wykonawca do dnia dokonania przez Zamawiającego płatności wynagrodzenia wynikającego z niniejszej umowy nie dokona żadnej czynności powodującej wykreślenie rachunku z tego wykazu.
  7. Zamawiający ma prawo wstrzymania płatności wynagrodzenia wynikającego z umowy w przypadku, gdy rachunek Wykonawcy wskazany w ust. 4 nie będzie widoczny w wykazie, o którym mowa w ust. 6.
  8. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności dokonać cesji wierzytelności przysługujących mu od Zamawiającego.
  9. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem VAT, czynnym i posiada nr NIP: 9571059190 niekorzystającym ze zwolnienia od podatku na podstawie art. 113 ust.1 i 9 ustawy o VAT.
  10. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem VAT, czynnym i posiada nr NIP: ..... korzystającym ze zwolnienia od podatku na podstawie art. 113 ust. 1 i 9 ustawy o VAT. W sytuacji, gdyby Wykonawca przestał być czynnym podatnikiem podatku VAT ma on obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego. Niedopełnienie tego obowiązku skutkować będzie obciążeniem Wykonawcy kosztami faktycznie poniesionej szkody.
  11. Faktura winna być przesłana na adres [faktury\\_eite@energa.pl](mailto:faktury_eite@energa.pl). Wykonawca złoży oświadczenie o którym mowa w ust. 12.
  12. Na podstawie art. 106n Ustawy z dnia 11.03.2004 r. od podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2020 poz.106). Strony ustalają, że będą dokumentować zawierane pomiędzy sobą transakcje w formie elektronicznej zgodnie z Oświadczeniem stanowiącym Załącznik nr 3 do niniejszej umowy.
  13. W rozliczeniach pomiędzy Stronami zastosowany zostanie mechanizm podzielonej płatności (split payment), polegający na rozdzieleniu kwoty wynagrodzenia na dwie części:
    - a. kwota netto płatna będzie na rachunek Wykonawcy,
    - b. kwota podatku od towarów i usług (VAT) płatna będzie na dedykowany rachunek bankowy Wykonawcy – do rozliczeń podatku od towarów i usług (VAT).
  14. Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt. 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 118).
  15. Wykonawca został poinformowany przez Zamawiającego o jego obowiązkach jako płatnika tzw. „podatku u źródła” wynikających w szczególności z art. 26 ust. 1 ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych i zobowiązuje się współpracować z Zamawiającym przy realizacji przez niego obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
  16. Wykonawca oświadcza, że posiada/nie posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 118).
  17. Wykonawca oświadcza, że jest/nie jest rezydentem w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. prawo dewizowe.

18. Wykonawca posiadający status nierezydenta w rozumieniu ustawy, o której mowa w ust. 13 powyżej, oświadcza, że posiada/nie posiada (niepotrzebne przekreślić) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przedsiębiorstwo, oddział lub przedstawicielstwo.

## **§ 5 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA NIETYKOTANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE UMOWY**

1. W przypadku zwłoki w wykonaniu umowy lub jej części, bądź zwłoki w usunięciu usterki wynikającej z gwarancji udzielonej przez Wykonawcę lub wady wskazanej w protokole odbioru, o którym mowa w § 4 ust. 3, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,5% wartości wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 1, za każdy dzień zwłoki.
2. W przypadku, gdy zwłoka w wykonaniu umowy przekroczy 30 dni, Zamawiający będzie uprawniony do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
3. W przypadku, gdy Zamawiający rozwiąże umowę na podstawie ust. 2, będzie uprawniony do żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 10% całości wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 1.
4. Zapłata kar umownych nastąpi w terminie 30 dni od daty wystawienia dokumentu obciążającego.
5. Roszczenia o zapłatę należnych kar umownych nie będą pozbawiać Zamawiającego prawa żądania zapłaty odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli wysokość szkody przekroczy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
6. Zamawiającemu przysługuje, z zachowaniem uprawnień do naliczenia kar umownych opisanych wyżej, prawo do rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, gdy:
  - a. zostanie ogłoszona upadłość lub likwidacja (rozwiązanie) Wykonawcy;
  - b. zostanie wydany nakaz zajęcia majątku Wykonawcy;
  - c. Wykonawca realizuje lub zrealizował przedmiot zamówienia niezgodnie z umową;
  - d. Wykonawca dostarczył przedmiot umowy o innych parametrach niż wskazane w umowie.
7. Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania umowy w każdym czasie z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia. W powyższym terminie Strony dokonają także rozliczenia nadpłaty wynagrodzenia, o ile nadpłata taka powstanie.
8. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy powinno mieć formę pisemną pod rygorem nieważności.

## **§ 6 POUFNOŚĆ**

1. Wykonawca zobowiązuje się zachować w ścisłej tajemnicy, nie ujawniać osobom nieuprawnionym i wykorzystywać tylko w celach niezbędnych do realizacji umowy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne oraz dane osobowe dotyczące lub należące do Zamawiającego, uzyskane w okresie realizacji umowy oraz uzgodnień wstępnych – niezależnie od formy przekazania tych informacji, jak również ich źródła i sposobu przetwarzania.
2. Strony zobowiązują się do nieujawniania osobom trzecim informacji dotyczących przebiegu, treści i rezultatu prowadzonych negocjacji i pertraktacji oraz innych rozmów pozostających w związku z realizacją umowy.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku ochrony informacji, o których mowa w niniejszym paragrafie, Strona, której informacje ujawniono może żądać naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody na ogólnych zasadach przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa. Strony postanawiają, że informacje będą przekazywane pomiędzy nimi w formie zapewniającej ich poufność.
4. Przystąpienie do umowy jest jednoznaczne z zapewnieniem, iż strony dysponują stosownymi procedurami oraz zabezpieczeniami umożliwiającymi dochowanie niniejszego obowiązku

zachowania poufności przez swoich pracowników oraz osoby, którymi posługują się przy wykonaniu umowy.

5. Postanowienia o poufności nie będą stanowiły przeszkody w ujawnianiu informacji, która została zaaprobowana na piśmie przez obie Strony, jako informacja, która może zostać ujawniona lub należy do informacji powszechnie znanych.
6. Nie stanowi ujawnienia informacji i dokumentów, ani nie narusza określonych w umowie zasad poufności, ujawnienie przez Zamawiającego tych informacji lub dokumentów swoim doradcą, audytorom, inwestorom, a także innym podmiotom z Grupy Orlen, jak również podmiotom, z którymi Zamawiający współpracuje na jakiegokolwiek podstawie. Grupa Orlen oznacza Polski Koncern Naftowy Orlen S.A. lub jej następcę prawnego oraz spółki zależne, dominujące i powiązane w rozumieniu ustawy z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2017 r., poz. 1577 z późn. zm.) oraz spółki, które zostaną włączone do Grupy Orlen.
7. Wykonawca w przypadku zlecenia wykonania umowy podwykonawcom przyjmuje na siebie obowiązek zagwarantowania poufności informacji Zamawiającego określonych w ust. 1 i 2 przez tych podwykonawców oraz odpowiada za ich działania lub zaniechania w zakresie zachowania obowiązku poufności, jak za własne działania lub zaniechania.
8. Po zakończeniu realizacji przedmiotu umowy, niezależnie od powodu jej zakończenia, Wykonawca zwróci wszystkie otrzymane od Zamawiającego dokumenty zawierające informacje, o których mowa w niniejszym paragrafie, w terminie do 7 dni od dnia zakończenia realizacji umowy, natomiast informacje takie przechowywane elektronicznie, w tym samym terminie usunie ze swoich zasobów elektronicznych oraz nośników informacji. Wykonawca dopilnuje również, ażeby taką czynność wykonały inne podmioty, którymi wykonawca posługuje się przy realizacji umowy. Strony mogą odstąpić od tej czynności w odniesieniu do informacji, które są niezbędne w celu ewidencji i rozliczenia działalności w zakresie uregulowanym obowiązującymi przepisami prawa lub gdy Strona, która jest właścicielem informacji, wyraża na to zgodę.
9. Prowadzenie pracy w środowisku informatycznym Zamawiającego w oparciu o zdalny dostęp wymaga zgody koordynatora ze strony Zamawiającego. Zgoda ta może zostać uzależniona od spełnienia przez Wykonawcę określonych warunków, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa teleinformatycznego.
10. Jakikolwiek postanowienia umowy nie wyłączają zobowiązań dotyczących ochrony informacji wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności zawartych w ustawie z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. z 2018, poz. 419). Informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, należy traktować jako tajemnicę przedsiębiorstwa chronioną w myśl ustawy wymienionej w zdaniu poprzednim oraz tajemnicę przedsiębiorcy określoną w ustawie z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. z 2018, poz. 1330).
11. Strony zobowiązują się nie publikować w jakichkolwiek mediach oświadczeń na temat umowy, niezależnie od formy i środka przekazu, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Zakaz ten nie dotyczy sytuacji, w której obowiązek publikacji nakładają na Stronę obowiązujące przepisy prawa.
12. Żadna ze Stron nie jest uprawniona do używania nazwy (firmy) drugiej Strony we własnych materiałach reklamowych bez uprzedniej zgody drugiej Strony.
13. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez jedną ze Stron postanowień określonych w powyższych ustępach, druga Strona może żądać naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
14. Zobowiązanie wynikające z niniejszego paragrafu pozostaje w mocy przez okres obowiązywania umowy oraz 5 lat po jej zakończeniu, niezależnie od powodu jej zakończenia.
15. W razie naruszenia przez Wykonawcę postanowień, o których mowa w niniejszym paragrafie, niezależnie od postanowień określonych w ust. 3, jest on zobowiązany do zapłacenia

Zamawiającemu kary umownej w wysokości 5% całości wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 1 za każde naruszenie dotyczące obowiązku zachowania poufności. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.

16. Wykonawca zobowiąże swoich pracowników, specjalistów oraz wszelkie inne podmioty, przy pomocy których prowadzi swoją działalność, do przestrzegania obowiązku zachowania tajemnicy zarówno w trakcie trwania, jak i po ustaniu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego łączącego Wykonawcę z tymi podmiotami. Zobowiązanie to powinno mieć formę pisemną.
17. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie poinformować Zamawiającego o fakcie utraty lub ujawnienia informacji poufnej lub niedotrzymania poufności.

## **§ 7 ZASADY KORZYSTANIA Z ZASOBÓW INFORMATYCZNYCH ZAMAWIAJĄCEGO**

1. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania ogólnie przyjętych zasad bezpieczeństwa informatycznego, w szczególności tych opisanych w niniejszym paragrafie.
2. Dostęp do jakichkolwiek zasobów Zamawiającego jest przyznawany zgodnie z obowiązującą polityką i procedurami za pośrednictwem przedstawiciela umowy ze strony Zamawiającego, który ma prawo domagać się potwierdzenia przez Wykonawcę spełnienia warunków w tym zakresie.
3. Zamawiający dopuszcza wykorzystywanie sprzętu teleinformatycznego Wykonawcy, z możliwością podłączenia do sieci Zamawiającego, pod warunkiem spełnienia poniższych zasad:
  - a. Urządzenie jest wolne od oprogramowania szkodliwego, szpiegującego i elementów, które mogą negatywnie wpłynąć na inne urządzenia działające w sieci Zamawiającego.
  - b. Na urządzeniu jest zainstalowana aplikacja zabezpieczająca posiadająca co najmniej funkcjonalność ochrony antywirusowej z ochroną w czasie rzeczywistym i firewall. Aplikacja musi posiadać aktualne sygnatury.
  - c. Zainstalowane na urządzeniu oprogramowanie musi spełniać kryteria oprogramowania legalnego.
  - d. Wszelkie oprogramowanie służące do monitorowania sieci lub jej skanowania na czas podłączenia do sieci Zamawiającego musi być wyłączone.
  - e. Przed podłączeniem urządzenia należy uzgodnić z Zamawiającym konfigurację sieci urządzenia (TCP/IP, nazwa netbios).
4. Zamawiający dopełni wszelkich starań, żeby zapewnić odpowiedni poziom bezpieczeństwa dla licencji działających w infrastrukturze Zamawiającego, jednocześnie nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody wynikające z użytkowania w ten sposób urządzenia Wykonawcy.
5. Zabronione jest podłączanie do sieci teleinformatycznej Zamawiającego urządzeń sieciowych (router, accespoint, repeater wifi, itp.) mających na celu wygenerowanie ruchu sieciowego poza bezpośredni obszar tej sieci. Podłączenie takich urządzeń zostanie potraktowane jako świadome działanie godzące w bezpieczeństwo teleinformatyczne Zamawiającego. Zapis ten nie dotyczy sytuacji, w której Zamawiający zleca Wykonawcy instalację takiego urządzenia.
6. Wykonawca świadomy jest, że sieć teleinformatyczna Zamawiającego jest monitorowana, w związku z czym zgadza się na kontrolę ruchu wygenerowanego przez jego urządzenia wpięte do tej sieci, bezpośrednio lub za pośrednictwem dostępu zdalnego. Monitorowanie nie obejmuje skanowania zawartości i ingerencji w urządzenie oraz nie obejmuje wglądu w treść korespondencji.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odłączenia danego urządzenia od sieci Zamawiającego bez uprzedniego powiadomienia w przypadku, gdy zaistnienie podejrzenia, że takie urządzenie stanowi jakiegokolwiek zagrożenie dla infrastruktury Zamawiającego. Blokada następuje do czasu wyjaśnienia incydentu. Działanie takie nie powoduje przedłużenia terminów realizacji przedmiotu umowy.
8. Wykonawca odpowiada za dotrzymanie warunków dopuszczenia sprzętu do pracy w sieci Zamawiającego i może zostać poproszony o udowodnienie ich spełnienia.

9. Wykonawca odpowiada za świadome lub nieświadome działania związane z naruszeniem zasad bezpieczeństwa Zamawiającego spowodowane złym stanem urządzenia Wykonawcy podłączonym do sieci Zamawiającego lub oprogramowaniem na nim zainstalowanym, w tym także oprogramowaniem szkodliwym.
10. Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy, w przypadku powstania szkody, związanej z niewykonywaniem postanowień niniejszego paragrafu, odszkodowania na zasadach ogólnych.
11. W przypadku zaistnienia sytuacji naruszenia bezpieczeństwa teleinformatycznego, za które odpowiedzialny jest Wykonawca lub osoba przez niego zatrudniona lub z nim współpracująca, Wykonawca jest zobowiązany do zwrotu Zamawiającemu wszelkich kosztów związanych z usunięciem powstałej szkody.

## **§ 8 WARUNKI GWARANCJI**

1. Wykonawca udzieli Zamawiającemu 12 miesięcznej asysty technicznej zgodnie z Załącznikiem nr 5 do umowy. Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się od dnia uruchomienia usługi.
2. W okresie gwarancji Wykonawca zobowiązuje się w ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 umowy do świadczenia usługi asysty technicznej określonej w § 1.
3. Termin udzielonej gwarancji wraz z informacją o poziomie wsparcia dla Zamawiającego musi być możliwy do weryfikacji na stronie i/lub na infolinii serwisowej producenta dostarczonego rozwiązania.
4. Wykonawca dostarczy pisemne lub za pomocą e-mail oświadczenie producenta o aktywacji pakietów serwisowych producenta dla dostarczanych licencji. Oświadczenie to należy dostarczyć w terminie 30 dni od daty podpisania protokołu odbioru.
5. Gwarancja udzielona przez Wykonawcę nie wyklucza uprawnień gwarancyjnych Zamawiającego przyznanych przez producenta licencji na podstawie dokumentów gwarancyjnych, jednakże w dokumencie gwarancyjnym o którym mowa w ust. 2, Wykonawca nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności gwarancyjnej w zakresie w jakim dany produkt jest objęty gwarancją producenta.
6. Asysta techniczna prowadzona będzie przez IBM: +48 22 878 6999.
7. Stwierdzone w okresie gwarancji i rękojmi wszelkie wady lub usterki lub braki, Wykonawca usunie na własny koszt, najpóźniej w terminie 10 dni roboczych licząc od daty ich zgłoszenia na piśmie, w tym dopuszcza się zgłoszenie pocztą elektroniczną na adres [dispatch@pl.ibm.com](mailto:dispatch@pl.ibm.com), albo [call dispatch poland@pl.ibm.com](tel:+48228786999). Termin wykonania naprawy liczony jest od momentu zgłoszenia wady Wykonawcy przez Zamawiającego do momentu dostarczenia naprawionego przedmiotu dostawy.
8. Zakres usług serwisu gwarancyjnego obejmuje również dojazd i pracę osób wykonujących czynności serwisowe w imieniu Wykonawcy.
9. Wszystkie koszty związane z wykonywaniem napraw gwarancyjnych - obciążają Wykonawcę.
10. Strony ustalają, że Zamawiający korzysta z uprawnień z tytułu rękojmi na ogólnych zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.
11. W okresie gwarancji i rękojmi Wykonawca zobowiązany jest do pisemnego zawiadomienia Zamawiającego w terminie 7 dni o:
  - a. zmianie siedziby, adresu lub nazwy firmy Wykonawcy,
  - b. zmianie osób reprezentujących Wykonawcy,
  - c. ogłoszeniu upadłości Wykonawcy,
  - d. likwidacji Wykonawcy.
12. W razie niedopełnienia obowiązku o jakim mowa w ust. 11, wszelkie zawiadomienia dokonywane przez Zamawiającego na znany mu adres Wykonawcy, uważane będą za dokonane skutecznie i wywołujące skutki prawidłowego doręczenia.

13. Wykonawca zapewnia, że w wyniku zawarcia niniejszej umowy nie dojdzie do naruszenia praw osób trzecich. W przypadku zgłoszenia wobec Zamawiającego roszczeń o naruszenie praw osób trzecich objętych powyższym zapewnieniem, Wykonawca podejmie na swój koszt wszelkie środki obrony Zamawiającego przed takimi roszczeniami lub zarzutami i spowoduje, że Zamawiający będzie od nich zwolniony, a także pokryje wszelkie koszty i szkody, jakie poniesie Zamawiający z tego tytułu.

#### **§ 9 POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Strony oświadczają, że wzajemnie udostępniają sobie dane osobowe swoich reprezentantów, pracowników lub współpracowników zaangażowanych w realizację Umowy, w zakresie obejmującym ich służbowe dane kontaktowe jak np. imię i nazwisko, stanowisko służbowe, numer telefonu służbowego, adres służbowego e-mail, miejsce wykonywania pracy, a także dane dotyczące wykonywanego zawodu czy formy działalności gospodarczej oraz niezbędnych danych identyfikacyjnych w przypadku Pełnomocników.
2. Każda ze Stron oświadcza, że osoby ją reprezentujące, pracownicy, współpracownicy oraz inne osoby, których dane osobowe zostały lub zostaną przekazane drugiej Stronie w celu zawarcia, realizacji i monitorowania wykonywania Umowy, odpowiednio zostały lub zostaną poinformowane, że druga Strona jest administratorem ich danych osobowych w rozumieniu RODO, oraz że odpowiednio zapoznały lub zapoznają się z informacją o zasadach ich przetwarzania.
3. Informacja o zasadach przetwarzania przez Zamawiającego danych osobowych drugiej strony znajduje się na stronie internetowej Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., pod adresem: <https://www.energa-ite.com.pl/obowiazek-informacyjny/>.
4. Na dzień zawarcia umowy Strony potwierdzają, iż w wyniku jej realizacji nie następuje przetwarzanie danych osobowych, które należą do Stron.
5. W przypadku, gdy zaistnieje konieczność przetwarzania danych osobowych Strony zawrą umowę o przetwarzanie danych osobowych, zgodną ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 4 do umowy.

#### **§ 10 ZMIANY UMOWY**

Wszelkie zmiany umowy mogą być dokonywane jedynie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksu do umowy, z zastrzeżeniem §13 ust. 5.

#### **§ 11 SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTW**

1. Strony oświadczają, że w prowadzonym biznesie stosują zasady etyki, przeciwdziałania korupcji, przestrzegania praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działania zgodnego z zasadami ochrony środowiska.
2. Wykonawca oświadcza, że zachowuje należyłą staranność przy weryfikacji swoich dostawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług.

#### **§ 12 KLAUZULA ANTYKORUPCYJNA**

Strony umowy zgodnie postanawiają, że żadnej z nich nie wolno jest udzielać ani przyjmować korzyści majątkowych lub osobistych w związku z niniejszą umową. Udzielenie lub przyjęcie korzyści majątkowej lub osobistej w celu wpłynięcia na treść zawarcia i wykonania niniejszej umowy stanowi naruszenie postanowień wyżej opisanego zobowiązania.



### § 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Przy realizacji niniejszej umowy Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności przenieść praw i obowiązków z niej wynikających na osobę trzecią.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
3. Ewentualne spory powstałe na gruncie niniejszej umowy Strony rozstrzygną polubownie, a w przypadku przekazania sprawy na drogę sądową, spór rozstrzygnie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
4. Wszelkie zmiany i uzupełnienia umowy wymagają formy pisemnej podpisanej przez obie strony w postaci aneksu, pod rygorem nieważności.
5. Nie stanowi zmiany umowy, nie wymaga aneksowania umowy i jest skuteczne na podstawie jednostronnej czynności:
  - a) zmiana danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną umowy (np. zmiana nr rachunku bankowego),
  - b) zmiany danych teleadresowych,
  - c) zmiana osób wskazanych w § 3 ust.1.
6. Integralną część umowy stanowią załączniki:
  - a) Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu umowy (Wykaz licencji objętych Asystą Techniczną i wycena Asysty Technicznej)
  - b) Załącznik nr 2 – Wzór protokołu odbioru.
  - c) Załącznik nr 3 – Oświadczenie o akceptacji przesyłania faktur drogą elektroniczną.
  - d) Załącznik nr 4 – Wzór umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych.
  - e) Załącznik nr 5 – Zakres i zasady świadczenia asysty technicznej dla programów objętych Umową
7. Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Zamawiający**

**Wykonawca**

.....

.....

Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu umowy (Wykaz licencji objętych Asystą Techniczną i wycena Asysty Technicznej)

**Przedmiot umowy:** świadczenie usług serwisu i wsparcia oprogramowania IBM SSO dla 4000 stacji roboczych/Użytkowników: IBM Security Access Manager for Enterprise Single Sign-On Suite User Value Unit Annual SW Subscription & Support Renewal.

**Czas trwania umowy:** 12 miesięcy

**Zakres:**

1. Prawo do korzystania z najnowszych dostępnych na rynku wersji, wydań lub aktualizacji oprogramowania;
2. Prawo do telefonicznego i elektronicznego wsparcia dla rozwiązywania typowych problemów praktycznych związanych z doraźną instalacją i użytkowaniem oraz problemów związanych z kodem produktu;
3. Prawo do zdalnej pomocy i analizy problemu w godzinach pracy IBM Polska (od poniedziałku do piątku od 09:00 do 17:00 z wykluczeniem świąt ustawowych);
  - ✓ Asysta przy identyfikacji produktu lub komponentu powodującego usterkę,
  - ✓ Asysta przy określeniu i rozwiązywaniu problemu.
4. Telefoniczna pomoc w rozwiązywaniu problemów o Poziomie istotności 1 przez 24 godziny na dobę, przez wszystkie dni w roku:
  - ✓ pomoc w języku angielskim lub jeśli to możliwe w języku polskim.
5. Możliwość zgłaszania problemów telefonicznie lub jeśli jest to możliwe przez serwis internetowy;
6. Dwugodzinny czas reakcji na problemy zgłoszone telefonicznie lub elektronicznie, w godzinach pracy IBM Polska;
7. Dwugodzinny czas reakcji na problemy krytyczne zgłaszane poza godzinami pracy IBM Polska;
8. Nieograniczona liczba zgłoszeń;
9. Dostęp do określonych stron WWW:
  - ✓ Możliwość pobierania poprawek i wyszukiwania informacji technicznych,
  - ✓ Możliwość elektronicznego zgłaszania i śledzenia problemów poprzez narzędzie Service Request.
10. Możliwość przypisania jednej osoby ze strony klienta (Site Technical Contact) odpowiedzialnej za utrzymanie listy osób technicznych, które mogą być autoryzowane do zgłaszania problemów w IBM:
  - ✓ Możliwość wyznaczenia dowolnej liczby osób ze strony klienta odpowiedzialnych za zgłaszanie problemów w IBM.

Załącznik nr 2 – Wzór protokołu uruchomienia usługi

Potwierdzenie odbioru		
Projekt/Umowa:	Nr	Data przekazania/odbioru:
Klient końcowy:	Lokalizacja	Lokalizacja
Strona przekazująca:	Przekazane przez:	
Strona odbierająca: ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o. o. z, 80-309 Gdańsk, Al. Grunwaldzka 472 A	Odebrane przez:	

**Ustalenia:**

**Potwierdzenie wykonania:**

Zamawiający oświadcza, że usługi wymienione w Umowie zostały uruchomione, potwierdza ich odbiór oraz nie zgłasza żadnych zastrzeżeń dotyczących jakości wykonanych prac i uruchomionych usług.

**Miejsce i data podpisania protokołu:**

.....

Strona Przekazująca

Strona Odbierająca

Załącznik nr 3 - Oświadczenie o akceptacji przesyłania faktur drogą elektroniczną.

Gdańsk, .....

### **Oświadczenie dostawcy/odbiorcy o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej**

Na podstawie art. 106m-106n ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 106) dotyczących stosowania procedur gwarantujących autentyczność pochodzenia faktury i integralność jej danych oraz wymaganej akceptacji, niżej wskazany **Odbiorca faktury**:

ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.

Al. Grunwaldzka 472A

80-309 Gdańsk

NIP 957-105-91-90

Akceptuje przesyłanie, w tym udostępnianie faktur, ich korekt oraz duplikatów w formie PDF za pośrednictwem poczty elektronicznej dla niżej wskazanego:

.....

Adresem właściwym do przesyłania faktur przez ..... jest adres e-mail: faktury\_eite@energa.pl

Tytuł wiadomości e-mail winien zawierać wyrażenia: faktura nr .... dla faktur, korekta nr... dla faktur korygujących.

Załącznik nr 4 – Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**WZÓR**  
**UMOWA POWIERZENIA**  
**PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**  
Nr .....

zawarta w dniu ..... roku, zwana dalej „Umową” pomiędzy:

Spółką: [\*\*\*] z siedzibą w [\*\*\*], ul. [\*\*\*], kod pocztowy [\*\*\*], wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla [\*\*\*] w [\*\*\*], [\*\*\*] Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: [\*\*\*], NIP: [\*\*\*], REGON: [\*\*\*], *kapitał zakładowy w wysokości [\*\*\*] złotych, opłacony w całości/do kwoty [\*\*\*] złotych*, zwaną dalej „Zleceniodawcą”, reprezentowaną przez:

.....  
.....

a

Spółką: [\*\*\*] z siedzibą w [\*\*\*], ul. [\*\*\*], kod pocztowy [\*\*\*], wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla [\*\*\*] w [\*\*\*], [\*\*\*] Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: [\*\*\*], NIP: [\*\*\*], REGON: [\*\*\*], *kapitał zakładowy w wysokości [\*\*\*] złotych, opłacony w całości/do kwoty [\*\*\*] złotych*, zwaną dalej „Zleceniobiorcą”, reprezentowaną przez:

.....  
.....

zwanymi dalej łącznie „Stronami”, zaś osobno – „Stroną”, postanawiają co następuje:

**PREAMBUŁA**

**MAJĄC NA WZGLĘDZIE, IŻ:**

- W dniu ..... Zleceniodawca oraz Zleceniobiorca zawarli Umowę .....
- W celu wykonania ww. umowy realizowane będą procesy przetwarzania danych osobowych przez Zleceniobiorcę, których administratorem lub podmiotem przetwarzającym na zlecenie administratora jest Zleceniodawca.

**STRONY POSTANOWIŁY, CO NASTĘPUJE:**

**§ 1**  
**Definicje**

Dla potrzeb niniejszej Umowy, Strony przyjmują następujące znaczenie dla poniżej wymienionych terminów:

1. **RODO** - 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;
2. **Ustawa** – Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r., poz. 1000)
3. **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1) RODO;
4. **Przetwarzanie danych** – przetwarzanie w rozumieniu art. 4 pkt 2) RODO;
5. **Zbiór Danych** – zbiór danych w rozumieniu art. 4 pkt 6) RODO;
6. **Administrator Danych** – administrator danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7) RODO;
7. **Naruszenia ochrony danych osobowych** - naruszenie bezpieczeństwa, skutkujące przypadkowym lub bezprawnym zniszczeniem, utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem lub dostępem do danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 12) RODO;
8. **Pseudonimizacja** – przetworzenie danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 5) RODO;
9. **Profilowanie** - zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych w sposób, o którym mowa w art. 4 pkt 4) RODO;

10. **Umowa główna** – umowa pomiędzy Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą, o której mowa w preambule wraz z obowiązującymi aneksami;
11. **Zlecenie** – jednostkowe zamówienie udzielone Wykonawcy przez Zamawiającego w ramach Umowy głównej;
12. **Dzień Roboczy** - dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

Wszystkie inne pojęcia i zwroty użyte w Umowie, nie zdefiniowane powyżej, posiadają znaczenie określone w innych właściwych przepisach prawnych bezwzględnie obowiązujących.

## § 2

### Wykonanie Umowy – przedmiot, charakter, rodzaj, kategoria osób

1. Zleceniodawca niniejszym powierza przetwarzanie, a Zleceniobiorca przyjmuje do przetwarzania dane osobowe, o których mowa w niniejszym punkcie. Strony ustalają następujący zakres powierzenia danych osobowych:
  - a. Przedmiot umowy – przetwarzanie danych osobowych przez Zleceniobiorcę w związku z realizacją Umowy głównej;
  - b. Charakter i cel przetwarzania – przetwarzanie w sposób wynikający z Umowy głównej i w celu jej wykonania;
  - c. Rodzaj danych osobowych – dane osób fizycznych przetwarzanych w związku z wykonaniem Umowy głównej, w tym dane następujące dane..... przechowywane w aplikacji .....
  - d. Kategorie osób których dane dotyczą – do wyboru/wskazania: pracownicy, kontrahenci, klienci, osoby korespondujące ze Spółką, inne osoby których dane mogą wystąpić w związku z realizacją Umowy głównej
2. Zakres powierzenia, wskazany powyżej w pkt 1 pkt c) i d) może zostać w każdym momencie rozszerzony lub ograniczony przez Zleceniodawcę. Ograniczenie lub rozszerzenie może być dokonane poprzez przesłanie przez Zleceniodawcę do Zleceniobiorcy zawiadomienia o takiej zmianie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub w formie pisemnej. W przypadku braku reakcji Zleceniobiorcy w ciągu 3 Dni Roboczych od daty wysłania wiadomości przez Zleceniodawcę przyjmuje się, że Zleceniobiorca zaakceptował zmianę zakresu powierzenia. W razie, gdyby zmiana zakresu powierzenia uniemożliwiła wykonanie Umowy głównej, Zleceniobiorca zobowiązany jest poinformować o tym Zleceniodawcę w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym. W braku takiego poinformowania, Zleceniobiorca odpowiada za szkodę poniesioną przez Zleceniodawcę w związku z brakiem możliwości wykonywania Umowy głównej.
3. Strony postanawiają, że celem przetwarzania w/w danych jest wyłącznie realizacji Umowy głównej. Dane będą przetwarzane wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy.
4. Zleceniobiorca zobowiązany jest przetwarzać dane osobowe wyłącznie w miejscu ustalonym w Umowie głównej oraz na urządzeniach zarządzanych przez Zleceniobiorcę lub Zleceniodawcę.
5. Zleceniobiorca nie może powierzyć przetwarzania danych osobowych, objętych niniejszą Umową innej osobie lub podmiotowi („dalszy podmiot przetwarzający”) bez uprzedniej szczegółowej zgody Zleceniodawcy, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności.
6. Za działania i zaniechania osób trzecich w razie powierzenia wykonania czynności, o których mowa w ust. 5, Zleceniobiorca ponosi taką samą odpowiedzialność jak za swoje własne działania i zaniechania.
7. Bez uszczerbku dla ust. 5 powyżej, jeżeli do wykonania w imieniu Zleceniodawcy konkretnych czynności przetwarzania Zleceniobiorca korzysta z usług dalszego podmiotu przetwarzającego, na dalszy podmiot przetwarzający nałożone zostają te same obowiązki ochrony danych jak w niniejszej umowie między Zleceniodawcą a Zleceniobiorcą, a w szczególności obowiązek zapewnienia wystarczających gwarancji, wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą. Jeżeli ta inna osoba lub podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Zleceniodawcy za wypełnienie obowiązków tej innej osoby lub podmiotu przetwarzającego spoczywa na Zleceniobiorcy.
8. Dalsze podmioty przetwarzające muszą spełniać przynajmniej taki sam poziom ochrony danych osobowych jak ten określony w niniejszej Umowie przez Zleceniobiorcę.
9. Zleceniobiorca zobowiązany jest zapewnić, że umowa zawarta pomiędzy Zleceniobiorcą a dalszym podmiotem przetwarzającym wygasa najpóźniej w chwili wygaśnięcia Umowy głównej, niezależnie od przyczyny. Zleceniodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Zleceniobiorcę lub dalszy podmiot przetwarzający, wynikające z wygaśnięcia umowy z dalszym podmiotem przetwarzającym.

## § 3

### Zobowiązania Stron

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów RODO oraz innych bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, w okresie ich obowiązywania oraz do ich wdrożenia przed rozpoczęciem przetwarzania powierzonych danych osobowych, a następnie stosowania przez cały okres obowiązywania Umowy głównej.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie na udokumentowane polecenie Zleceniodawcy, co dotyczy też przekazywania danych osobowych poza granice Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub do

organizacji międzynarodowej – chyba, że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Zleceniobiorca. W takim przypadku, Zleceniobiorca informuje Zleceniodawcę o tym obowiązku prawnym przed rozpoczęciem przetwarzania, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny. W granicach, w jakich nie poszerza to zakresu obowiązków Zleceniobiorcy wynikających z Umowy głównej i bez uszczerbku dla pozostałych postanowień Umowy, Zleceniodawca może przekazywać Zleceniobiorcy instrukcje (polecenia) dotyczące przetwarzania danych osobowych drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w § 7 ust. 2. Zleceniobiorca powinien wdrożyć instrukcje niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 Dni Roboczych. Jeśli wdrożenie instrukcji w tym terminie nie jest możliwe, Strony wspólnie ustalą późniejszy termin ich wdrożenia.

3. Zleceniobiorca zapewnia, by osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.
4. Zleceniobiorca zapewnia, by każda osoba fizyczna działająca z jego upoważnienia, która ma dostęp do danych osobowych, przetwarzała je wyłącznie w celu i zakresie określonym w Umowie głównej i wyłącznie na polecenie Zleceniodawcy, chyba że przetwarzanie jest wymagane przez właściwe przepisy krajowe lub unijne. Zleceniobiorca jest uprawniony do upoważnienia osób działających na jego rzecz, w tym dalszych podmiotów przetwarzających, do przetwarzania Danych osobowych w imieniu Zleceniodawcy, w tym do wydawania tym podmiotom w imieniu Zleceniodawcy poleceń dotyczących przetwarzania danych osobowych, będących przedmiotem Umowy głównej, w granicach poleceń wydanych przez Zleceniodawcę.
5. Obowiązkiem Zleceniobiorcy jest zapewnienie, aby osoby które będą przetwarzały dane w jego imieniu zostały odpowiednio przeszkolone w zakresie i celu przetwarzania danych osobowych. Poziom, zakres oraz częstotliwość szkolenia winny być odpowiednie do funkcji, jaką pełnią poszczególne osoby, ponoszonej przez nich odpowiedzialności oraz częstotliwości, z jaką będą oni przetwarzali dane osobowe.
6. Uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, Zleceniobiorca wdraża wszelkie odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku, w tym między innymi w stosownym przypadku:
  - a. pseudonimizację i szyfrowanie danych osobowych;
  - b. zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania;
  - c. zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
  - d. regularne testowanie, monitorowanie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
7. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za dobór i wdrożenie środków bezpieczeństwa, o których mowa w art. 32 RODO, adekwatnych do zidentyfikowanych przez siebie ryzyk związanych z przetwarzaniem danych osobowych na podstawie Umowy głównej. Oceniając stopień bezpieczeństwa, Zleceniobiorca uwzględnia ryzyko wiążące się z przetwarzaniem, w szczególności wynikające z przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych.
8. Zleceniobiorca pomaga Zleceniodawcy poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO a w szczególności żądań w zakresie bycia informowanym, dostępu do danych, poprawiania danych, usuwania danych, ograniczenia przetwarzania danych, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu a także żądania związanego z zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji i profilowaniem. W ramach obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym:
  - a) Zleceniobiorca zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Zleceniodawcę, jednak nie później niż w terminie 48 godzin od otrzymania zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą, żądania w zakresie wskazanym w ust. 8;
  - b) Zleceniobiorca udziela Zleceniodawcy wszelkich informacji niezbędnych do zrealizowania żądania osoby, której dane dotyczą lub ujawnia powierzone dane osobowe (lub w stosownych przypadkach – ich kopie) w terminie 5 Dni Roboczych od daty zażądania informacji przez Zleceniodawcę;
  - c) Zleceniobiorca prowadzi rejestr żądań osób, których dane dotyczą, zamierzających skorzystać z przysługujących im uprawnień w zakresie przetwarzania danych osobowych zgodnie z Umową główną, w odniesieniu do żądań, które zostały skierowane bezpośrednio do Zleceniobiorcy. Rejestr ten udostępnia Zleceniodawcy na jego żądanie, w terminie 48 godzin od jego zgłoszenia;
  - d) Zleceniobiorca nie udziela osobom, których dane dotyczą, odpowiedzi na złożone przez nie wnioski, z wyjątkiem przypadków, gdy otrzyma w tym zakresie wyraźne polecenie Zleceniodawcy.
9. Zleceniobiorca pomaga Zleceniodawcy wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO, w tym w szczególności:
  - a) w zakresie informowania o naruszeniach ochrony danych osobowych zgodnie z § 5 ust. 1 Umowy;
  - b) w zakresie stosowania adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych, stosownie do zidentyfikowanych ryzyk związanych z przetwarzaniem danymi osobowymi, zgodnie z ust 6 i 7 niniejszego paragrafu;
  - c) w zakresie dokonywania przez Zleceniodawcę oceny skutków dla ochrony danych oraz konsultacji z organem nadzorczym w związku z dokonywaną oceną.
10. Zleceniobiorca prowadzi rejestr kategorii czynności przetwarzania, zgodnie z art. 30 pkt 2 RODO, zawierający:

- imię i nazwisko lub nazwę oraz dane kontaktowe Zleceniobiorcy i dalszych podmiotów przetwarzających oraz każdego administratora, w imieniu którego działa Zleceniobiorca, a gdy ma to zastosowanie – przedstawiciela administratora lub podmiotu przetwarzającego oraz inspektora ochrony danych;
  - kategorie przetwarzanych dokonywanych w imieniu Zleceniodawcy;
  - gdy ma to zastosowanie – informację o przekazaniu danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, w tym nazwie tego państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, a w przypadku przekazania, o których mowa w art. 49 ust. 1 akapit drugi RODO, dokumentację odpowiednich zabezpieczeń;
  - jeżeli jest to możliwe, ogólny opis technicznych i organizacyjnych środków bezpieczeństwa, o których mowa w art. 32 ust. 1 RODO.
11. Zleceniobiorca udostępnia rejestr, o którym mowa powyżej, na żądanie organu nadzorczego i współpracuje z organem nadzorczym w ramach wykonywania przez niego swoich zadań.
  12. Wszelkie ustalenia dotyczące przetwarzania danych osobowych, odbiegające od ustaleń zawartych w niniejszej Umowie, powinny być uzgadniane pomiędzy Stronami w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności.
  13. Zleceniobiorca, po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych, w zależności od decyzji Zleceniodawcy, usuwa lub zwraca w terminie 3 Dni Roboczych wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych. W przypadku ograniczenia zakresu powierzenia przetwarzania przez Zleceniodawcę, w trybie określonym w Umowie, postanowienia o rozwiązaniu Umowy stosuje się odpowiednio do danych, które wskutek ograniczenia zakresu nie mogą już być przetwarzane przez Zleceniobiorcę. Na żądanie Zleceniodawcy, Zleceniobiorca złoży oświadczenie potwierdzające wykonanie obowiązku, o którym mowa w niniejszym punkcie, w terminie 3 Dni Roboczych od dnia złożenia takiego żądania.
  14. Zwrot danych, o którym mowa w ust. 13 powyżej, odbywa się w trybie uzgodnionym przez Strony. Po zwróceniu danych Zleceniobiorca zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia danych osobowych objętych niniejszą Umową z własnych Systemów informatycznych oraz nośników, w sposób uniemożliwiający ich odczytanie i nakazanie powyższych czynności u osób lub podmiotów, którym dane zostały powierzone oraz poświadczenie powyższych czynności stosownym protokołem zniszczenia. Zleceniodawca ma prawo do kontroli czy obowiązek ten został prawidłowo wykonany przez Zleceniobiorcę.
  15. W terminie zwrotu danych osobowych określonym powyżej, Zleceniobiorca obowiązany jest przekazać Zleceniodawcy wszystkie kopie zapasowe danych objętych Umową główną.

#### **§ 4**

##### **Prawo audytu**

1. Zleceniobiorca współpracuje z instytucjami kontrolującymi i Zleceniodawcą na żądanie.
2. Zleceniobiorca udostępnia Zleceniodawcy wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w Umowie oraz RODO, w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zgłoszenia przez Zleceniodawcę żądania w tym zakresie oraz umożliwia Zleceniodawcy lub audytorowi upoważnionemu przez Zleceniodawcę przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji i przyczynia się do ich wykonania. W związku z tym obowiązkiem Zleceniobiorca niezwłocznie informuje Zleceniodawcę, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii lub państwa członkowskiego o ochronie danych.
3. Zleceniobiorcy przysługuje prawo kierowania zapytań do Zleceniodawcy w zakresie prawidłowości wykonania przez Zleceniobiorcę obowiązków dotyczących zabezpieczenia powierzonych mu na podstawie niniejszej Umowy danych osobowych.
4. Zleceniodawca ma prawo wglądu do sprawozdań ze sprawdzenia zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami o ochronie danych osobowych, opracowanych przez Zleceniobiorcę.
5. Zleceniodawca lub upoważniony przez niego audytor będzie realizować prawo audytu w godzinach 8.00 – 18.00 i po uprzednim pisemnym powiadomieniu Zleceniobiorcy z wyprzedzeniem co najmniej 3 Dni Roboczych przed planowanym terminem kontroli. W przypadku wystąpienia incydentu lub innego zdarzenia, które może świadczyć o naruszeniu przestrzegania przepisów ochrony danych osobowych a także w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że przetwarzanie danych osobowych przez Zleceniobiorcę rodzi ryzyko naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą, Zleceniodawca lub jego upoważniony audytor będzie realizować prawo audytu niezwłocznie. Zleceniobiorca ma obowiązek zapewnić Zleceniodawcy lub wskazanemu przez niego audytorowi dostęp do pomieszczeń i dokumentów obejmujących dane osobowe oraz informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych, infrastruktury teleinformatycznej oraz systemów IT, a także do osób mających wiedzę na temat procesów przetwarzania danych osobowych realizowanych przez Zleceniobiorcę. Zleceniodawca będzie prowadzić audyt z poszanowaniem tajemnic przedsiębiorstwa Zleceniobiorcy.
6. Po przeprowadzeniu audytu, Zleceniodawca może przekazać Zleceniobiorcy w formie pisemnej zalecenia pokontrolne. Zleceniobiorca zobowiązany będzie do ich wdrożenia w terminie określonym przez Zleceniodawcę, nie krótszym niż 10 Dni Roboczych. W przypadku, gdyby wdrożenie tych zaleceń wiązało się z dodatkowymi kosztami, Strony uzgodnią sposób ich ponoszenia.
7. Koszty audytu ponosi każda ze Stron we własnym zakresie.



8. Zleceniobiorca zobowiązany jest zapewnić w umowie z dalszym podmiotem przetwarzającym możliwość przeprowadzania przez Zleceniodawcę audytu przetwarzania danych osobowych przez ten dalszy podmiot przetwarzający na zasadach określonych w niniejszym paragrafie 4.

## **§ 5**

### **Odpowiedzialność**

1. Zleceniobiorca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 12 godzin od momentu uzyskania informacji o wystąpieniu zdarzenia, zgłasza je Zleceniodawcy. W zgłoszeniu tym ujmuje:
  - charakter naruszenia ochrony danych osobowych, w tym w miarę możliwości wskazuje kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie;
  - imię i nazwisko oraz dane kontaktowe inspektora ochrony danych lub oznaczenie innego punktu kontaktowego, od którego można uzyskać więcej informacji;
  - możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych osobowych;
  - środki zastosowane lub proponowane w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.Jeżeli – i w zakresie, w jakim – informacji nie da się udzielić w tym samym czasie, Zleceniobiorca może ich udzielać sukcesywnie, bez zbędnej zwłoki. W terminie do wyjaśnienia naruszenia ochrony danych osobowych Zleceniobiorca zabezpiecza współpracę i bieżące informowanie Zleceniodawcy bez przerwy.
2. Zleceniobiorca zobowiązany jest do wdrożenia i stosowania procedur służących wykrywaniu naruszeń ochrony danych osobowych oraz wdrażaniu właściwych środków naprawczych.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się do informowania Zleceniodawcy, niezwłocznie od chwili powzięcia informacji, lecz nie później niż w terminie 3 Dni Roboczych, o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzanych w związku z niniejszą Umową, danych osobowych. Zleceniobiorca informuje również Zleceniodawcę o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania danych, skierowanej do Zleceniobiorcy, a także o wszelkich planowanych, o ile Zleceniobiorcy są wiadome lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania danych osobowych u Zleceniobiorcy.
4. W przypadku, gdy Zleceniodawca zamierza uczestniczyć w postępowaniach, kontrolach i inspekcjach, o których mowa powyżej, Zleceniobiorca zobowiązany jest umożliwić uczestnictwo w takich działaniach.
5. Jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności Zleceniobiorcy, przewidziane w Umowie głównej, nie mają zastosowania do naruszenia Umowy. W szczególności jakiegokolwiek ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą przypadków, w których Zleceniodawca zostanie zobowiązany prawomocną decyzją lub prawomocnym wyrokiem właściwego sądu do zapłaty kary pieniężnej, odszkodowania, zadośćuczynienia lub jakiegokolwiek innej kwoty z tytułu naruszenia przepisów dotyczących ochrony danych osobowych lub w związku ze szkodą lub krzywdą wyrządzoną w związku z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, jeśli takie naruszenie lub szkoda (krzywda) wynikać będą z naruszenia przez Zleceniobiorcę postanowień Umowy. W takim przypadku Zleceniobiorca odpowiada względem Zleceniodawcy w pełnej wysokości i zobowiązany jest zwrócić Zleceniodawcy wszelkie koszty, wynikłe z tego dla Zleceniodawcy, w tym w szczególności zwrócić kwotę wypłaconego odszkodowania, zadośćuczynienia lub kary pieniężnej.
6. W zakresie nieuregulowanym w ust. 5 powyżej, Zleceniobiorca ponosi względem Zleceniodawcy odpowiedzialność na zasadach ogólnych.

## **§ 6**

### **Obowiązki Umowy – czas powierzenia**

1. Umowa zostaje zawarta na czas realizacji celów wskazanych w Preambule niniejszej Umowy oraz Umowy głównej i przestaje obowiązywać w momencie rozwiązania Umowy głównej.
2. Bez uszczerbku dla postanowień § 4, Zleceniodawca dokonuje oceny należytego wykonywania Umowy przez Zleceniobiorcę. W sytuacji negatywnego wyniku przedmiotowej weryfikacji ze strony Zleceniobiorcy, jest on zobowiązany do podjęcia działań eliminujących wykryte niezgodności w terminie określonym przez Zleceniodawcę, nie krótszym niż 14 Dni Roboczych. W przypadku, gdy to wezwanie pozostaje bezskuteczne Zleceniodawca jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
3. Zleceniodawca uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zaistnienia ważnych powodów, w tym także w razie naruszenia przez Zleceniobiorcę lub dalszy podmiot przetwarzający przepisów RODO, innych obowiązujących przepisów prawa lub niniejszej Umowy, a w szczególności, gdy:
  - a) Organ nadzoru nad przestrzeganiem zasad przetwarzania danych osobowych stwierdzi, że Zleceniobiorca lub dalszy podmiot przetwarzający nie przestrzega zasad przetwarzania danych osobowych;
  - b) Prawomocne orzeczenie sądu powszechnego wykaże, że Zleceniobiorca nie przestrzega zasad przetwarzania danych osobowych;
  - c) Zleceniodawca, w wyniku przeprowadzenia audytu, o którym mowa w § 4 Umowy stwierdzi, że Zleceniobiorca nie przestrzega zasad przetwarzania danych osobowych wynikających z Umowy lub obowiązujących przepisów prawa lub Zleceniobiorca nie stosuje się do zaleceń pokontrolnych, o których mowa w § 4 ust. 5.
4. Naruszenie przez Zleceniobiorcę postanowień Umowy, RODO lub innych obowiązujących przepisów prawa z zakresu ochrony danych osobowych stanowi podstawę do wypowiedzenia Umowy głównej.

**§ 7**  
**Współpraca Stron**

1. Strony są zobowiązane do współpracy w zakresie nadzoru nad wykonaniem niniejszej Umowy.
2. Wszelkie oświadczenia lub zawiadomienia mające związek z Umową mogą być składane za pośrednictwem poczty elektronicznej, chyba że Umowa lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa wymaga formy pisemnej pod rygorem bezskuteczności lub nieważności. Strony wyznaczają następujących przedstawicieli odpowiedzialnych za realizację Umowy, uprawniony do podejmowania decyzji operacyjnych i dokonywania wzajemnych uzgodnień:

**Przedstawiciel Zleceniodawcy:**

.....

A. Telefon: .....

B. Email: .....

**Przedstawiciel Zleceniobiorcy:**

.....

A. Telefon: .....

B. Email: .....

3. Zmiana przedstawiciela, numer telefonu i adresu e-mail nie stanowi zmiany Umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia drugiej Strony o dokonanej zmianie. Uzgodnienia i decyzje przedstawicieli, o których mowa w ust. 2 powyżej będą wiążące dla Stron, tak długo jak nie zmieniają postanowień Umowy. Dla uniknięcia wątpliwości, Strony potwierdzają, że przedstawiciele wskazani w ust. 2 nie są uprawnieni do wypowiedzenia Umowy ani Umowy głównej, chyba że z ich pełnomocnictw wyraźnie wynika takie uprawnienie.

**§ 8**  
**Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają przepisy RODO oraz polskiego prawa w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają dla swojej ważności formy pisemnego aneksu, pod rygorem nieważności.
3. Wszelkie spory wynikłe w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu właściwego zgodnie z Umową główną.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
5. Umowa wchodzi w życie z dniem zawarcia

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Zleceniodawca**

**Zleceniobiorca**

**Załącznik 1: Oświadczenie Zleceniobiorcy jako podmiotu przetwarzającego dane osobowe**  
dot. umowy powierzenia UPPDO-.....

Występując w imieniu i na rzecz ....., oświadczam że:

- posiadam doświadczenie w świadczeniu usług związanych z przetwarzaniem powierzonych danych osobowych,
- osoby które deleguję do wykonania zlecenia posiadają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych,
- osoby delegowane do wykonania pracy posiadają przeszkolenie w zakresie przepisów dot. ochrony danych osobowych,
- osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych, w tym wyznaczone do kontaktów z Zamawiającym, zostały obowiązane do zachowania informacji dot. szczegółów współpracy w tajemnicy,
- wdrożyłem odpowiednie środki techniczne i organizacyjne aby zapewnić odpowiedni do zagrożenia stopień bezpieczeństwa ochrony danych osobowych
- prowadzę ewidencję naruszeń przepisów o ochronie danych osobowych w tym naruszeń bezpieczeństwa danych
- okresowo przeprowadzam działania związane z szacowaniem ryzyka pod kątem ochrony danych i dobieram środki techniczne i organizacyjne stosowne do wyników analizy,
- wdrożyłem zasady zarządzania bezpieczeństwem informacji na podstawie normy ISO 27001,
- stosuje wydzieloną sieć dla gości,
- zostało uregulowane używanie sprzętu organizacji poza jej siedzibą.

Przy przetwarzaniu danych osobowych w systemach komputerowych oświadczam że :

- na komputerach przetwarzających dane osobowe znajduje się wyłącznie dopuszczalne, w tym prawnie legalne oprogramowanie,
- osoby wykonujące pracę z wykorzystaniem komputera zostały przeszkolone w zakresie zasad bezpieczeństwa informacji i bezpiecznego korzystania z systemu informatycznego,
- system operacyjny komputerów przetwarzających dane osobowe jest na bieżąco aktualizowany,
- oprogramowanie komputerów do przetwarzania danych osobowych jest na bieżąco aktualizowane,
- komputery przetwarzające dane osobowe są chronione przez ochronę antywirusową,
- komputery przetwarzające dane osobowe posiadają ochronę przed atakami z sieci publicznej (firewall),
- komputery na których przetwarzane są dane osobowe są zabezpieczone na wypadek zaniku napięcia (UPS, szyny zasilające i/lub zdublowane zasilacze serwerów, nadmiarowe źródła zasilania),
- stosowana jest polityka haseł (długość i złożoność, wymuszanie okresowych zmian i zmiany przed pierwszym użyciem),
- jest wdrożona zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego,
- oprogramowanie komputerów do przetwarzania danych osobowych jest na bieżąco aktualizowane (instalacja łat i patchy do programów podstawowych - systemów IT i pomocniczych np. Word, Excel, Outlook, ZIP, bazy SQL itp.),
- prowadzone są regularne przeglądy zabezpieczeń wraz z oceną ich skuteczności,
- system operacyjny komputerów przetwarzających dane osobowe jest bieżąco aktualizowany (instalacja łat, patchy, service packi, aktualizacje Windows itp.),
- monitorowany jest ruch w sieci,
- stosujemy blokowanie ruchu sieciowego z określonych adresów IP,
- wdrożyliśmy procedury postępowania na wypadek wykrycia ataku DDoS/DoS,
- blokujemy możliwość instalowania oprogramowania przez użytkowników.

.....  
Data i podpis osób wskazanych do reprezentowania Zleceniobiorcy

## IBM Software Subscription & Support

Wsparcie techniczne (Subscription & Support) uprawnia do:

- aktualizacji kodu (Fix Packs)
- przechodzenia na wyższe wersje produktu (License Upgrade)
- zgłaszania problemów technicznych do serwisu oprogramowania
- obsługi problemów o „krytyczności 1” przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- dostępu do portalu pozwalającego na samodzielne przeszukiwanie problemów, zgłaszanie oraz śledzenie problemów w systemie PMR (Problem Management Record).
- automatycznego otrzymywania powiadomień o aktualizacjach kodu, krytycznych błędach bezpieczeństwa, itp.
- pomocy telefonicznej dotyczącej kwestii nowych wdrożeń, migracji oraz pytań związanych z programowaniem.
- dostępu do dodatkowych materiałów

Problemy techniczne można zgłaszać w języku polskim telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 878 6999 lub drogą elektroniczną na adres [dispatch@pl.ibm.com](mailto:dispatch@pl.ibm.com), albo [call\\_dispatch\\_poland@pl.ibm.com](mailto:call_dispatch_poland@pl.ibm.com).

Więcej informacji: <http://www.ibm.com/planetwide/pl/>

Problemy należy zgłaszać w godzinach biznesowych, tzn. w dni robocze od poniedziałku do piątku pomiędzy 8:00 – 17:00. Poza godzinami biznesowymi są przyjmowane wyłącznie zgłoszenia o poziomie krytyczności 1. Dla problemów o poziomie krytyczności 1 serwis oprogramowania pracuje w trybie 24 godzinnym.

Pierwszy poziom wsparcia jest świadczony przez biuro IBM w Polsce. Sprawa serwisowa przekazana do kolejnego poziomu wsparcia jest obsługiwana przez ośrodek poza granicami Polski.

Poziom krytyczności	Wpływ na biznes	Czas reakcji
Severity 1	Awaria systemu produkcyjnego uniemożliwiająca pracę	Kontakt w ciągu 2 godzin biznesowych.
Severity 2	System funkcjonuje, ale jego działanie jest ograniczone	Kontakt w ciągu 4 godzin biznesowych
Severity 3	Pewien wpływ na biznes, program jest użyteczny z niedogodnościami.	Kontakt do końca następnego dnia pracy
Severity 4	Problem nie wpływa znacząco na biznes	Kontakt do końca następnego dnia pracy

Zgłaszając problem do serwisu oprogramowania (**Support Line/Passport Advantage and IBM Software Maintenance**) należy podać:

- **IBM-owy numer klienta**, na który zostało zakupione oprogramowanie
- Dane kontaktowe z numer telefonu oraz e-mail
- Pełną nazwę produktu, który wymaga wsparcia (wersja)
- Krótki opis problemu
- **Poziom krytyczności problemu**

### Dodatkowe linki:

IBM Subscription and Support

[https://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/software\\_subscription\\_support\\_ov.html](https://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/software_subscription_support_ov.html)

IBM Passport Advantage Online

[https://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/pao\\_customer.html](https://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/pao_customer.html)

Elektroniczne wsparcie - IBM Electronic Support

<http://www-01.ibm.com/support/electronicSupport>

<https://www.youtube.com/user/IBMElectronicSupport/videos>

Portal wsparcia – IBM Support Portal

<https://www.ibm.com/support/home/>

Software Support Handbook

<http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/overview.html>