

UMOWA UTRZYMANIA SYSTEMU GENESYS BEP

NR

Zawarta w dniu roku w Gdańsku pomiędzy:

ENERGA INFORMATYKA I TECHNOLOGIE SP. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (kod pocztowy 80-309), Al. Grunwaldzka 472A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000391862, posiadającą NIP: 9571059190, REGON: 221462531, o kapitale zakładowym w wysokości: 35.343.500,00 PLN, reprezentowaną przez:

1.

2.

zwaną dalej „**EITE**” lub „**Zamawiającym**”

a

.....

1.

2.

zwaną dalej „**Wykonawcą**”,

zwane każdą z osobna w dalszej części Umowy „**Stroną**”, a łącznie „**Stronami**”.

§ 1 Definicje

1. Terminy zdefiniowane w Umowie:

- a) **Bieżące Utrzymanie** – usługa polegająca na usuwaniu skutków zgłoszonych Incydentów;
- b) **Czas Gotowości Usługi** – oznacza czas, w którym Usługa w zakresie utrzymania Systemu jest świadczona, tj. 24x7x365;
- c) **Czas Dostarczenia Rozwiązania/Czas rozwiązania incydentu**– oznacza wymagany czas dostarczenia Rozwiązania Incydentu liczony w Godzinach Wsparcia. Jest to czas liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia Incydentu w Systemie Obsługi Zgłoszeń do momentu przekazania informacji zwrotnej do zgłaszającego o dostarczeniu Obejścia lub Rozwiązaniu Incydentu. Dostarczenie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z dostarczenia docelowego Rozwiązania;
- d) **Czas reakcji na zgłoszenie** - oznacza czas liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia/Incydentu w Systemie Obsługi Zgłoszeń do momentu przekazania zgłoszenia/Incydentu do Grupy Wsparcia, z uwzględnieniem Godzin Wsparcia;
- e) **Czas Realizacji Zlecenia - Czas realizacji** – oznacza wymagany czas realizacji Zlecenia - liczony w Godzinach Wsparcia. Jest to czas liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń do momentu przekazania informacji zwrotnej do zgłaszającego o wykonaniu Zlecenia Standardowego, określony w Umowie, a w przypadku Zmian Rozwojowych w Systemie w terminie uzgodnionym w Zleceniu przez Strony;
- f) **Dostępność Usługi** – oznacza czas w którym dana usługa jest świadczona w odniesieniu do Czasu Gotowości z wyłączeniem Okien Serwisowych;
- g) **Dzień Roboczy (RBD)** - oznacza dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy;
- h) **Godziny Wsparcia** – oznacza czas, w którym Wykonawca zapewnia wsparcie użytkowników Systemu (tj. czas zgłaszania Incydentów oraz Zleceń Standardowych) w Dni Robocze (RBD) w godzinach od 7:00 do 18:00;
- i) **Grupa Wsparcia** – oznacza zespół specjalistów dedykowanych do realizacji zgłoszeń/Incydentów;
- j) **Incydent o Priorytecie Krytycznym** – oznacza zgłoszenie związane z całkowitą niemożliwością korzystania z Systemu;
- k) **Incydent o Priorytecie Zwykłym** – oznacza zgłoszenie związane z częściową niemożliwością korzystania z Systemu. Występuje konieczność wykonywania dodatkowych działań wnoszących obciążenie dla użytkownika i utrudniające lub spowalniające realizację zadań; skuteczność działania sieci telekomunikacyjnej lub głównej aplikacji biznesowej jest znacznie obniżona, co ma znaczący wpływ na działalność firmy;
- l) **Incydent o Priorytecie Niskim** – oznacza zgłoszenie dotyczące problemu w działaniu Systemu innego niż: Incydent o Priorytecie Krytycznym lub Incydent o Priorytecie Zwykłym, nie utrudniającego korzystania z Systemu; Skuteczność działania sieci/ aplikacji jest wyraźnie obniżona, ale większość działań biznesowych przebiega nieprzerwanie;
- m) **Incydent** – oznacza w zależności od kontekstu: Incydent o Priorytecie Krytycznym, Incydent o Priorytecie Zwykłym, Incydent o Priorytecie Niskim albo wszystkie te pojęcia, albo niektóre z nich;
- n) **Informacje Poufne** – oznaczają informacje objęte klauzulą „poufne” lub „tajemnica przedsiębiorstwa”, w tym Tajemnicę przedsiębiorstwa;
- o) **Obejście** – oznacza przywrócenie parametrów świadczenia Usług, po zaistnieniu Incydentu, do poziomu umożliwiającego realizację procesów biznesowych w ograniczonym zakresie, lecz umożliwiającym korzystanie przez użytkowników z Systemu;

- p) **Rozwiązanie** – oznacza przywrócenie parametrów świadczenia Usług, po zaistnieniu Incydentu, do stanu zgodnego z poziomem określonym w Umowie;
 - q) **System Obsługi Zgłoszeń** – wykorzystywana przez Strony aplikacja, która służy do zarządzania Incydentami i zgłoszeniami serwisowymi do oprogramowania tworzonym przez Wykonawcę aplikacja ta m.in. umożliwia przedstawicielowi EITE wyposażonemu w przeglądarkę na zgłoszenie Incydentu, podgląd stanu zgłoszenia w tym opis zrealizowanych czynności itp. System Obsługi Zgłoszeń zawierał będzie rejestr zgłoszeń, zawierający, m.in.: numer zgłoszenia, typ zgłoszenia (serwis/rozwój), typ Incydentu (Incydent o priorytecie krytycznym, zwykłym, niskim), datę odebrania zgłoszenia, kategoryzację problemu, opis problemu, imię i nazwisko osoby zgłaszającej, sposób rozwiązania problemu, datę rozwiązania problemu, status zgłoszenia (rozwiązane/nierozwiązane), itp., EITE zapewni zdalny dostęp do tego rejestru;
 - r) **System** – oznacza system informatyczny Genesys Business Edition Premise (Genesys BEP). Komponenty i architektura Systemu opisane są w Załączniku nr 5 do Umowy;
 - s) **Środowisko Produkcyjne** - oprogramowanie zainstalowane w siedzibie użytkownika lub klienta, w którym system będzie używany. W skład oprogramowania wchodzi systemy operacyjne i bazy danych;
 - t) **Umowa** – oznacza niniejszą umowę wraz z załącznikami do niej;
 - u) **Usługi** – wszystkie czynności polegające na utrzymaniu lub rozwoju Systemu, w szczególności poprzez usuwanie Incydentów oraz dokonywanie Zmian Rozwojowych w Systemie, opisane w Umowie oraz w załącznikach;
 - v) **Tajemnica przedsiębiorstwa** – oznacza informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, w tym w szczególności oznacza wszelkie niepodane uprzednio przez Stronę do publicznej wiadomości informacje lub dane dotyczące treści Umowy, faktu ich zawarcia, stopnia oraz przebiegu ich wykonania, jak i wszelkie inne informacje dotyczące bezpośrednio lub pośrednio Strony, jak również dostawców, partnerów oraz klientów, w których posiadanie weszła Strona w związku z wykonaniem Umowy, podczas lub przy okazji współpracy w ramach Umowy, bez względu na formę ich utrwalenia lub przekazania, choćby nie były one oznaczone, jako stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w żaden sposób lub choćby przekazane były w formie ustnej, a w szczególności: wszelkie dane i informacje ekonomiczne, prawne, finansowe, organizacyjne, techniczne lub technologiczne dotyczące Umowy, jak również zaangażowanie weń jakichkolwiek podmiotów, w tym fakt prowadzenia rozmów między Stronami.
 - w) **Zgłoszenie Serwisowe (Zlecenie Standardowe, Zgłoszenie Standardowe)** - zgłoszenie wystąpienia Incydentu, zgłoszone przez EITE na platformie HP SM (Service Manager) udostępnionej Wykonawcy przez EITE.
2. Strony niniejszym postanawiają, iż wymienione powyżej terminy użyte w Umowie oraz w załącznikach do niej, jeżeli pisane są z wielkiej litery (niezależnie od tego czy zostały użyte w liczbie pojedynczej, czy mnogiej) będą miały znaczenie jak powyżej.

§ 2

Koordynatorzy Stron

1. Koordynatorzy Stron (wraz z ich danymi kontaktowymi) zostali wskazani w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Zmiana Koordynatora, nie wymaga zmiany Umowy, a jedynie uprzedniego zawiadomienia drugiej Strony na piśmie.

§ 3

Przedmiot Umowy

1. W ramach postanowień Umowy, Wykonawca zapewnia EITE usługi wsparcia w zakresie Bieżącego Utrzymania w tym asystę techniczną zgodnie z Załącznikiem nr 2.

2. Wykonawca zobowiązuje się wobec EITE do świadczenia na rzecz EITE Usług oraz do przeniesienia na EITE autorskich praw majątkowych do wyników świadczonych Usług zamian za wynagrodzenie, o którym mowa w § 5 ust 2 Umowy.
3. W ramach wynagrodzenia określonego w § 1 ust. 2 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi wsparcia w zakresie Bieżącego Utrzymania w tym asysty technicznej (z ang. Software Update License & Support), w następującym zakresie:
 - a) dostarczania aktualizacji programów, poprawek (w tym poprawek bezpieczeństwa), 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
 - 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 7:00-18:00 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
 - h) obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi zasadami współczesnej wiedzy technicznej i stosowanymi normami technicznymi.

§ 4

Czas obowiązywania Umowy

1. Umowa obowiązuje przez okres 24 (dwudziestu czterech) miesięcy liczonych od dnia 23 maja 2021r.

§ 5

Wynagrodzenie i płatności

1. Z tytułu zrealizowania prac związanych z Bieżącym Utrzymaniem Wykonawcy przysługuje opłata zryczałtowana za każdy miesięczny okres rozliczeniowy w okresie obowiązywania Umowy.
2. Miesięczna opłata zryczałtowana, o której mowa w ust. 1 wynosi (słownie: netto i zostanie powiększona o podatek VAT, zgodny z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury. W przypadku świadczenia usługi asysty technicznej na podstawie zleceń Zamawiającego Wykonawcy przysługuje ponadto wynagrodzenie godzinowe w wysokości:
 - a) w dniach pn-pt godz. 8.00 – 17.00: ___ złotych (słownie: netto za godzinę świadczenia usługi.
 - b) w dniach pn-pt godz. 17.00 – 7 .00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy: ___ złotych (słownie: netto za godzinę świadczenia usługi.
3. Okres rozliczeniowy, za który przysługuje Wykonawcy opłata zryczałtowana oraz wynagrodzenie godzinowe, i w którym realizowane są prace serwisowe, rozpoczyna się pierwszego dnia danego miesiąca i kończy ostatniego dnia danego miesiąca.

4. Opłata ryczałtowa będzie naliczana od momentu wejścia w życie Umowy. Jeśli pierwszy okres rozliczeniowy, rozpoczynający się bezpośrednio po wejściu Umowy w życie nie obejmie pełnego miesiąca kalendarzowego, opłata ryczałtowa ulegnie proporcjonalnemu obniżeniu.
5. Wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w ust. 2, za dany okres rozliczeniowy płatne będzie na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę w ostatnim dniu roboczym tego okresu rozliczeniowego i zestawienia godzin świadczenia usługi asysty technicznej, w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej i zgodnej z umową faktury VAT, na rachunek bankowy wskazany w fakturze.
6. Wykonawca oświadcza, że wskazany w ust. 16 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 r. poz.106 z późn. zm.). 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. 16, według stanu na dzień zlecenia płatności świadczenia pieniężnego wynikającego z Umowy, nie będzie widoczny w wykazie, o którym mowa w ust. 6. Zamawiający wstrzyma płatność do czasu wskazania przez Wykonawcę rachunku bankowego zgodnego z wykazem. Z tytułu powstałego opóźnienia w spełnieniu świadczenia pieniężnego przez Zamawiającego w sytuacji opisanej w zdaniu poprzedzającym Wykonawcy nie przysługuje prawo do żądania zapłaty odsetek za opóźnienie lub odszkodowania z tego tytułu od Zamawiającego.
8. 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).
9. Całkowitą wartość Umowy wynosi zł (słownie:)
netto.
10. Faktury należy wystawiać i doręczyć elektronicznie na adres poczty elektronicznej, zgodnie z Oświadczeniem o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej, stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy.
11. 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).
12. 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).
13. Wykonawca został poinformowany przez EITE 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.
14. Wykonawca oświadcza, że jest/nie jest rezydentem w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. prawo dewizowe.
15. Wykonawca posiadający status nierezydenta w rozumieniu ustawy, o której mowa w ust. 14 powyżej, oświadcza, że posiada/nie posiada (niepotrzebne przekreślić) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przedsiębiorstwo, oddział lub przedstawicielstwo.
16. Wszystkie płatności będą dokonywane na rzecz Wykonawcy na rachunek bankowy nr prowadzony przez po otrzymaniu prawidłowo wystawionej i zgodnej z Umową faktury VAT.

§ 6

Poziom świadczenia usług serwisowych (SLA)

1. Prace objęte zakresem Bieżącego Utrzymania określonych Załączniku nr 2. Umowy, realizowane będą na podstawie przesłanego przez EITE Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zgłoszenie Serwisowe uznaje się za skutecznie dokonane z chwilą wykonania jednego z poniższych, z zastrzeżeniem ust. 3:
 - a. Wprowadzenia zgłoszenia do Systemu Obsługi Zgłoszeń udostępnionego przez EITE,
 - b. Przekazania zgłoszenia drogą telefoniczną do jednej z osób wyznaczonych przez Wykonawcę do obsługi Zgłoszeń Serwisowych i podanych w Załączniku nr 1, w sytuacji braku dostępności Systemu Obsługi Zgłoszeń. W tym przypadku EITE jest zobowiązana do późniejszego uzupełnienia zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń.
 - c. Przekazania zgłoszenia drogą telefoniczną do jednej z osób wyznaczonych przez Wykonawcę do obsługi Zgłoszeń i podanych w Załączniku nr 1, w przypadku zgłoszenia Incydentu o priorytecie Krytycznym. W tym przypadku EITE jest zobowiązana do uzupełnienia zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń w ciągu 1 dnia roboczego od momentu przekazania zgłoszenia.
3. Prawo do wprowadzania Zgłoszeń Serwisowych mają osoby pisemnie wyznaczone przez EITE. Listę pracowników EITE upoważnionych do wprowadzania Zgłoszeń Serwisowych określa Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.
4. EITE wprowadza Zgłoszenie Serwisowe odpowiednio oznaczając kategorię zgłoszenia (Incydent o Priorytecie Krytycznym, Incydent o Priorytecie Zwykłym, Incydent o Priorytecie Niskim). Zgłoszenia dla uznania ich ważności powinny dodatkowo zawierać:
 - a) informację o przybliżonym czasie wystąpienia problemu,
 - b) opis Incydentu lub problemu,
 - c) opis poprawnego / pożądanego działania Systemu.
5. Jeśli nie wynika to z samego opisu Incydentu i wymagałoby dodatkowej analizy ze strony Wykonawcy ma on prawo do odmówienia przyjęcia zgłoszenia w przypadku, gdy:
 - a) zgłoszenie zostało przesłane przez osobę nieupoważnioną przez EITE do przesyłania zgłoszeń, tj. niewymienioną w Załączniku nr 3,
 - b) przedmiot zgłoszenia wykracza poza zakres prac objętych niniejszą Umową;
 - c) zgłoszenie zawiera niekompletne informacje w stosunku do wymagań określonych w ust. 4 powyżej.
6. Wykonawca dokona analizy zgłoszenia w czasie reakcji odpowiednim dla danej kategorii Incydentu wskazanego przez EITE w zgłoszeniu. Wykonawca po przeprowadzeniu analizy może przekazać EITE uzasadnienie obniżenia priorytetu Zgłoszenia Serwisowego i zmiany kategorii zgłoszenia.
7. W przypadku, w którym klasyfikacja (priorytetyzacja) zgłoszenia Incydentu, odbiega od oczekiwań EITE a EITE jest w stanie przedstawić uzasadnienie zmiany klasyfikacji danego Incydentu, Strony niezwłocznie w dobrej wierze podejmą starania o uzyskanie jednolitej klasyfikacji Incydentu zgodnie z poniższą procedurą:
 - a) w trakcie prowadzenia przez Wykonawcę analizy Incydentu, o której mowa w punkcie 4 powyżej, Koordynator Umowy ze strony EITE może wnioskować do Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy o podwyższenie jego priorytetu. Koordynator Wykonawcy powiadomi Koordynatora Umowy ze strony EITE o podwyższeniu priorytetu Incydentu lub odrzuci wniosek EITE podając stosowne uzasadnienie,
 - b) każdy z Czasów Reakcji na Zgłoszenie i Czasów Rozwiązania Incydentu, których przypisany priorytet został podwyższony będą naliczane ponownie, Wykonawca w zdefiniowanym czasie dostarczenia rozwiązania dokona rozwiązania i zamknięcia incydentu.

8. Wykonawcy w czasie odpowiednim dla danej kategorii, po otrzymaniu zgłoszenia Incydentu, ustosunkuje się do otrzymanego zgłoszenia poprzez umieszczenie odpowiedniej informacji w Systemie Obsługi Zgłoszeń i podejmie odpowiednie kroki zmierzające do usunięcia Incydentu.
9. Czas usunięcia Incydentu przez Wykonawcę liczony jest od momentu zgłoszenia Incydentu przez EITE, do momentu przekazania EITE poprzez System Obsługi Zgłoszeń informacji o rozwiązaniu Incydentu na Środowisku Produkcyjnym.
10. Do Czasu Dostarczenia Rozwiązania nie jest wliczany czas akceptacji rozwiązania przez EITE liczony od momentu przekazania informacji do EITE o wdrożeniu na wdrożenie rozwiązania na Środowisku Produkcyjnym lub uwag dotyczących działania rozwiązania. Komunikacja w tym zakresie odbywać się będzie w oparciu o System Zgłoszeń.
11. Czasy realizacji prac przez Wykonawcę określone zostały w Załączniku nr 2 do Umowy.
12. Czasy usunięcia poszczególnych Incydentów liczone będą w paśmie czasowym określonym, jako Godziny Wsparcia i wyrażone będą w godzinach i minutach. Jeżeli zgłoszenie przesłane jest poza Godzinami Wsparcia, czas reakcji oraz usunięcia Incydentu liczony będzie od początku najbliższego okresu Godzin Wsparcia.
13. W przypadku konieczności dokonania naprawy Incydentu lub przeprowadzenia przez Wykonawcę czynności diagnostycznych związanych z usunięciem Incydentu przy wykorzystaniu zdalnego dostępu do odpowiedniego Środowiska, do czasu reakcji oraz usunięcia Incydentu, o których mowa w ust. 10 i 11 powyżej, nie wlicza się czasu aktywacji przez EITE usługi zdalnego dostępu na podstawie prawidłowo wypełnionego przez Wykonawcę wniosku o aktywację usługi.
14. Zgłoszenia Serwisowe przyjmowane poprzez System Obsługi Zgłoszeń będą całą dobę, przez wszystkie dni w roku. Zgłoszenia Serwisowe będą przyjmowane telefonicznie w Dni Robocze w czasie Godzin Wsparcia.

§ 7

Prawa własności intelektualnej

1. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych do Wyników na EITE, na EITE przechodzi również własność nośników tych Wyników. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych, o których mowa w ust. 1 jest zawarte w wynagrodzeniu określonym § 5 ust 2.
2. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie, tj. każdorazowo z chwilą udostępnienia wyników Bieżącego Utrzymania, do przekazania EITE kompletnych kodów źródłowych (w tym ze skryptami kompilacyjnymi i uruchomieniowymi oraz plikami konfiguracyjnymi) wraz z pełną dokumentacją do nich. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby EITE odczyt lub zapisywanie kodu źródłowego, a w konsekwencji jego rozwijanie samodzielne lub przez podmioty, którym EITE zleci takie czynności.
3. Z chwilą dostarczenia EITE przez Wykonawcę wyników Bieżącego Utrzymania stanowiących utwory w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U z 2018 r. poz. 1191 z późn. zm.) - (wraz z dokumentacją do wyników, o ile taka jest wymagana przez EITE; dalej łącznie „**Rezultaty**”) oraz w ramach wynagrodzenia opisanego Umową, Wykonawca przenosi na EITE autorskie prawa majątkowe do Rezultatów, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych, na następujących polach eksploatacji obejmujących:
 - a) w odniesieniu do Rezultatów stanowiących programy komputerowe:
 - i. trwałe lub czasowe zwielokrotnienia Rezultatów w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
 - ii. tłumaczenie, przystosowywanie, zmiana układu lub jakiejkolwiek inne zmiany w Rezultatach,
 - iii. rozpowszechnianie, w tym użyczenia lub najmu, Rezultatów lub ich kopii;
 - b) w odniesieniu do Rezultatów niestanowiących programów komputerowych:

- i. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania Rezultatów – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy Rezultatów, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
 - ii. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których Rezultaty utrwalono – wprowadzenie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
 - iii. w zakresie rozpowszechniania Rezultatów w sposób inny niż obrót oryginałem albo egzemplarzami na których Rezultaty utrwalono – publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawania i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie Rezultatów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do nich dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym.
4. Wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych do Rezultatów, Wykonawca zobowiązuje się przenieść na EITE wyłączne prawo zezwalania na wykonywanie autorskiego prawa zależnego do opracowań Rezultatów (tj. do rozporządzania i korzystania z takich opracowań) - na wskazanych w ust 2 powyżej polach eksploatacji.
5. Wykonawca oświadcza oraz gwarantuje, że:
 - a. przysługują mu autorskie prawa majątkowe do Rezultatów a dobra własności intelektualnej nie będą dotknięte żadnymi wadami prawnymi;
 - b. ma prawo do udzielania zgody na wykonywanie praw zależnych do Rezultatów i wyraża zgodę, aby dalszej zgody na wykonywanie praw zależnych przez osoby trzecie udzielała EITE;
 - c. może Rezultatami swobodnie rozporządzać;
 - d. wykorzystywanie Rezultatów przez EITE lub jego następców prawnych w zakresie określonym w Umowie nie będzie naruszało w żaden sposób praw osobistych i majątkowych osób trzecich, w tym praw wynikających z ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. W przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniami z tytułu naruszenia praw autorskich do Rezultatów przeciwko EITE lub jej następcom prawnym, Wykonawca zwolni EITE lub jej następców prawnych z wszelkiej odpowiedzialności, ponosząc przy tym wszelkie koszty ich uzasadnionej obrony, o ile do takiego naruszenia nie doszło na skutek wyłącznego, zawinionego działania EITE lub jej następców prawnych.
 - e. Wykonawca zobowiązuje się i zapewnia, że żadna z osób będących twórcą (współtwórcą) Rezultatu, nie będzie wykonywać wobec Zamawiającego, jego następców prawnych lub innych podmiotów, którym Zamawiający udostępni którykolwiek z Rezultatu, przysługujących jej praw osobistych, w szczególności osobistych praw autorskich.
6. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszej Umowy, w szczególności ust. 1 powyżej, Strony zgodnie oświadczają, iż ich intencją jest przeniesienie przez Wykonawcę na Zamawiającego całości autorskich praw majątkowych do Rezultatów (w tym praw zależnych) na polach eksploatacji, które są lub okażą się niezbędne dla Zamawiającego, w związku z czym Strony postanawiają że jeżeli okaże się, iż postanowienia Umowy nie będą wystarczające dla przeniesienia całości autorskich praw majątkowych do Rezultatów (w tym praw zależnych) na polach eksploatacji, które są lub okażą się niezbędne dla Zamawiającego, wówczas Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania od Zamawiającego, przeniesie na Zamawiającego, bez dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu, autorskie prawa majątkowe do Rezultatów (w tym prawa zależne) na tych polach eksploatacji na jakich zażąda tego Zamawiający.

§ 8

Kary umowne

1. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę czasu usunięcia Incydentów, o których mowa w § 6, EITE ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 0,5 % łącznego miesięcznego

wynagrodzenia Wykonawcę, określonego w §5 ust 2, za każdą rozpoczętą godzinę roboczą opóźnienia.

2. Naliczenie kar umownych będzie następować poprzez wystawienie i doręczenie noty obciążeniowej. Wymagalność wierzytelności z tytułu kary umownej będzie następować w terminie 1 dnia od dnia doręczenia noty.
3. W przypadku, gdy EITE naliczy Wykonawcy kary umowne z tego tytułu, kwota kary pomniejszy - na skutek potrącenia - łączne miesięczne wynagrodzenie Wykonawcy określone w § 5 ust 2 w danym okresie rozliczeniowym. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu przekroczenia czasu usunięcia Incydentów, o których mowa w § 6, w danym okresie rozliczeniowym jest ograniczona do wysokości 100% łącznego miesięcznego wynagrodzenia określonego w §5 ust 2.
4. W przypadku, gdy wskaźnik procentowy Incydentów rozwiązanych terminowo w wymaganym czasie, w stosunku do wszystkich zgłoszonych w danym miesiącu Incydentów spadnie poniżej 95% poziomu Umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, EITE ma prawo do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 0,4% (czterech dziesiątych procenta) łącznego miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 (należnego za miesiąc świadczenia Usługi, w którym nastąpił spadek Dostępności Usługi, o którym mowa powyżej) za każdy nierozwiązany Incydent poniżej poziomu 95% Incydentów rozwiązanych terminowo.
5. Łączna wysokość kar umownych, które mogą zostać naliczone dla jednego okresu rozliczeniowego, tj. jednego miesiąca, za niedotrzymanie poziomu Usług, o którym mowa w § 6 nie może przekroczyć 100% (sto procent) wartości wynagrodzenia netto § 5 ust. 2 (obliczonego dla miesiąca, za który kary są należne).
6. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy (w tym kar umownych) nie może przekroczyć 100% (sto procent) dwunastokrotności wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 2
7. Kary umowne naliczane będą od wartości wynagrodzenia netto. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (lucrum cessans).

§ 9

Podwykonawcy

1. Wykonawca może posługiwać się przy wykonywaniu Umowy podwykonawcami, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody EITE na zaangażowanie konkretnych podwykonawców, przy czym EITE nie odmówi zgody bez zaistnienia uzasadnionej przyczyny.
2. Za działania lub zaniechania podwykonawców Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za działania lub zaniechania własne.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia uzgodnionej wcześniej z EITE listy jego podwykonawców, z których udziałem Wykonawca zamierza realizować przedmiot Umowy. Każdorazowa modyfikacja tej listy wymaga uprzedniej pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody EITE. W miejsce podwykonawców niezatwierdzonych przez EITE Wykonawcy może wskazać EITE do zatwierdzenia innych podwykonawców.
4. W przypadku, gdy Wykonawca postanowi korzystać z usług podwykonawców, EITE będzie miał prawo komunikować się z podwykonawcą we wszystkich sprawach związanych z wykonywaniem Umowy, z zastrzeżeniem, że podwykonawca nie będzie uprawniony do podejmowania decyzji lub składania oświadczeń związanych z realizacją Umowy. EITE będzie na bieżąco informować Wykonawcę w przypadku bezpośredniej komunikacji z podwykonawcą.

§ 10

Ochrona danych osobowych i innych danych

1. Wykonawca będzie przetwarzał w imieniu EITE i na jego polecenie dane osobowe na warunkach określonych w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych, której treść stanowi Załącznik nr 4 do Umowy. Niniejsza Umowa oraz umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowi udokumentowane polecenie przetwarzania danych osobowych, o którym mowa w art. 28 RODO. W celu weryfikacji wiarygodności Wykonawcy w zakresie powierzenia przetwarzania danych osobowych Wykonawca potwierdza swoją gotowość na przetwarzanie danych osobowych oświadczeniem według załącznika nr 1 do umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. 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.
3. Strony, ich pracownicy oraz wszystkie osoby związane w jakikolwiek sposób z wykonywaniem Umowy zobowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z dostępem do danych osobowych, które są przetwarzane przez drugą Stronę (w tym sposobu zabezpieczenia danych osobowych).
4. W przypadku powstania szkody związanej z niewykonaniem postanowień niniejszego paragrafu, każda ze Stron może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych, bez względu na inne roszczenia służące Stronie na podstawie Umowy lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Ponadto każda ze Stron ma prawo zażądać i dochodzić od drugiej Strony zwrotu wszelkich kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego, bez względu na inne roszczenia służące Stronie na podstawie Umowy lub przepisów prawa.
5. 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.
6. Informacja o zasadach przetwarzania przez Strony danych osobowych osób, o których mowa powyżej oraz o przysługujących tym osobom prawach w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych dostępne są odpowiednio:
 - Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. - Załącznik nr 7 lub na stronie: <https://www.energa-ite.com.pl/obowiazek-informacyjny/>
 -- Załącznik nr 8 lub na stronie: https://
.....

§ 11
Rozwiązanie Umowy

1. Strony mają prawo rozwiązać Umowę za 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. W razie rozwiązania Umowy przez EITE, Wykonawca otrzyma należne wynagrodzenia za Usługi dostarczone przez Wykonawcę do dnia rozwiązania Umowy.
3. EITE może rozwiązać Umowę po upływie 3 (trzech) miesięcy od dnia jej zawarcia. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno być złożone w terminie 30 dni od okresu, o którym mowa powyżej i będzie skuteczne po upływie 1 (jednego) miesiąca od dnia pisemnego zawiadomienia Wykonawcy o skorzystaniu przez EITE z prawa do wcześniejszego rozwiązania Umowy. Wykonawcy przysługiwać będzie wynagrodzenie należne z tytułu wykonania dotychczasowej części Umowy.
4. EITE przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, z zachowaniem prawa do kar umownych, w przypadku zaistnienia co najmniej jednego z następujących ważnych powodów:
 - a. gdy w stosunku do Wykonawcy rozpoczęta zostanie likwidacja lub wszczęto postępowanie likwidacyjne, restrukturyzacyjne lub dokonano wykreślenia Wykonawcy z właściwego rejestru;
 - b. zostanie wydany wykonalny tytuł egzekucyjny stanowiący podstawę do zajęcia majątku Wykonawcy w sposób uniemożliwiający lub utrudniający wykonanie Umowy;
 - c. powstanie po stronie Wykonawcy stan zagrożenia niewypłacalnością, uzasadniający wszczęcie postępowania restrukturyzacyjnego albo upadłościowego wobec Wykonawcy lub postępowanie to wszczęto albo został złożony wniosek o jego wszczęcie;
 - d. jeżeli zaistnieje wada prawna przedmiotu Umowy, a Wykonawca nie usunie tej wady w terminie 14 dni od dnia poinformowania go o wadzie,
 - e. w przypadku zaprzestania przez Wykonawcę wykonywania działalności w zakresie objętym całością lub częścią Umowy,
 - f. w przypadku utraty przez Wykonawcę statusu partnera technologicznego Silver nadanego przez Genesys i nie poinformowania Zamawiającego o tym zdarzeniu w terminie 7 (siedmiu) dni od jego zajścia,
 - g. w przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę w okresie dwóch kolejnych miesięcy umówionego poziomu świadczenia usług serwisowych, określonego w Załączniku nr 2.
5. Wykonawca ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku opóźnienia EITE z zapłatą kwoty pełnego wymagalnego Wynagrodzenia za co najmniej 3 pełne okresy płatności, określone w § 5 ust. 2 Umowy, za uprzednim bezskutecznym upływem wyznaczonego pisemnie, dodatkowego, co najmniej 14 - dniowego terminu do dokonania zapłaty.
6. Umowa rozwiązuje się z dniem doręczenia pisemnego oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Stronie, do której jest ono kierowane albo z dniem upływu terminu wypowiedzenia.
7. Niezależnie od powyższego, Strony mogą rozwiązać Umowę w przypadkach określonych w Kodeksie cywilnym lub w innych postanowieniach Umowy.
8. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym, powinno zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. W braku zastrzeżenia innego terminu, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno być dokonane w terminie do 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym uprawniony do odstąpienia dowiedział się o przyczynie uprawniającej do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
9. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron i na jakiegokolwiek podstawie (umownej lub ustawowej), Wykonawca zobowiązuje się zwrócić EITE wszystkie dokumenty w wersji papierowej jak i elektronicznej (nawet jeżeli nie zostały jeszcze ukończone i zaakceptowane przez EITE), którymi posługiwał się on lub osoby trzecie działające na jego zlecenie do chwili rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy, lub które utworzył, lub uzyskał w związku z wykonywaniem Umowy. W terminie 3 (trzech) dni od daty rozwiązania Umowy, Wykonawca przekaże EITE, celem weryfikacji, listę dokumentów, które zobowiązany jest zwrócić. W terminie 3 Dni Roboczych od przekazania EITE listy dokumentów, o której mowa w zdaniu poprzednim, EITE

zweryfikuje listę, zaakceptuje ją lub uzupełni o dodatkowe dokumenty, do których przekazania zobowiązany będzie Wykonawca oraz wskaże oczekiwany termin ich przekazania. Do czasu dostarczenia przez Wykonawcę wszystkich wyżej wymienionych dokumentów, EITE ma prawo powstrzymać się z zapłatą jakiegokolwiek części wynagrodzenia należnego Wykonawcy na podstawie Umowy, bez konieczności zapłaty odsetek lub kosztów powstałych po stronie Wykonawcy z tytułu wstrzymania zapłaty tego wynagrodzenia.

10. W przypadku wygaśnięcia Umowy w wyniku jej rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron (niezależnie od tego czy na podstawie umownej czy ustawowej) EITE zachowuje wszelkie prawa nabyte w ramach realizacji Umowy przed jej wygaśnięciem, zaś Wykonawca zachowuje należne mu z tytułu wykonania Umowy do dnia wygaśnięcia Umowy wynagrodzenie, pozostają w mocy postanowienia dotyczące kar umownych, odpowiedzialności Wykonawcy, praw autorskich, własności, prawa zatrzymania, właściwości sądu, zasad poufności.

§ 12

Zmiana Umowy

1. Wszelkie zmiany Umowy mogą być dokonywane jedynie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksu do Umowy.
2. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw/określeń Stron, siedziby Stron, numerów kont bankowych Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy, Koordynatorów oraz przedstawicieli Stron.

§ 13

Postanowienia dotyczące społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw

1. Wykonawca oświadcza, że w prowadzonym biznesie stosuje zasady etyki, przeciwdziałania korupcji, przestrzegania praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działania zgodnego z wymaganiami 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.

§ 14

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.

§ 15

Poufność

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień każda ze Stron zobowiązuje się nie ujawniać zarówno w czasie obowiązywania Umowy, jak i po ich wygaśnięciu żadnych informacji i dokumentów związanych z realizacją przedmiotu Umowy.
2. Każda ze Stron ma obowiązek ochrony przed dostępem osób nieuprawnionych do informacji i dokumentów dotyczących drugiej Strony, niezależnie od sposobu i formy ich powierzenia.
3. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji lub dokumentów, które są powszechnie

dostępne, jeżeli zostały podane do publicznej wiadomości bez naruszenia Umowy lub informacji i dokumentów, które są zatwierdzone do rozpowszechnienia na podstawie uprzedniej pisemnej zgody Strony, której dotyczą.

4. Nie stanowi ujawnienia informacji i dokumentów, ani nie narusza określonych w Umowie zasad poufności, ujawnienie przez EITE tych informacji lub dokumentów swoim doradcom, audytorom, inwestorom.
5. Strony postanawiają, że informacje będą przekazywane pomiędzy nimi, a następnie przechowywane w formie zapewniającej brak dostępu podmiotów trzecim niebiorących udziału w realizacji przedmiotu Umowy. W szczególności Wykonawca zobowiązany jest w sposób należyty zabezpieczyć przed udostępnieniem osobom trzecim wszelkiego rodzaju dokumenty drugiej Strony posiadane przez siebie, w tym również dokumenty utrwalone za pomocą elektronicznych nośników informacji lub innych środków technicznych.
6. W przypadku przekazania przez jedną Stronę dla realizacji Umowy jakichkolwiek dokumentów, druga Strona zobowiązana jest do ich zwrotu najpóźniej w terminie 5 dni od zakończenia realizacji Umowy.).
7. 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.
8. Żadna ze Stron nie jest uprawniona do używania nazwy (firmy) drugiej Strony we własnych materiałach reklamowych bez uprzedniej zgody drugiej Strony. Wykonawca może umieścić firmę EITE na swojej liście klientów, po uzyskaniu uprzednie zgody EITE wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
9. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez jedną ze Stron postanowień określonych w powyższych ustępach, druga Strona może żąda naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody na zasadach opisanych w Umowie oraz na zasadach ogólnych - przewidzianych w przepisach prawa. Niezależnie od uprawnie przewidzianych w zdaniu poprzednim, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień niniejszego paragrafu Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na żądanie EITE kary umownej w wysokości 10 000,00 zł (słownie złotych: dziesięć tysięcy 00/100) za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonani postanowień określonych w niniejszym paragrafie. EITE ma prawo dochodzeni odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadac ogólnych Kodeksu cywilnego.
10. Postanowienia niniejszego paragrafu pozostają w mocy przez okres obowiązywani Umowy oraz przez okres 5 (pięć) lat po jej wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu niezależnie od powodu wygaśnięcia, odstąpienia lub rozwiązania.
11. Każda ze Stron zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych drugiej Strony pozyskanych w związku z Umową.
12. W zakresie zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) zachowania w tajemnicy informacji stanowiących Tajemnicę przedsiębiorstw EITE, które zostały mu powierzone przez EITE lub powziętych związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy przez okres trwania Umowy oraz 5 lat od dnia jej ustania,

- b) przetwarzania udostępnionych lub powziętych w związku z zawarciem Umowy informacji wyłącznie w celu w jaki zostały mu powierzone,
 - c) stosowania przez konsultantów Wykonawcy, świadczących usług na rzecz EITE Polityki Bezpieczeństwa Informacji obowiązującej w EITE.
13. Informacje Poufne nie będą ujawniane przez żadną ze Stron jakimkolwiek osobom trzecim, z wyłączeniem:
- a) osób, którym ujawnienie tych informacji będzie niezbędne do wykonania postanowień Umowy
 - b) wypadku, gdy druga Strona wyrazi na piśmie, pod rygorem nieważności, uprzednią zgodę na ich udostępnianie,
 - c) doradców, audytorów, inwestorów, jak również innych podmiotów z którymi EITE współpracuje,
 - d) sytuacji, kiedy Umowa będzie uznane za umowę znaczącą w rozumieniu przepisów prawa regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego.
14. W przypadku, gdyby którakolwiek ze Stron zobowiązana została na moc obowiązujących przepisów prawa do przekazania Informacji Poufnych związanych Umową, Strona ta powiadomi drugą Stronę o okolicznościach warunkach i zakresie przekazania, w czasie umożliwiającym drugiej Stronie przedsięwziąć konieczne środki prawne chroniące przed przekazaniem Informacji Poufnych, bądź zrzeknięcia się ochrony poufności, chyba że zachowanie takiego terminu, przy zachowaniu należytej staranności, nie będzie możliwe. Obowiązek zawiadomienia drugiej Strony o przekazaniu Informacji Poufnych nie dotyczy informacji przekazywanych przez EITE jej doradcom, audytorom i wszelkim innym podmiotom, którymi EITE współpracuje na jakiegokolwiek podstawie.
15. Strony zobowiązują się do zapoznania swoich pracowników oraz wszystkich osób związanych w jakikolwiek sposób z wykonywaniem Umowy z obowiązującymi zasadami poufności i ponoszą odpowiedzialność za przestrzeganie zasad poufności przez te osoby na zasadzie ryzyka.
16. Nie stanowi ujawnienia informacji i dokumentów, ani nie narusza określonych w Umowie zasad poufności, ujawnienie przez EITE tych informacji lub dokumentów swoim doradcom, audytorom, inwestorom, a także innym podmiotom z Grupy ORLEN jak również podmiotom, z którymi EITE 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 dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2020 r. poz. 1526, t.j. dnia 04.09.2020 r. z późn. zm.) oraz spółki, które zostaną włączone do Grupy ORLEN.

§ 16

Zasady korzystania z systemów informatycznych EITE

1. Wykonawca i personel Wykonawcy zobowiązuje się do stosowania ogólnie przyjętych w EITE zasad bezpieczeństwa informatycznego (regulacje Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w EITE), w szczególności tych opisanych w niniejszym paragrafie.
2. Dostęp do jakichkolwiek zasobów EITE jest przyznawany zgodnie z obowiązującą polityką i procedurami za pośrednictwem przedstawiciela Umowy ze strony EITE, który ma prawo domagać się potwierdzenia przez Wykonawcę spełnienia warunków w tym zakresie.
3. EITE dopuszcza wykorzystywanie sprzętu teleinformatycznego Wykonawcy, z możliwością podłączenia do sieci EITE z wykorzystaniem mechanizmu VPN, 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 EITE.
 - b) Na urządzeniu jest zainstalowana aplikacja zabezpieczająca posiadająca co najmniej funkcjonalność ochrony antywirusowej z ochroną w czasie rzeczywistym i firewall z aktualnymi definicjami ochrony antywirusowej.
 - 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 EITE musi być wyłączone. Nie dopuszcza się wykorzystywania w trakcie podłączenia do sieci EITE aplikacji służących do współdzielenia plików, korzystania z mediów społecznościowych oraz serwisów strumieniowania mediów z wyłączeniem Systemów telekonferencyjnych.
 - e) Dostęp i realizacja zleconych czynności na udostępnionym systemie powinny być realizowane przez osoby do tego upoważnione.
 - f) Po włączeniu stacji do domeny EITE wygenerowany ruch z urządzenia podlega monitorowaniu.
3. Zabronione jest podłączanie do sieci teleinformatycznej EITE urządzeń sieciowych (router, accesspoint, repeater wifi, itp.) mogących umożliwić dostęp do sieci Wykonawcy z pominięciem mechanizmów bezpieczeństwa i zasad dostępu do sieci EITE. Podłączenie takich urządzeń zostanie potraktowane jako świadome działanie godzące w bezpieczeństwo teleinformatyczne EITE. Zapis ten nie dotyczy sytuacji, w której EITE zleca Wykonawcy instalację takiego urządzenia.
 4. Wykonawca świadomy jest, że sieć teleinformatyczna EITE 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.
 5. EITE zastrzega sobie prawo do odłączenia danego urządzenia od sieci EITE oraz dezaktywacji konta lub kont służących do dostępu do sieci EITE bez uprzedniego powiadomienia w przypadku, gdy zaistnienie podejrzenia, że takie urządzenie stanowi jakiegokolwiek zagrożenie dla infrastruktury EITE. Blokada następuje do czasu wyjaśnienia incydentu. Działanie takie nie powoduje przedłużenia terminów realizacji przedmiotu Umowy.
 6. Wykonawca odpowiada za dotrzymanie warunków dopuszczenia sprzętu do pracy w sieci EITE i może zostać poproszony o udowodnienie ich spełnienia.
 7. Wykonawca odpowiada za świadome lub nieświadome działania związane z naruszeniem zasad bezpieczeństwa EITE spowodowane złym stanem urządzenia Wykonawcy podłączonym do sieci EITE lub oprogramowaniem na nim zainstalowanym, w tym także oprogramowaniem szkodliwym.
 8. EITE może dochodzić od Wykonawcy, w przypadku powstania szkody, związanej z niewykonywaniem postanowień niniejszego paragrafu, odszkodowania na zasadach ogólnych.
 9. 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 EITE wszelkich kosztów związanych z usunięciem powstałej szkody.
 10. Wyłączne prawa do wszelkich danych gromadzonych i przetwarzanych przez System i systemy informatyczne EITE przysługują EITE. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania danych powstałych przy wykonywaniu Umowy najpóźniej w ostatnim dniu obowiązywania Umowy.
 11. Wszystkie prawa do baz danych przekazanych Wykonawcy przez EITE w celu wykonania Umowy przysługują tylko i wyłącznie EITE i pozostają przy EITE.

§ 17

Elementy udostępniane wykonawcy przez EITE, dostęp do pomieszczeń EITE

1. W odniesieniu do składników majątku udostępnionych Wykonawcy przez EITE dla wykonania przedmiotu Umowy, Wykonawca zobowiązuje się, przez cały okres udostępnienia takich elementów:
 - a) dbać o udostępnione składniki majątkowe,
 - b) prowadzić wykaz takich składników, który EITE mogłaby sprawdzić w dowolnym momencie,
 - c) wykorzystywać takie składniki majątkowe wyłącznie w celu wykonania przedmiotu Umowy,
 - d) zwrócić EITE, najpóźniej w terminie wygaśnięcia przedmiotu Umowy, składniki majątkowe wciąż znajdujące się w jego posiadaniu.
2. Wykonawca gwarantuje również, że będzie przestrzegał wszystkich praw, w tym również praw własności intelektualnej EITE oraz innych spółek z Grupy ORLEN lub jakichkolwiek osób trzecich do takich składników majątku.
3. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia któregośkolwiek z udostępnionych składników majątku, Wykonawca zobowiązuje się, według wyboru EITE, naprawić te składniki lub dostarczyć nowe.
4. Strony zgodnie oświadczają, że udostępnienie Wykonawcy przez EITE jakichkolwiek składników majątku EITE oraz innych spółek z Grupy ORLEN nie będzie skutkowało powstaniem lub przeniesieniem na Wykonawcę jakichkolwiek praw do tych składników majątkowych EITE.
5. EITE zapewni Wykonawcy dostęp do zasobów EITE, niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, które będą powierzone lub udostępniane Wykonawcy na podstawie protokołu podpisanego przez Koordynatorów Umowy obu Stron.
6. Personel będzie przestrzegał wszystkich wewnętrznych regulaminów i zasad dotyczących pracy na terenie pomieszczeń EITE, o których zostanie poinformowany przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu Umowy.

§ 18

Rozstrzygnięcie sporów. Prawo właściwe

1. Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z Umowy jest sąd właściwy dla siedziby EITE.
2. W sprawach nieuregulowanych w Umowie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

§ 19

Zawiadomienia

1. Korespondencja Stron związana z wykonywaniem Umowy będzie kierowana na adresy podane poniżej:

dla Wykonawcy:

.....

dla EITE:

ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.
Aleja Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk

2. Każda ze Stron zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o każdej zmianie adresu, numeru telefonu lub faksu, o których mowa w niniejszym paragrafie. Zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu i staje się skuteczna z chwilą powiadomienia drugiej Strony.

§ 20

Egzemplarze Umowy

1. Umowa została sporządzona w 2 (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
2. Strony oświadczają, że Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania przez ostatnią ze Stron. W przypadku jeżeli ostatnia ze Stron podpisuje Umowę kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu art. 78¹ kodeksu cywilnego, Strony przyjmują, że Umowa zostaje zawarta z chwilą złożenia oświadczenia woli w postaci elektronicznej przez tę Stronę i opatrzenia go kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu art. 78¹ kodeksu cywilnego.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Koordynatorzy Stron.

Załącznik nr 2 – Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu.

Załącznik nr 3 – Lista osób upoważnionych do dokonywania zgłoszeń Incydentów.

Załącznik nr 4 – Umowa o powierzenie przetwarzania Danych Osobowych.

Załącznik nr 5 – Architektura Systemu.

Załącznik nr 6 – Oświadczenie o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej.

Załącznik nr 7 – Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych w Energa Informatyka i Technologie Spółka z o. o.

Załącznik nr 8 – Obowiązek informacyjny Wykonawcy.

Załącznik nr 9 – Cennik.

.....
WYKONAWCA

.....
E I T E

Załącznik 1 - Koordynatorzy Stron

Strony wyznaczają Koordynatorów Umowy oraz przekazują ich dane kontaktowe:

ze strony WYKONAWCY

.....

ze strony EITE

.....

Zadaniem Koordynatora Umowy jest:

- a. kontrola przebiegu realizacji Umowy
- b. zapewnienie odpowiedniego poziomu współpracy pomiędzy Stronami,
- c. koordynowanie bieżącej współpracy w ramach wykonania Umowy, w szczególności Koordynator każdej Strony uprawniony jest do dokonywania Odbioru.

Załącznik 2 - Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca będzie realizował ciągłe wsparcie zespołu EITE (III Linia Wsparcia) w zakresie rozwiązywania problemów związanych z funkcjonowaniem oraz administrowaniem Systemu, zgodnie z określonymi parametrami SLA.

- 1) I Linia Wsparcia (Service Desk – odpowiada Zamawiający) realizuje następujące działania:
 - a) Rejestracja wszystkich istotnych szczegółów incydentów i Zleceń Standardowych (odpowiada Zamawiający) oraz określanie kategorii i priorytetów,
 - b) Zapewnianie pierwszej linii wsparcia,
 - c) Badanie satysfakcji użytkownika,
 - d) Komunikacja z użytkownikami.
- 2) II Linia Wsparcia (odpowiada Zamawiający) realizuje następujące zadania:
 - a) Zapewnianie pierwszej linii wsparcia i diagnozy zgłoszeń,
 - b) Rozwiązywanie incydentów I Zleceń Standardowych, których Service Desk nie jest w stanie rozwiązać,
 - c) Eskalacja do kolejnych linii wsparcia incydentów I Zleceń Standardowych, tak aby mogły być rozwiązane zgodnie z SLA,
 - d) Informowanie użytkowników o postępach prac realizowanych w ramach zgłoszeń,
 - e) Zamykanie rozwiązanych incydentów i Zleceń Standardowych,
 - f) Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów I Zleceń Standardowych,
 - g) Komunikacja z użytkownikami.
- 3) III Linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca) realizuje następujące zadania:
 - a) Rozwiązanie incydentu bazującego na dostępnej wiedzy i posiadanym doświadczeniu,

- b) Rozwiązywanie Zlecenia Standardowego bazującego na dostępnej wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
 - c) Wykonywanie prac programistycznych związanych z usuwaniem usterek i poprawkami procesów, realizacja programistycznych poprawek utrzymaniowych (np. błędy migracji, blokady systemowe itd),
 - d) Przygotowywanie paczek poprawkowych,
 - e) Wykonywanie drobnych zmian nie będących pracami rozwojowymi,
 - f) Administrowanie środowiskiem aplikacyjnym,
 - g) Udzielanie odpowiedzi i prowadzenie konsultacji w zakresie wiedzy eksperckiej obszaru zaawansowanych aspektów technicznych i systemowych,
 - h) Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i Zleceń Standardowych,
 - i) Zamykanie rozwiązanych incydentów i Zleceń Standardowych,
 - j) Komunikacja z użytkownikami.
 - k) Wykonanie na żądanie Zamawiającego, nie częściej niż raz w kwartale, dodatkowego przeglądu poprawności konfiguracji Systemu i wybranych stacji roboczych współpracujących z Systemem.
- 4) Świadczenie usług w zakresie utrzymania Systemu w tym następujących komponentów i procesów:
- a) Komponenty:

Komponent	Wersja	Nazwa aplikacji Genesys
Universal Routing Server	8.1.400.71	UniversalRoutingServer
SIP Server	8.1.103.99	SIPServer
Outbound Contact Server	8.1.528.12	OutboundContactServer
Solution Control Server	8.5.100.47	SolutionControlServer
DB Server (ICON)	8.5.100.06	DBServer_Main
Interaction Concentrator (voice)	8.1.514.42	ICON_VOICE_01
VP Media Control Platform	9.0.036.92	MediaControlPlatform
VP Resource Manager	9.0.028.47	ResourceManager
Stat Server (routingowy)	8.5.112.18	StatServer
Universal Contact Server	8.5.300.43	UniversalContactServer
Universal Contact Server	8.5.300.43	UniversalContactServer
Info Mart	8.5.015.14	GIM_
DB Server (OCS)	8.5.100.06	DBS_OCS_01
Genesys Administrator (GAX)	9.0.100.66	GAX
Pulse	9.0.006.00	Pulse
Pulse Collector	9.0.006.00	PulseCollector
Stat Server (raportowy)	8.5.112.18	StatServer_Rep
Genesys Administrator (GA/wcm)	9.0.100.66	Genesys Administrator
Genesys Chat		Genesys Chat

LCA (linux)	8.5.100.37	LCA
Web DAV Server	Usługa	
Cassandra - port niedostępny spoza serwera	2.2.19	Cass01

IRWS_Cluster i IRWS_Node odpowiadają usłudze gir	8.5.203.94	IRWS_Cluster IRWS_Node
ElasticSearch - port niedostępny z zewnątrz	1.7.6	Elastic01
ICON	8.1.514.47	GIR_ICON
Data Acces Point namiary na bazę gir_icon		DAP_ICON_GIR
Recording processor script	8.5.0.91.25	RPS01
Recording Crypto Server - port 7050	8.5.0.93.73	RCS01
LCA 8.5.100.37	8.5.100.37	LCA
Speechminer_ClientApplications,Speechminer_InteractionReceiver, Speechminer_Platform, Speechminer_Web, Speechminer_Platform_Node, Speechminer_InteractionReceiver_Node,	8.5.512.12	
Elasticsearch - port 9200, niedostępny z zewnątrz -	5.5.0	Elastic01SM

b) Proces: Zarządzanie i rozwiązywanie incydentów.

Zarządzanie incydentami realizowane jest z wykorzystaniem platformy HP SM (Service Manager). Incydenty zgłaszają Użytkownicy, są one priorytetyzowane zgodnie z obowiązującą procedurą i kierowane do rozwiązania do odpowiednich Grup Wsparcia. Proces jest monitorowany w HP SM oraz nadzorowany przez służby utrzymaniowe Zamawiającego. Raporty opisujące statusy realizacji procesu generowane są okresowo z HP SM. Udział w procesie biorą: Service Desk, II Linia Wsparcia.

c) Proces: Zarządzanie i rozwiązywanie problemów.

Zarządzanie Problemami (odpowiada Wykonawca), w rozumieniu praktyk ITIL, odbywa się na bieżąco w odniesieniu do masowo występujących incydentów (SLA jak dla incydentów wchodzących w skład danego problemu) oraz w okresach miesięcznych poprzez przedstawienie przez Wykonawcę raportu zawierającego rekomendacje dotyczące przeciwdziałania występowaniu problemów w przyszłości.

d) Proces: Wsparcie w obsłudze Zgłoszeń Standardowych uzgodnionych w Karcie Usługi.

Zarządzanie Zgłoszeniami Standardowymi realizowane jest z wykorzystaniem platformy HP SM (Service Manager). Zgłoszenia Standardowe zgłaszają Użytkownicy, są one kierowane do rozwiązania do odpowiednich Grup Wsparcia. Proces jest monitorowany w HP SM i nadzorowany przez służby utrzymaniowe Zamawiającego. Raporty opisujące statusy realizacji procesu generowane są okresowo z HP SM. Katalog Zgłoszeń Standardowych znajduje się w Załączniku: nr 1: Karta SLA. Udział w procesie biorą: Service Desk, II Linia Wsparcia.

e) Proces: Dotrzymanie poziomu dostępności Systemu oraz parametrów SLA.

Proces monitorowania dostępności ma na celu przygotowywanie raportów zawierających informacje o poziomie usług świadczonych w okresie eksploatacji.

Monitorowanie poziomu dostępności Systemu realizowane jest poprzez:

- Narzędzie Orion

Zdefiniowane uprzednio raporty są przekazywane zgodnie z ustalonym harmonogramem.

Monitorowanie parametrów SLA odbywa się z wykorzystaniem wdrożonego u Zamawiającego oprogramowania Service Manager produkcji Hewlett Packard (HP SM). Wszystkie informacje związane z cyklem życia Incydentu i Zgłoszenia Standardowego zapisywane są w bazie danych HP SM. Oczekiwane od Wykonawcy monitorowanie i administrowanie Systemem realizowane jest poprzez cykliczne wykonywanie procedur i instrukcji administrowania środowiskiem aplikacyjnym. Wykonawca zobowiązany jest do działania celem utrzymania zakładanych, wymienionych w Karcie SLA (Załącznik nr 1 do Załącznika nr 2 do Umowy - Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu) parametrów SLA oraz dostępności usługi na poziomie Aplikacyjnym.

Wykonawca zobowiązany jest do działania celem utrzymania zakładanych, wymienionych w Karcie Usług (Załącznik nr 1 do Załącznika nr 2 do Umowy - Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu) parametrów SLA oraz dostępności usługi na poziomie Aplikacyjnym.

- f) Proces: Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu.

Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu obejmuje weryfikację, aktualizację konfiguracji elementów środowiska teleinformatycznego i jest realizowane na bieżąco.

- g) Proces: Wsparcie użytkownika w realizacji zadań bieżących.

Wsparcie użytkownika biznesowego w realizacji bieżących zadań realizowane jest przez zespoły: Service Desk, II Linia Wsparcia, i obejmuje realizację wyżej wymienionych rutynowych działań.

- h) Proces: Udzielanie informacji dotyczących funkcjonowania Systemu.

Udzielanie informacji związanych z procesami oraz licencjami wymaganymi do prawidłowego działania Systemu i jego komponentów. Monitorowanie zmian

w licencjonowaniu wprowadzanych przez producenta oprogramowania i bieżące informowanie o nich.

- i) Proces: Autoryzacja, mergu kodu utrzymaniowego i rozwojowego oraz jego przejęcie w utrzymanie.

Autoryzacja i merge paczek rozwojowych w terminie 5 dni roboczych od momentu przekazania paczki do autoryzacji. Autoryzacja paczek rozwojowych przygotowywanych przez innych Wykonawców w ramach procesu rozwoju Systemu na podstawie otrzymanych danych, połączenie otrzymanej paczki rozwojowej z paczką utrzymaniową i wyrażenie zgody na jej wgranie na Środowisko Testowe, a następnie Środowisko Produkcyjne. Autoryzacja powinna również dotyczyć zgodności wdrażanej funkcjonalności z posiadanymi przez grupę Energa licencjami do Systemu Contact Center.

Przejęcie w utrzymanie kodu rozwojowego wytworzonego przez innego Wykonawcę po zakończeniu okresu stabilizacji.

Wymaga się żeby poniżej wymienione procesy świadczone były zgodnie parametrami określonymi w Karcie SLA (Załącznik nr 1 do Załącznika nr 2 do Umowy - Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu).

5) Wsparcie w administrowaniu Systemem.

Na Procedury administrowania środowiskiem aplikacyjnym (wymagane do realizacji przez Wykonawcę) składają się procedury rutynowe i procedury pomocnicze:

- a) Procedury rutynowe to takie, które są standardowo wykonywane przy normalnej eksploatacji systemu w wyznaczonym harmonogramie.
- Należy wymienić następujące procedury rutynowe:
 - i. Rutynowa kontrola poprawności działania Systemu.
 - ii. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony aplikacji.
 - iii. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony serwera.
- b) Procedury pomocnicze to takie, które grupują przede wszystkim czynności wykonywane przez administratora w celu umożliwienia odpowiedniego wykonywania procedur rutynowych lub awaryjnych.

- Należy wymienić następujące procedury pomocnicze:
 - i. Zalogowanie się do aplikacji,
 - ii. Całościowe zatrzymanie podsystemu,
 - iii. Uruchomienie podsystemu,
 - iv. Zmiana parametrów konfiguracyjnych.

6) Świadczenie usługi asysty technicznej przy:

- a) Wdrożeniu zmian rozwojowych realizowanych przez innych podwykonawców, w tym autoryzacja ich prac.
- b) Realizacja i wdrożenie mały zmian rozwojowych.
- c) Wdrożeniu zmian konfiguracyjnych realizowanych przez innych podwykonawców w tym autoryzacja ich prac.
- d) Realizacja i wdrożenie małych zmian konfiguracyjnych.
- e) Realizacji testów wewnętrznych i akceptacyjnych realizowanych przez Zamawiającego,
- f) Realizacji planowanych prace związanych z instalacją aktualizacji, instalacją poprawek i restartach serwerów oraz aplikacji.

Oczekuje się gotowości do świadczenia usługi asysty technicznej 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.

Załącznik nr 1 – Karta SLA

1. Wsparcie usługi		
1.1. Okno czasowe świadczenia wsparcia usługi – obsługa zgłoszeń		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	<ul style="list-style-type: none"> • W dni robocze, w godzinach od 07:00 do 18:00; • 24/6/365 w zakresie obsługi incydentów o priorytecie krytycznym • Czas rozwiązywania incydentów oraz zleceń standardowych liczony jest w godzinach wsparcia usługi. 	ND
1.2. Maksymalne czasy rozwiązania incydentów		
1.2.1. Incydenty o priorytecie krytycznym		

Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 4godzin roboczych	ND
1.2.2. Incydenty o priorytecie zwykłym		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 12godzin roboczych	ND
1.2.3. Incydenty o priorytecie niskim		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 16 godzin roboczych	ND
2. Realizacja zleceń standardowych		
2.1. Udzielenie informacji (UI-BAZA-INFO)		
Warunki realizacji zlecenia standardowego		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 12godziny robocze	ND
3. Raportowanie, uwagi		
3.1. Lista raportów standardowych	Raporty dostarczane na zakończenie okresu rozliczeniowego <ol style="list-style-type: none"> 1. Wartości miar dostępności usługi; 2. Liczba zgłoszonych incydentów w podziałach na: <ul style="list-style-type: none"> – poziomy obsługi; – priorytety. 3. Procent incydentów rozwiązanych terminowo w podziałach na: <ul style="list-style-type: none"> – poziomy obsługi; – priorytety. 4. Liczba zgłoszonych zleceń standardowych w podziale na: <ul style="list-style-type: none"> – poziomy obsługi. 5. Procent zleceń standardowych obsłużonych terminowo w podziale na: <ul style="list-style-type: none"> – poziomy obsługi. 6. Procent dostępności usługi. 	
3.2. Uwagi dodatkowe	Brak	

Załącznik nr 3 - Lista osób upoważnionych do dokonywania Zleceń Standardowych oraz zgłoszeń Incydentów

EITE oświadcza, że do zgłaszania wszystkich rodzajów Zleceń Standardowych oraz Incydentów upoważnione są następujące osoby:

Ze strony ENERGA Informatyka I Technologie

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Zmiana powyższej listy osób upoważnionych nie powoduje konieczności zawarcia aneksu do Umowy, przy czym zostanie ona potwierdzona Koordynatorowi ze strony

Załącznik nr 4 Umowa o powierzenie przetwarzania Danych Osobowych

**UMOWA POWIERZENIA
PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

zwana dalej „Umową” zawarta 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), 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:

- 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 ich wykonania;
 - c. Rodzaj danych osobowych – dane osób fizycznych przetwarzanych w związku z wykonaniem Umowy głównej, w tym następujące dane klientów Energa-Obrót S.A. klienci (dane osób kontaktowych, adresowe), profile fakturowania, odbiorcy faktur, umowy i produkty/usługi ,dane punktów poboru, zgody przechowywane w aplikacji Contact Center;
 - d. Kategorie osób których dane dotyczą – pracownicy, byli pracownicy, rodziny pracowników, kontrahenci i klienci.

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:
- w zakresie informowania o naruszeniach ochrony danych osobowych zgodnie z § 5 ust. 1 Umowy;
 - w zakresie stosowania adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych, stosownie do zidentyfikowanych ryzyk związanych z przetwarzanymi danymi osobowymi, zgodnie z ust 6 i 7 niniejszego paragrafu;
 - 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 przetwarzań 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 poświadczanie 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

Obowiązywanie 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 zastosuje 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
6. Strony oświadczają, że Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania przez ostatnią ze Stron. W przypadku jeżeli ostatnia ze Stron podpisuje Umowę kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu art. 78¹ kodeksu cywilnego, Strony przyjmują, że Umowa zostaje zawarta z chwilą złożenia oświadczenia woli w

postaci elektronicznej przez tę Stronę i opatrzenia go kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu art. 78¹ kodeksu cywilnego.

7. W przypadku gdy Umowa została zawarta przez Strony na skutek złożenia oświadczenia woli w formie elektronicznej w taki sposób, że EITE oraz Zleceniobiorca opatrzyli je kwalifikowanym podpisem elektronicznym. EITE oraz Zleceniobiorca otrzymują egzemplarz niniejszej Umowy zawartej w wyżej opisany sposób i formie za pośrednictwem poczty elektronicznej.

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 przetwarzania 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

Załącznik nr 5 – Architektura Systemu

Załącznik nr 6 – Oświadczenie o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej,

Oświadczenie Wykonawcy/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 **Wystawcy Faktury**:

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 7 – Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych w Energa Informatyka i Technologie Spółka z o. o.

Zostanie dołączony na etapie podpisywania umowy