

UMOWA RAMOWA NR
NA REALIZACJĘ USŁUG ROZWOJU O CHARAKTERZE PROJEKTOWO –
PROGRAMISTYCZNYM I KONSULTACYJNYM W SYSTEMIE SIEBEL NA OKRES 24
MIESIĘCY

zawarta w dniu w Gdańsku pomiędzy:

ENERGA Informatyka i Technologie Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku (kod pocztowy 80-309), przy Al. Grunwaldzkiej 472A, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000391862, posiadającą NIP: 9571059190, REGON: 221462531, wysokość kapitału zakładowego: 35.343.500,00 PLN, reprezentowaną przez:

- 1)
- 2)

zwaną dalej „EITE”, „Zamawiającym” lub „Stroną”

a

..... z siedzibą w (kod pocztowy ...-....), przy, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców pod numerem KRS, posiadającą NIP:, REGON:....., wysokość kapitału zakładowego: zł, reprezentowaną przez:

- 1)
- 2)

zwaną dalej „Wykonawcą” lub „Stroną”

W związku z przeprowadzonym przez Zamawiającego postępowaniem w trybie negocjacji wielostopniowych nr ZC/71/EITE-DS/2021 i wyborem oferty Wykonawcy – została zawarta Umowa Ramowa o następującej treści:

§ 1 DEFINICJE

W niniejszej Umowie Ramowej wymienione poniżej terminy są używane w podanym poniżej znaczeniu, jeżeli pisane są z wielkiej litery:

„Dzień Roboczy” – oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

„Grupa ORLEN” – oznacza Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A. lub jej następcę prawnego oraz spółki zależne, dominujące i powiązane w rozumieniu ustawy z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2017 r., poz. 1577 z późn. zm.) oraz spółki, które zostaną włączone do Grupy ORLEN.

„Koordynator Umowy Ramowej” – oznacza osobę wyznaczoną przez każdą ze Stron wskazaną w § 30.

„Koordynator Zamówienia jednostkowego” – oznacza osobę lub osoby wyznaczone przez każdą ze Stron w Zamówieniu jednostkowym, odpowiedzialne za koordynowanie bieżącej współpracy w ramach wykonania danego Zamówienia jednostkowego; zmiana osoby Koordynatora Zamówienia jednostkowego nie wymaga zmiany Zamówienia jednostkowego, a jedynie uprzedniego powiadomienia Koordynatora Zamówienia jednostkowego drugiej Strony na piśmie lub drogą elektroniczną.

„Kluczowy Personel” – oznacza uzgodnione przez Strony najważniejsze osoby z Personelu wskazane imiennie w Zamówieniu jednostkowym.

„Odbiór” – oznacza potwierdzenie przez Zamawiającego zgodności dostarczonych Produktów z treścią Zamówienia jednostkowego. Zasady dokonywania Odbioru opisane zostały w § 14 Umowy.

„Okres Gwarancyjny” – oznacza określony w Umowie okres obowiązywania gwarancji na Produkty, na zasadach określonych w § 16.

„Oprogramowanie” – oznacza programy komputerowe wytworzone przez Wykonawcę i dostarczone EITE lub dostarczone EITE w związku z realizacją Zamówień jednostkowych, w każdym wypadku wraz z pełnym kodem źródłowym i dokumentacją; w zakres Oprogramowania nie wchodzi Standardowe Oprogramowanie Osób Trzecich.

„Osoba Odpowiedzialna Za Odbiór” – oznacza osobę wskazaną przez EITE w Zamówieniu jednostkowym, która jest wyłącznie uprawniona do dokonywania w imieniu EITE Odbioru oraz innych czynności o charakterze decyzyjnym wyraźnie powierzonych tej osobie w treści niniejszej Umowy Ramowej; zmiana Osoby Odpowiedzialnej Za Odbiór nie wymaga zmiany Zamówienia jednostkowego, a jedynie uprzedniego powiadomienia Koordynatora Zamówienia jednostkowego Wykonawcy na piśmie lub drogą elektroniczną przez osobę dotychczas pełniącą funkcję Osoby Odpowiedzialnej Za Odbiór lub osobę legitymującą się stosownym pełnomocnictwem EITE do złożenia danego Zamówienia jednostkowego.

„Osobodzień” – oznacza 8 godzin pracy danej osoby Personelu w ramach świadczenia Usług.

„Personel” – oznacza osoby, przy pomocy których Wykonawca świadczy Usługi; osoby te lub niektóre z nich mogą być wskazane imiennie w treści Zamówienia jednostkowego.

„Procedury Odbioru” – oznaczają procedury określone w § 14, które powinny zostać przeprowadzone w celu dokonania Odbioru Usług; w Zamówieniu jednostkowym mogą zostać wskazane dodatkowe procedury, badania lub testy, których przeprowadzenie ze skutkiem pozytywnym warunkuje Odbiór Usług będących przedmiotem tego Zamówienia jednostkowego.

„Protokół Odbioru” – oznacza oświadczenie Stron złożone na formularzu Protokołu Odbioru,

którego wzór znajduje się w Załączniku nr 5a do Umowy, podpisane przez Koordynatora Zamówienia jednostkowego Wykonawcy oraz Osobę Odpowiedzialną Za Odbiór i potwierdzające Odbiór określonych w tymże protokole Usług, które to oświadczenie wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

„Protokół rezygnacji” – oznacza oświadczenie Stron złożone na formularzu Protokołu rezygnacji, którego wzór znajduje się w Załączniku nr 5b do Umowy, podpisane przez Koordynatora Zamówienia jednostkowego Wykonawcy oraz Koordynatora Zamówienia jednostkowego po stronie EITE i potwierdzające rezygnację z całości lub części Zamówienia jednostkowego, które to oświadczenie wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

„Produkty” – oznaczają Oprogramowanie (w tym jego dokumentację oraz dokumentację kodów źródłowych do Oprogramowania), raporty, projekty, oraz wszelkie wyniki prac wykonane i dostarczone EITE przez Wykonawcę w ramach wykonania Zamówienia jednostkowego z wyłączeniem jednakże Standardowego Oprogramowania Osób Trzecich.

„Standardowe Oprogramowanie Osób Trzecich” (SOOT) – oznacza standardowe programy komputerowe (np. bazy danych, middleware), do których autorskie prawa majątkowe posiada osoba trzecia, dostarczane do wielu klientów na całym świecie i licencjonowane na standardowych warunkach nie podlegających negocjacji, i wskazane w Zamówieniu jednostkowym, dostarczone EITE wraz z Oprogramowaniem lub osobno; Standardowe Oprogramowanie Osób Trzecich obejmuje również standardową dokumentację do niego.

„System” – oznacza system zarządzania obsługą sprzedaży (SMILE) obejmujący aplikację Siebel CRM oraz integrację w/w aplikacją poprzez korporacyjną szynę danych IBM WebSphere.

„Transfer Wiedzy” – oznacza przekazanie na każdym etapie świadczenia Usług kompletnej informacji o przedmiocie Zamówienia jednostkowego, w tym o strukturze oprogramowania i danych, sposobie przetwarzania, algorytmach, funkcjonalności, obsłudze i administrowaniu na zasadach szczegółowo określonych w Zamówieniu jednostkowym, o ile Transfer Wiedzy został w nim przewidziany.

„Testy” - oznaczają testy przeprowadzane przez Strony przed podpisaniem Protokołu Odbioru i mające na celu sprawdzenie, czy Oprogramowanie posiada cechy określone w Zamówieniu jednostkowym, a jeżeli dostarczane w ramach Zamówienia jednostkowego jest także Standardowe Oprogramowanie Osób Trzecich to ponadto, czy Oprogramowanie prawidłowo współpracuje z tymże Standardowym Oprogramowaniem Osób Trzecich; jeżeli w ramach Zamówienia jednostkowego dostarczane jest Oprogramowanie, przeprowadzenie Testów jest obowiązkowe.

„Umowa Ramowa” lub **„Umowa”** – oznacza niniejszą umowę wraz z Załącznikami.

„Usługi” – oznaczają usługi informatyczne określone w Zamówieniu jednostkowym, które Wykonawca zobowiązany jest świadczyć EITE, jak w szczególności prace programistyczne, usługi utrzymania oprogramowania EITE, doradztwo w zakresie IT, konsultacje, warsztaty wdrożeniowe lub usługi zarządzania infrastrukturą informatyczną; w wyniku świadczenia Usług mogą powstać Produkty.

„Usługi typu "Fixed Price" – oznaczają określony w Zamówieniu jednostkowym zakres Usług, za wykonanie którego Strony ustaliły w tymże Zamówieniu jednostkowym wynagrodzenie jako kwotę stałą (wynagrodzenie ryczałtowe).

„Usługi typu "Time & Materials" – oznaczają Usługi, za które wynagrodzenie będzie kalkulowane według faktycznie przepracowanego przez Personel czasu, zgodnie z cennikiem przedstawionym w Załączniku nr 1 do Umowy; ilość czasu przepracowanego przez członków Personelu będzie

rejestrowana w formie raportu aktywności zaakceptowanego przez Zamawiającego, którego wzór zawiera Załącznik nr 5c do Umowy.

„Zamówienie jednostkowe” – oznacza złożone Wykonawcy przez EITE i wiążące dla Stron zamówienie dostarczenia określonych Usług, które powinno być zgodne ze wzorem formularza zamówienia zawartym w Załączniku nr 5e do Umowy.

„Załącznik” – oznacza każdy dokument tak nazwany stanowiący integralną część Umowy.

„Zapytanie ofertowe” - postępowanie prowadzone w ramach Umowy Ramowej, mające na celu realizację Zamówienia jednostkowego, na określony i zdefiniowany w formularzu zamówienia przedmiot zamówienia. Formularz zamówienia zawarty został w Załączniku nr 5d do Umowy.

Wszystkie wymienione w niniejszym paragrafie terminy zachowują swoje znaczenie także w Zamówieniu jednostkowym, jeżeli są w nim pisane wielką literą.

§ 2 ZAKRES UMOWY RAMOWEJ

1. Na podstawie Umowy Strony niniejszym ustalają warunki dotyczące udzielania i wykonywania Zamówień jednostkowych na Usługi. Umowa Ramowa ma zastosowanie do EITE oraz Wykonawcy.
2. EITE może składać Zapytania ofertowe oraz Zamówienia jednostkowe na zasadach określonych w Umowie Ramowej. W przypadku złożenia Zapytania ofertowego, Wykonawcę oraz EITE wiąże postanowienia Umowy Ramowej.
3. W celu zamówienia Usług EITE złoży Zamówienie jednostkowe, przy czym Strony zgodnie postanawiają, że każde Zamówienie jednostkowe zostanie wykonane zgodnie z postanowieniami Umowy Ramowej.
4. Dla uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, Strony niniejszym zgodnie oświadczają, że EITE nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zobowiązania spółek z Grupy ORLEN wynikające z innych umów. W szczególności Umowa Ramowa nie tworzy jakiegokolwiek podstaw do odpowiedzialności solidarnej EITE z jakąkolwiek spółką z Grupy ORLEN.

§ 3 CEL i PRZEDMIOT UMOWY RAMOWEJ

1. Celem Umowy Ramowej jest określenie warunków, na jakich Wykonawca będzie świadczył Usługi dla EITE, w części obejmującej rozwój Systemu wyspecyfikowanego w Załączniku nr 2 do Umowy.
2. Usługi będą świadczone jako Usługi Fixed Price lub Time&Materials.
3. W razie sprzeczności pomiędzy treścią Umowy Ramowej i Zamówienia jednostkowego, treść Umowy Ramowej będzie miała znaczenie rozstrzygające.
4. Dla uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, Strony zgodnie potwierdzają, że Umowa Ramowa nie stanowi zobowiązania EITE do składania Zamówień jednostkowych.

§ 4 OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY RAMOWEJ

1. Z zastrzeżeniem uprawnienia każdej ze Stron do wcześniejszego rozwiązania Umowy Ramowej zgodnie z § 25, Umowa Ramowa wiązać będzie Strony przez okres 24 miesiące od dnia jej zawarcia.

2. Dla uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, Strony ustalają, iż okres obowiązywania i wykonania ostatniego złożonego Zamówienia jednostkowego może być dłuższy niż okres obowiązywania Umowy Ramowej. W takim przypadku, Umowa Ramowa będzie obowiązywała w zakresie złożonych przed terminem jej wygaśnięcia Zamówień jednostkowych, do czasu ich pełnej realizacji.

§ 5 ZAPYTANIA OFERTOWE

1. EITE, przed rozpoczęciem jakichkolwiek prac przez Wykonawcę w zakresie objętym Umową Ramową, prześle Wykonawcy Zapytanie ofertowe.
2. Zapytania ofertowe będą przesyłane w miarę potrzeb Zamawiającego.
3. Zapytanie ofertowe będzie przesyłane do Wykonawcy na adres poczty elektronicznej Koordynatora Umowy Ramowej wskazany w § 30, na formularzu według wzoru zawartego w Załączniku nr 5d do Umowy.
4. Zakres Zamówienia jednostkowego będzie ustalany każdorazowo przez Zamawiającego w postępowaniu o udzielenie Zamówienia jednostkowego i opisany w Zapytaniu ofertowym. Zapytanie ofertowe zawierać będzie co najmniej informację o przedmiocie Usługi wraz z jej opisem oraz oczekiwanym terminem realizacji. Na podstawie oraz w odpowiedzi do Zapytania Ofertowego Wykonawca składa ofertę zawierającą co najmniej: szczegółowy opis oferowanych Usług, harmonogram, termin realizacji, profile umiejętności, jeżeli profile znajdują zastosowanie do Usługi, Personelu, w tym Personelu Kluczowego (jeżeli Usługi świadczone będą przy pomocy Personelu), wynagrodzeniu całkowitym za realizację Usługi wraz z wyceną zgodnie z Załącznikiem nr 6 do Umowy, oraz listę dostarczanych Produktów wraz z ich wyceną jednostkową. Oferta zawierać będzie dodatkowo: analizę wpływu na inne zagadnienia oraz informację, które elementy zagadnienia są realizowane poprzez konfigurację Systemu, a które poprzez wytworzenie nowego Oprogramowania. Wymagania z zapytania ofertowego powinny być wyszczególnione w ofercie z wpisanym sposobem realizacji.
5. W przypadku Zapytania ofertowego na Usługi typu „Time & Materials” termin na złożenie oferty wynosić będzie 3 (trzy) Dni Robocze od dnia złożenia Zapytania ofertowego, chyba że Strony ustalą inny termin złożenia oferty.
6. W przypadku Zapytania ofertowego na Usługi typu „Fixed Price” termin na złożenie oferty wynosić będzie 5 (pięć) Dni Robocze od dnia złożenia zapytania ofertowego, chyba że Strony ustalą inny termin złożenia oferty. Termin związania Wykonawcy ofertą będzie wynosić 90 (sześdziesiąt) dni.
7. EITE oraz Wykonawca mogą przeprowadzić negocjacje zarówno zakresu Zapytania ofertowego, jak i wyceny zaproponowanej przez Wykonawcę. Po zakończeniu negocjacji, Wykonawca złoży zaktualizowaną ofertę w terminie ustalonym każdorazowo przez Strony, jednak nie dłuższym niż 5 (pięć) dni od zakończenia negocjacji.
8. Wykonawca jest zobowiązany zaoferować wykonanie przedmiotu Zamówienia jednostkowego zgodnie z warunkami Zamówienia jednostkowego i Umowy Ramowej.
9. Każde Zamówienie jednostkowe podpisane przez EITE będzie zawierało co najmniej następujące informacje:
 - a) wskazanie przedmiotu Zamówienia jednostkowego,
 - b) adres, gdzie świadczone mają być Usługi,
 - c) imię i nazwisko osoby Koordynatora Zamówienia jednostkowego wraz z jego danymi teleadresowymi,

- d) imię i nazwisko Osoby Odpowiedzialnej Za Odbiór,
- e) harmonogram świadczenia Usług,
- f) szczegółowy opis zamówionych Usług,
- g) wymagane profile umiejętności (jeżeli profile znajdują zastosowanie do przedmiotu Zamówienia jednostkowego),
- h) wynagrodzenie jednostkowe oraz wynagrodzenie łączne należne w zamian za wykonanie Zamówienia jednostkowego, w tym wynagrodzenie za przeniesienie na EITE autorskich praw majątkowych do Produktów lub udzielenie licencji, a jeżeli w ramach Zamówienia jednostkowego dostarczone ma być Standardowe Oprogramowanie Osób Trzecich, to ponadto cenę jednostkową i łączną takiego oprogramowania,
- i) łączną kwotę wynagrodzenia netto należną Wykonawcy za udzielone Zamówienie jednostkowe na podstawie Umowy Ramowej
- j) wycenę zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 1 oraz Załączniku nr 5e.

§ 6 WYNAGRODZENIE, LIMIT UMOWY

1. Za prawidłowe wykonanie Usług objętych Zamówieniem jednostkowym, Zamawiający zobowiązuje się uiścić na rzecz Wykonawcy wynagrodzenie ustalone zgodnie z Umową i Zamówieniem jednostkowym.
2. W ramach wszystkich zawartych w postępowaniu Umów Ramowych, Zamawiający planuje udzielić Zamówień jednostkowych w kwocie nie wyższej niż00 zł (słownie:) netto, co stanowi **Maksymalny Limit Umowy**.
3. Kwota, wskazana w ust. 2 powyżej, podlega aktualizacji zgodnie z procedurą określoną w § 26 Umowy (Protokół rezygnacji). Dla uniknięcia wątpliwości, w wyniku aktualizacji, kwota zaktualizowanego limitu Umowy nie może przekroczyć Maksymalnego Limitu Umowy.
4. Wynagrodzenie z tytułu przeniesienia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego praw własności intelektualnej oraz udzielenia licencji, w przypadkach określonych w Umowie, wchodzi w zakres wynagrodzenia, o którym mowa w ust.1, przy czym stanowi ono 10 % (dziesięć procent) tego wynagrodzenia.

§ 7 WYNAGRODZENIE ZA USŁUGI „Time & Materials”

1. W zamian za wykonane przez Wykonawcę Usługi typu „Time & Materials" EITE zobowiązuje się płacić wynagrodzenie, obliczone na podstawie stawek za Osobodzień pracy członków Personelu, określonych w cenniku stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy Ramowej.
2. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy za wykonane przez Wykonawcę Usługi typu „Time & Materials" na podstawie danego Zamówienia jednostkowego nie może w żadnym wypadku przekroczyć kwoty Zamówienia jednostkowego. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia przedmiotu Zamówienia jednostkowego w ramach wartości Zamówienia jednostkowego.
3. Poza wynagrodzeniem określonym w Zamówieniu jednostkowym, Wykonawcy nie przysługują żadne inne płatności, w szczególności zwrot kosztów lub wydatków poniesionych w związku z wykonaniem Zamówienia jednostkowego.

§ 8 WYNAGRODZENIE ZA USŁUGI TYPU „FIXED PRICE”

1. Wykonawca, w ofercie, o której mowa w § 5 ust. 4 Umowy Ramowej, składa pisemną wycenę Usług typu „Fixed Price”. Wartość wynagrodzenia podana w takiej pisemnej wycenie zostanie przedstawiona w formie wskazanej w Załączniku nr 5c do Umowy Ramowej.
2. W przypadku Usług typu „Fixed Price” odpowiednie stawki za Osobodzień, którymi Wykonawca posłużył się dla potrzeb pisemnej wyceny, nie będą wyższe od stawek określonych w Załączniku nr 1 do Umowy Ramowej.
3. Wynagrodzenie za Usługi typu „Fixed Price” w każdym wypadku obejmuje wszystkie wydatki Wykonawcy ponoszone w związku ze świadczeniem tych Usług, w tym w szczególności koszty podróży służbowych, diet oraz koszty zakwaterowania i wyżywienia.

§ 9 FAKTURY I PŁATNOŚCI

1. Zamawiający dokona przelewu wynagrodzenia Wykonawcy na konto bankowe Wykonawcy o nr podane na fakturze, w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowej i zgodnej z umową faktury. Datą spełnienia świadczenia jest data obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
2. Faktura powinna zawierać oprócz wymaganych danych wskazanych powyżej także numer Umowy lub numer zamówienia podany przez Zamawiającego i dane osoby ze strony Zamawiającego, wyznaczonej do współpracy w ramach realizacji Umowy. Do faktury dołączony będzie Protokół Odbioru, podpisany zgodnie z Procedurą Odbioru.
3. Wykonawca oświadcza, że wskazany w ust. 1 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 2021 poz.685). Wykonawca do dnia dokonania przez Zamawiającego płatności wynagrodzenia wynikającego z niniejszej umowy nie dokona żadnej czynności powodującej wykreślenie rachunku z tego wykazu.
4. Zamawiający ma prawo wstrzymania płatności wynagrodzenia wynikającego z Umowy w przypadku, gdy rachunek Wykonawcy wskazany w ust. 1 nie będzie widoczny w wykazie, o którym mowa w ust. 3.
5. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności dokonać cesji wierzytelności przysługujących mu od Zamawiającego.
6. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem VAT, czynnym i posiada nr NIP: 9571059190 niekorzystającym ze zwolnienia od podatku na podstawie art. 113 ust.1 i 9 ustawy o VAT.
7. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem VAT, czynnym i posiada nr NIP: niekorzystającym ze zwolnienia od podatku na podstawie art. 113 ust. 1 i 9 ustawy o VAT. W sytuacji, gdyby Wykonawca przestał być czynnym podatnikiem podatku VAT ma on obowiązek niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zamawiającego. Niedopełnienie tego obowiązku skutkować będzie obciążeniem Wykonawcy kosztami faktycznie poniesionej szkody.
8. Faktura winna być przesłana na adres eite_faktury@energa.pl. Wykonawca złoży oświadczenie o którym mowa w ust. 9.
9. Na podstawie art. 106n Ustawy z dnia 11.03.2004 r. od podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2021 poz.685). Strony ustalają, że będą dokumentować zawierane pomiędzy sobą transakcje w formie elektronicznej zgodnie z Oświadczeniem stanowiącym Załącznik nr 7 do niniejszej Umowy.

10. 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).
11. 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).
12. Wykonawca został poinformowany przez Zamawiającego o jego obowiązkach jako płatnika tzw. „podatku u źródła” wynikających w szczególności z art. 26 ust. 1 ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych i zobowiązuje się współpracować z Zamawiającym przy realizacji przez niego obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
13. Wykonawca oświadcza, że jest/nie jest rezydentem w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. prawo dewizowe.
14. Wykonawca oświadcza, że posiada / nie posiada (niepotrzebne przekreślić) statusu dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt. 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 118).
15. Wykonawca posiadający status nierezydenta w rozumieniu ustawy, o której mowa w ust. 13 powyżej, oświadcza, że posiada / nie posiada (niepotrzebne przekreślić) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przedsiębiorstwo, oddział lub przedstawicielstwo.

§ 10 ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Wykonawca zobowiązuje się:
 - a) wykonać Usługi zgodnie z Zamówieniem jednostkowym oraz warunkami Umowy Ramowej, a w szczególności w terminach wskazanych w Zamówieniu jednostkowym,
 - b) przestrzegać procedur EITE wskazanych w Umowie Ramowej i Zamówieniu jednostkowym oraz innych, jeżeli te zostały mu dostarczone w trakcie wykonywania Zamówienia jednostkowego,
 - c) współdziałać z Koordynatorem Umowy Ramowej i Koordynatorem Zamówienia jednostkowego po stronie EITE,
 - d) przestrzegać przepisów prawa dotyczących sposobu świadczenia Usług, w szczególności obowiązujących w miejscu wykonania Zamówienia jednostkowego,
 - e) niezwłocznie informować EITE o trudnościach w wykonaniu Umowy Ramowej lub Zamówienia jednostkowego,
 - f) dokonać Transferu Wiedzy na rzecz EITE, o ile zostało to określone w Zamówieniu jednostkowym.
2. Jeżeli przedmiotem Zamówienia jednostkowego jest Oprogramowanie, to ponadto Wykonawca dostarczy EITE:
 - a) całość kodu źródłowego do Oprogramowania do wskazanego przez Koordynatora Umowy Ramowej i Koordynatora Zamówienia jednostkowego po stronie EITE miejsca w zasobach sieciowych EITE lub na nośnikach optycznych,
 - b) dokumentację kodu źródłowego Oprogramowania, przez co Strony rozumieją pełny

i wyczerpujący opis kodu źródłowego Oprogramowania, umożliwiający EITE w sposób prawidłowy opracowanie i wdrożenie dowolnych modyfikacji Oprogramowania (a w szczególności pozwalający na poprawne przeprowadzenie kompilacji i linkowania kodu źródłowego Oprogramowania do wersji wynikowej), w tym: opis środowiska, określenie kompilatorów, wersje bibliotek danych, ścieżek, dekompilacji i kompilacji zawartych w kodzie źródłowym Oprogramowania algorytmów.

3. W przypadku, gdyby dla wykonania Usług zachodziła potrzeba powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych, Strony zawrą umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych o treści zgodnej ze wzorem zawartym w Załączniku nr 4 do Umowy, a wynagrodzenie z tytułu powierzenia przetwarzania danych osobowych mieścić się będzie w wynagrodzeniu za świadczenie zamówionych Usług.
4. Jeżeli do wykonania Zamówienia jednostkowego będzie niezbędne przeprowadzenie warsztatów wdrożeniowych, zostanie to wskazane w Zamówieniu jednostkowym, a Wykonawca przeprowadzi takie warsztaty na zasadach i w terminach tam ustalonych.
5. Wynagrodzenie za warsztaty wdrożeniowe nie będzie płatne odrębnie, lecz będzie już zawierać się w wynagrodzeniu za inne Usługi objęte Zamówieniem jednostkowym.
6. Wykonawca zobowiązuje się, że przez cały okres trwania Umowy będzie dysponował zespołem specjalistów obejmującym:
 - a) co najmniej jednego Administratora, który:
 - i) w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział jako Administrator w dwóch projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego klasy CRM, funkcjonującego w oparciu o technologię Siebel w wersji 8.1 lub nowszą,
 - ii) posiada 3-letnie doświadczenie w roli Administratora.
 - b) co najmniej trzech Programistów, a każdy z nich:
 - i) w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział jako Programista w dwóch projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego klasy CRM, funkcjonującego w oparciu o technologię Siebel w wersji 8.1 lub nowszą,
 - ii) posiada 3-letnie doświadczenie w roli Programisty w projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego klasy CRM, funkcjonującego w oparciu o technologię Siebel w wersji 8.1 lub nowszą,
 - c) co najmniej czterech Analityków systemowych, a każdy z nich:
 - i) w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział jako Analityk systemowy w dwóch projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego klasy CRM, funkcjonującego w oparciu o technologię Siebel w wersji 8.1 lub nowszą,
 - ii) posiada 3-letnie doświadczenie w roli Analityka systemowego.
 - d) co najmniej jednego Architekta systemów IT, który:
 - i) w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział jako Architekt systemów IT w dwóch projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego klasy CRM, funkcjonującego w oparciu o technologię Siebel w wersji 8.1 lub nowszą,
 - ii) posiada 3-letnie doświadczenie w roli Architekta systemów IT.

§ 11 ELEMENTY UDOSTĘPNIANE WYKONAWCY PRZEZ EITE, DOSTĘP DO POMIESZCZEŃ EITE

1. W odniesieniu do składników majątku udostępnionych Wykonawcy przez EITE dla wykonania Zamówienia jednostkowego, Wykonawca zobowiązuje się, przez cały okres udostępnienia takich elementów:
 - 1) dbać o udostępnione składniki majątkowe,
 - 2) prowadzić wykaz takich składników, który EITE mogłaby sprawdzić w dowolnym momencie,
 - 3) wykorzystywać takie składniki majątkowe wyłącznie w celu wykonania Zamówień jednostkowego,
 - 4) zwrócić EITE, najpóźniej w terminie wygaśnięcia Zamówienia jednostkowego, 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 któregokolwiek 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 Zamówienia jednostkowego 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 Zamówienia jednostkowego.

§ 12 PERSONEL WYKONAWCY

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za Personel, a w szczególności za podział zadań pomiędzy członków Personelu, opracowanie harmonogramu realizacji zadań oraz nadzór nad ich należyтым wykonaniem przez Personel, choćby nawet w Zamówieniu jednostkowym Strony uzgodniły, że pewne zadania wykonają określone osoby z Personelu.
2. Wykonawca zapewnia, że wszyscy członkowie Personelu posiadają odpowiednie uprawnienia, umiejętności i doświadczenie. Wykonawca zobowiązuje się na żądanie EITE okazać dokumenty potwierdzające kwalifikacje poszczególnych członków Personelu.
3. Jeżeli dany członek Personelu, w opinii EITE, wykonuje prace w ramach świadczenia Usług niezgodnie z Umową Ramową lub Zamówieniem jednostkowym, to EITE, po bezskutecznym wezwaniu Wykonawcy do zaprzestania naruszeń i wyznaczeniu w tym celu odpowiedniego terminu nie krótszego jednakże niż 7 (siedem) Dni Roboczych, może zwrócić się do Wykonawcy z wnioskiem o odsunięcie takiego członka Personelu od świadczenia Usług i zastąpienia go inną osobą. Wniosek taki, aby był skuteczny, wymaga formy pisemnej oraz powinien zostać złożony

Koordinatorowi Umowy Ramowej po stronie Wykonawcy.

4. Po otrzymaniu od EITE wniosku, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Wykonawca niezwłocznie odsunie takiego członka Personelu od świadczenia Usług, przedstawiając jednocześnie EITE do zatwierdzenia nowego członka Personelu, za taką samą stawkę i z co najmniej takimi samymi kwalifikacjami i doświadczeniem, przy czym EITE nie odmówi takiego zatwierdzenia bez ważnej przyczyny. Dla uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, Strony zgodnie potwierdzają, że w razie zmiany składu Personelu, Wykonawca będzie na własny koszt i ryzyko zarządzał odchodzącymi i przychodzącymi członkami Personelu w okresie przekazywania obowiązków, w taki sposób, aby EITE zawsze płaciła tylko za jeden skład Personelu. W szczególności, wymiana Personelu nie wpłynie na zmianę wynagrodzenia za Usługi i terminu ich wykonania.
5. Kluczowy Personel nie zostanie odsunięty przez Wykonawcę od świadczenia Usług bez wcześniejszej pisemnej zgody EITE. Jeżeli którykolwiek z członków Kluczowego Personelu będzie niedostępny dla Wykonawcy z powodu śmierci, choroby lub rozwiązania umowy o pracę lub innej umowy z Wykonawcą, na podstawie której wykonywał zadania w ramach Zamówienia jednostkowego, zostanie on niezwłocznie zastąpiony przez osobę o co najmniej takich samych kwalifikacjach i doświadczeniu. Kluczowy Personel zostanie wyszczególniony imiennie w Zamówieniu jednostkowym, o ile wynikało to będzie z treści Zapytania ofertowego.
6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania i zaniechania członków Personelu, jak za swoje własne działania i zaniechania, choćby wcześniej EITE zatwierdziła imiennie wskazanych członków Personelu.

§ 13 ZOBOWIĄZANIA EITE

1. EITE zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą przy wykonaniu Zamówień jednostkowych, poprzez:
 - 1) udostępnienie, będących w posiadaniu EITE i nie chronionych zobowiązaniami do zachowania poufności względem osób trzecich, informacji niezbędnych do wykonania Zamówienia jednostkowego,
 - 2) udostępnienie Wykonawcy pomieszczeń EITE w zakresie określonym w Zamówieniu jednostkowych z zachowaniem wewnętrznych procedur EITE,
 - 3) udostępnienie Wykonawcy infrastruktury technicznej, sprzętu lub oprogramowania EITE w zakresie określonym w Zamówieniu jednostkowym,
 - 4) zarządzanie działaniami pracowników EITE współpracujących z Wykonawcą przy wykonaniu Zamówienia jednostkowego.
2. EITE nie zobowiązuje się do udzielenia Wykonawcy Zamówień jednostkowych, których koszt wyczerpywałby budżet przeznaczony na realizację Umowy Ramowej.

§ 14 ODBIÓR

1. Odbiór przedmiotu Zamówienia jednostkowego będzie odbywał się zgodnie z Procedurami Odbioru wskazanymi poniżej.
2. Dla przystąpienia do Odbioru Usług typu „Time & Materials” niezbędne jest uprzednie sporządzenie przez Wykonawcę raportu z wykonanych Usług według wzoru zawartego w Załączniku nr 5a do Umowy Ramowej i przekazanie go EITE. Dla Usług świadczonych przez

okres krótszy niż jeden miesiąc raport będzie sporządzany w ostatnim dniu świadczenia Usług, a dla Usług o dłuższym okresie wykonywania – w odstępach miesięcznych, ostatniego dnia każdego miesiąca.

3. Po należytym wykonaniu przez Wykonawcę Zamówienia jednostkowego Koordynator Zamówienia jednostkowego po stronie Wykonawcy zawiadomi na piśmie Koordynatora Zamówienia jednostkowego po stronie EITE o proponowanym terminie przekazania przedmiotu Zamówienia jednostkowego do Odbioru, z wyprzedzeniem co najmniej 10 (dziesięciu) Dni Roboczych.
4. Koordynator Zamówienia jednostkowego po stronie EITE w ciągu 8 (ośmiu) Dni Roboczych od otrzymania wskazanego powyżej zawiadomienia, potwierdzi zaproponowaną przez Wykonawcę datę przeprowadzenia Odbioru, albo wyznaczy nowy termin, który, jednakże nie może przypadać później niż 15 (piętnaście) Dni Roboczych po terminie zaproponowanym przez Wykonawcę.
5. Odbiór polega na weryfikacji zgodności przekazanego do Odbioru przedmiotu Zamówienia jednostkowego z Zamówieniem jednostkowym oraz Umową Ramową w toku Procedur Odbioru. Kryteria Odbioru zostaną wskazane w Zamówieniu jednostkowym. Przy czym w każdym wypadku, negatywny wynik któregokolwiek z kryteriów Procedur Odbioru uniemożliwia dokonanie Odbioru.
6. Odbiór możliwy jest po pozytywnej weryfikacji zgodności przedmiotu Zamówienia przez Koordynatora Zamówienia po stronie EITE, z czym zastrzega się możliwość odbioru w momencie zakończenia wszystkich prac wykonanych w ramach przedmiotu Zamówienia Jednostkowego. Odbiór częściowy Zamówienia Jednostkowego jest możliwy tylko i wyłącznie w przypadku, gdy w treści Zamówienia zostanie zawarty stosowny zapis precyzujący zakres produktu podlegający odbiorowi częściowemu.
7. W przypadku wystąpienia bezpośredniego powiązania funkcjonalności dostarczanych w ramach Zamówienia jednostkowego z innym zamówieniem lub/i pracami innych wykonawców – Zamawiający i Wykonawca ustalą na etapie Zamówienia prac odbiorowych Zamówienia jednostkowego – przewidywany harmonogram prac i warunki odbioru częściowego.
8. W treści Zamówienia jednostkowego mogą zostać określone szczegółowe warunki odbioru Produktów, takie jak:
 - 1) przeprowadzenie wewnętrznych testów akceptacyjnych,
 - 2) przeprowadzenie testów akceptacyjnych biznesowych,
 - 3) przeprowadzenie testów wydajnościowych,
 - 4) wdrożenie Produktu na środowisko produkcyjne lub testowe EITE,
 - 5) dostarczenie dokumentacji.
9. W razie stwierdzenia przez EITE niezgodności przekazanego do Odbioru przedmiotu Zamówienia jednostkowego lub jego części z Zamówieniem jednostkowym lub Umową Ramową w terminie 10 Dni Roboczych od przyjęcia przez EITE przedmiotu Zamówienia jednostkowego do Odbioru, zgodnie z ust. 4 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest usunąć takie niezgodności w terminie wyznaczonym przez EITE, który jednakże nie może być dłuższym niż 10 Dni Roboczych, chyba że Strony w Zamówieniu jednostkowym uzgodnią inny termin.
10. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu ponownego Odbioru i po ponownej odmowie podpisania przez EITE Protokołu Odbioru bez uwag lub zastrzeżeń, Strony w terminie 3 Dni Roboczych od odmowy podpisania Protokołu Odbioru przez EITE bez uwag lub zastrzeżeń, przekażą sprawę

pod rozstrzygnięcie przez Koordynatorów Zamówienia jednostkowego obu Stron, w przypadku gdy osoby te nie znajdą porozumienia w sprawie Odbioru w terminie 10 Dni Roboczych sprawa zostanie w terminie 3 Dni Roboczych przekazana Koordynatorom Umowy Ramowej pod rozstrzygnięcie w terminie 10 Dni Roboczych od przekazania im sporu.

11. W przypadku wyczerpania procedur określonych w ust. 10 powyżej, Strony w terminie 3 Dni Roboczych uzgodnią spotkanie reprezentantów Zarządów Stron, na którym Strony podpiszą Protokół Odbioru, lub przedstawią przyczyny braku możliwości dokonania Odbioru.
12. Dla uniknięcia wątpliwości Strony ustalają, że nie jest możliwy jednostronny Odbiór.
13. Przedmiot Zamówienia jednostkowego uznaje się za dostarczony z chwilą podpisania Protokołu Odbioru bez jakichkolwiek uwag i zastrzeżeń przez Koordynatora Zamówienia jednostkowego po stronie Wykonawcy i Osobę Odpowiedzialną Za Odbiór. Protokół ten stanowi podstawę do zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia.

§ 15 KARY UMOWNE. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania Zamówienia jednostkowego przez Wykonawcę w terminie określonym w tymże Zamówieniu jednostkowym, Wykonawca zapłaci EITE kary umowne w wysokości określonej poniżej, chyba że w Zamówieniu jednostkowym zastrzeżono niższą karę umowną:
 - 1) jeżeli w Zamówieniu jednostkowym w sposób wyraźny przewidziano wykonanie Zamówienia jednostkowego etapami, Wykonawca zapłaci EITE karę umowną 0,5% (słownie: pół procenta) wysokości wynagrodzenia netto za dany etap, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w terminowym wykonaniu danego etapu, o ile opóźnienie to wynika z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - 2) jeżeli w Zamówieniu jednostkowym nie przewidziano w sposób wyraźny wykonania Zamówienia jednostkowego etapami, Wykonawca zapłaci EITE karę umowną w wysokości 0,5% (słownie: pół procenta) wartości netto Zamówienia jednostkowego za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w terminowym wykonaniu Zamówienia jednostkowego, o ile opóźnienie to wynika z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - 3) w przypadku opóźnienia w dokonaniu naprawy w ramach gwarancji, o której mowa w §16, o ile opóźnienie to wynika z przyczyn, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, Wykonawca zapłaci EITE karę umowną w wysokości 0,5% (słownie: pół procenta) wartości netto Zamówienia jednostkowego za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w terminowym dokonaniu naprawy.
2. Jeżeli opóźnienie, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, w wykonaniu przez Wykonawcę Zamówienia jednostkowego przekroczy 30 dni, EITE wezwie Wykonawcę do wykonania Zamówienia jednostkowego w terminie 14 (czternastu) dni, po bezskutecznym upływie tego terminu EITE może, niezależnie od uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, rozwiązać Zamówienie jednostkowe ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpić od Zamówienia jednostkowego w terminie miesiąca od upływu terminu 14-dniowego lub żądać zapłaty kary umownej w wysokości 25% (słownie: dwudziestu pięciu procent) wartości netto Zamówienia jednostkowego.
3. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę obowiązku zachowania poufności określonego w §22, Wykonawca zapłaci EITE karę umowną w wysokości 100.000 zł (sto tysięcy złotych) za

każdy przypadek naruszenia.

4. EITE ma prawo potrącić wymagalne kary umowne z wynagrodzenia Wykonawcy należnego na podstawie Zamówienia jednostkowego. Przed potrąceniem kary umownej EITE wezwie Wykonawcę do jej zapłaty.
5. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Zamówienia jednostkowego (w tym kar umownych) nie może przekroczyć 40% (słownie: czterdzieści procent) wartości netto danego Zamówienia jednostkowego.
6. Jeżeli szkoda przewyższy kwoty ustalonych kar umownych, EITE przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
7. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (lucrum cessans), ograniczenie to nie dotyczy odpowiedzialności z tytułu naruszenia zasad poufności, praw osób trzecich oraz zasad ochrony danych osobowych.

§ 16 GWARANCJA

1. Zamówienie jednostkowe będzie wykonane przez Wykonawcę z należytą starannością wymaganą od podmiotu zawodowo trudniącego się działalnością informatyczną, najwyższymi standardami obowiązującymi w tej branży oraz zgodnie z postanowieniami Umowy Ramowej i Zamówienia jednostkowego.
2. Wykonawca w szczególności gwarantuje EITE, że:
 - a) Produkty oraz ich rozszerzenia lub udoskonalenia będą zgodne z Zamówieniem jednostkowym oraz będą wolne od wad i zdatne do określonego w Zamówieniu jednostkowym celu,
 - b) przed dostarczeniem do EITE, Oprogramowanie (w tym wszelkie jego aktualizacje i ulepszenia) wykorzystywane lub dostarczane na podstawie Zamówień jednostkowych będzie sprawdzone pod kątem obecności wirusów, koni trojańskich, programów powielających się w sieci bez zgody użytkownika oraz podobnych szkodliwych programów,
 - c) będzie współpracował z EITE w działaniach związanych z wymianą Standardowego Oprogramowania Osób Trzecich.
3. Postanowienia niniejszego paragrafu będą miały również zastosowanie do Oprogramowania zainstalowanego w ramach wymiany lub naprawy.
4. W Okresie Gwarancyjnym wynoszącym: rok od daty Protokołu Odbioru danego Zamówienia jednostkowego, jeżeli w Zamówieniu jednostkowym Strony nie uzgodnią innego okresu, Wykonawca niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie określonym w Zamówieniu jednostkowym:
 - a) usunie błędy lub wady Produktów,
 - b) usunie przypadki niezgodności Produktów z Zamówieniem jednostkowym,
 - c) naprawi lub wymieni wadliwe Produkty lub ich części, na własny koszt i ryzyko.
5. Jeżeli Wykonawca nie zdoła zakończyć napraw przed upływem Okresu Gwarancyjnego, okres obowiązywania gwarancji względem elementu, który podlega naprawie ulega przedłużeniu o okres naprawy. Ponadto, jeżeli w Okresie Gwarancyjnym występował błąd uniemożliwiający prawidłowe korzystanie z Produktu, to Okres Gwarancyjny dla tego Produktu ulega przedłużeniu o okres naprawy.

6. Wykonawca zapewni gwarancję producenta na Standardowe Oprogramowanie Osób Trzecich na warunkach producenta tego oprogramowania.

§ 18 PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Strony Zgodnie postanawiają, iż w przypadku, gdy w wykonaniu Zamówienia jednostkowego zostanie stworzony lub dostarczony Produkt, z momentem podpisania przez EITE Protokołu Odbioru (a w razie dostarczania przedmiotu Zamówienia jednostkowego etapami – z momentem podpisania przez EITE Protokołu Odbioru danego etapu), EITE - w ramach wynagrodzenia za Usługi - nabywa wszelkie autorskie prawa majątkowe do Produktów stworzonych lub dostarczonych w wykonywaniu Zamówienia jednostkowego przez Wykonawcę, o ile stanowią twory w rozumieniu przepisów o prawie autorskim, w tym Wykonawca zezwala na wykonywanie zależnych praw autorskich do Produktów tj. na rozporządzenie oraz korzystanie z utworów zależnych na polach eksploatacji wskazanych poniżej oraz wyraża zgodę, aby dalszej zgody na wykonywanie praw zależnych przez osoby trzecie udzielała EITE. Przeniesienie autorskich praw majątkowych, o których mowa w niniejszym ustępie, uprawnia do nieograniczonego w czasie i co do terytorium korzystania i rozporządzania Produktami w kraju i za granicą, na następujących polach eksploatacji:
 - a. utrwalania, zwielokrotniania, wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy Produktów, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
 - b. obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których Produkt utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
 - c. publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie Produktów w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym,
 - d. dokonywanie skrótów, cięć, przemontowań, tłumaczeń,
 - e. modyfikowanie całości oraz pojedynczych fragmentów w tym m.in. prawo do korekty, dokonywania przeróbek, zmian i adaptacji,
 - f. łączenie całości lub fragmentów z innymi utworami,
 - g. swobodne używanie i korzystanie z Produktów oraz ich pojedynczych elementów.
2. W odniesieniu do Oprogramowania przeniesienie autorskich praw majątkowych następuje dodatkowo na polach eksploatacji:
 - a. trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Oprogramowania w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie; w tym w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania niezbędne jest ich zwielokrotnienie,
 - b. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu, modyfikacji lub jakichkolwiek innych zmian w Oprogramowaniu,
 - c. rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu Oprogramowania lub ich kopii,
 - d. wprowadzania do sieci Internet i Intranet.

3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach EITE może wyrazić zgodę, by na podstawie Zamówienia jednostkowego Wykonawca udzielił EITE licencji na Oprogramowanie. W takim przypadku Strony w Zamówieniu jednostkowym określą warunki tej licencji. W razie ich nieokreślenia w Zamówieniu jednostkowym Wykonawca udzieli EITE licencji na Oprogramowanie bez ograniczeń czasowych i terytorialnych na polach eksploatacji wskazanych w ust. 1 oraz 2 powyżej. W każdym przypadku licencja udzielona EITE będzie obejmowała prawo do udzielania sublicencji spółkom z Grupy ORLEN oraz prawo do udzielania dalszej sublicencji przez te spółki innym spółkom z Grupy ORLEN, a także prawo do przenoszenia praw i obowiązków wynikających z licencji pomiędzy spółkami z Grupy ORLEN, chyba że EITE wyrazi zgodę na odstępstwo od tej zasady w Zamówieniu jednostkowym. Licencja taka będzie obejmować wszelkie uaktualnienia i ulepszenia Oprogramowania („*update*” i „*upgrade*”).
4. W okresie od dnia dostarczenia Produktów do momentu podpisania Protokołu Odbioru obejmującego wykonanie danego Produktu przez EITE bez uwag i zastrzeżeń, Wykonawca zezwala EITE na korzystanie z Produktów na polach eksploatacji wskazanych w ust. 1 lit. a) i g) i ust. 2 lit a) powyżej bez pobierania z tego tytułu dodatkowego wynagrodzenia.
5. Wykonawca, z chwilą wydania Produktu, w ramach wynagrodzenia za Usługi, przeniesie na EITE własność egzemplarzy oraz nośników Produktu.
6. Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że w przypadku, gdy w wykonaniu Zamówienia jednostkowego dostarczane jest Standardowe Oprogramowanie Osób Trzecich, EITE z momentem podpisania przez EITE Protokołu Odbioru (a w razie dostarczania przedmiotu Zamówienia jednostkowego etapami – z momentem podpisania przez EITE Protokołu Odbioru danego etapu) uzyska prawo do korzystania z takiego Standardowego Oprogramowania Osób Trzecich na standardowych warunkach licencyjnych dołączanych do takiego oprogramowania, a jeżeli warunki licencji zostały określone w Zamówieniu jednostkowym, to na tychże warunkach. Warunki licencji SOOT będą uprawniały EITE do udzielania dalsze licencji spółkom z Grupy ORLEN oraz do udzielania dalszej licencji przez te spółki innym spółkom z Grupy ORLEN, a także będą przewidywały prawo do przenoszenia praw i obowiązków wynikających z licencji pomiędzy spółkami z Grupy ORLEN, o ile zasady takie są zgodne z polityką udzielania licencji SOOT przez producentów takiego oprogramowania. EITE może wyrazić ponadto zgodę na odstępstwo od tej zasady w Zamówieniu.
7. W Zamówieniu jednostkowym EITE może udzielić Wykonawcy niewyłącznej licencji na Produkty, do których Wykonawca przeniósł na EITE prawa autorskie na polach eksploatacji wskazanych w ust. 1 oraz w ust. 2 powyżej.
8. W Zamówieniu jednostkowym EITE może wyrazić zgodę, by kody źródłowe Oprogramowania zostały umieszczone w depozycie na zasadach przewidzianych przez Strony.
9. Strony zgodnie oświadczają, iż ich intencją jest przeniesienie przez Wykonawcę na EITE całości autorskich praw majątkowych do Produktów (w tym praw zależnych) na polach eksploatacji, które są lub okażą się niezbędne dla EITE, w związku z czym Strony postanawiają, że jeżeli okaże się, iż postanowienia Umowy Ramowej nie będą wystarczające dla przeniesienia całości autorskich praw majątkowych do Produktów (w tym praw zależnych) na polach eksploatacji, które są lub okażą się niezbędne dla EITE, wówczas Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż

14 dni od dnia otrzymania wezwania od EITE, przeniesie na EITE, bez dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu, autorskie prawa majątkowe do Produktów (w tym prawa zależne) na tych polach eksploatacji, na jakich zażąda tego Zamawiający.

§ 19 NARUSZENIE PRAW OSÓB TRZECICH

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że Produkty, Standardowe Oprogramowanie Osób Trzecich, ani korzystanie z nich przez EITE lub inne osoby zgodnie z Umową Ramową i Zamówieniem jednostkowym, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich.
2. Jeżeli EITE poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec EITE w związku z Produktami lub Standardowym Oprogramowaniem Osób Trzecich lub korzystaniem z nich przez EITE lub inne osoby zgodnie z Umową Ramową, Wykonawca podejmie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań. W szczególności, w razie wytoczenia przeciwko EITE powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wstąpi do sprawy na swój koszt w charakterze interwenienta ubocznego po stronie EITE.
3. Ponadto, jeżeli wskutek orzeczenia sądu EITE nie będzie mogła korzystać z Produktów lub Standardowego Oprogramowania Osób Trzecich, Wykonawca niezwłocznie – na swój koszt i ryzyko – zmodyfikuje Produkty albo wymieni je na nowe, w taki sposób, by nie naruszały praw osób trzecich.
4. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że:
 - a. posiada całość autorskich praw majątkowych do Produktów,
 - b. jest uprawniony do rozporządzania Standardowym Oprogramowaniem Osób Trzecich oraz zapewnia, że EITE uzyska stosowne licencje na korzystanie z niego.
5. Wykonawca zapewnia, że w umowach o pracę, albo innych umowach, autorzy Produktów przekazywanych EITE w ramach Umowy zobowiązali się, że nie będą wykonywali autorskich praw osobistych do tych Produktów i gwarantuje, że prawa te nie będą wykonywane. W przypadku zgłoszenia takich roszczeń przez autorów Produktów, odpowiednie zastosowanie znajdzie ust. 2 powyżej.
6. Dla uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, Strony niniejszym zgodnie potwierdzają, że żadne z powyższych postanowień nie wyłącza:
 - a. możliwości dochodzenia przez EITE odszkodowania na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego lub wykonania uprawnień EITE wynikających z innych ustaw,
 - b. dochodzenia odpowiedzialności z innych tytułów określonych w Umowie Ramowej, a w szczególności kar umownych.

§ 20 STATYSTYKI

1. Wykonawca zobowiązuje się dostarczać rokrocznie w terminie 30 dni od upływu kolejnego roku obowiązywania Umowy Ramowej, podsumowujące sprawozdania przedstawiające kwotę netto Zamówień jednostkowych złożonych przez EITE.

2. Takie podsumowujące sprawozdanie za dany okres będzie obejmować co najmniej:
 - a) łączną kwotę netto Zamówień jednostkowych,
 - b) czas poświęcony przez Personel Wykonawcy na świadczenie Usług w ujęciu łącznym oraz w rozbiciu na poszczególne profile w ramach Usług typu „Time & Materials”.
3. Statystyki należy przygotować w formacie arkusza kalkulacyjnego MS Excel, a następnie przesyłać pocztą elektroniczną na adres wskazany przez EITE.
4. Jeżeli wielkość statystyki będzie przekraczać możliwości komunikacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, plik należy przesłać na nośniku elektronicznym na następujący adres pocztowy:
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.
al. Grunwaldzka 472 A
80 – 309 Gdańsk.

§ 21 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ INNYCH DANYCH

1. Strony oświadczają, że wzajemnie udostępniają sobie dane osobowe swoich reprezentantów, pracowników lub współpracowników zaangażowanych w realizację Umowy, w zakresie obejmującym ich służbowe dane kontaktowe jak np. imię i nazwisko, stanowisko służbowe, numer telefonu służbowego, adres służbowego e-mail, miejsce wykonywania pracy, a także dane dotyczące wykonywanego zawodu, czy formy działalności gospodarczej oraz niezbędnych danych identyfikacyjnych w przypadku Pełnomocników.
2. 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).
3. Wykonawca będzie przetwarzał w imieniu Zleceniodawcy 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.
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 Zamawiającego danych osobowych drugiej strony znajduje się na stronie internetowej Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., pod adresem: <https://www.energa-ite.com.pl/obowiazek-informacyjny/>.
7. Informacja o zasadach przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych drugiej strony znajduje się na stronie internetowej pod adresem:

§ 22 POUFNOŚĆ

1. Wykonawca zobowiązuje się zachować w ścisłej tajemnicy, nie ujawniać osobom nieuprawnionym i wykorzystywać tylko w celach niezbędnych do realizacji umowy wszelkie informacje techniczne, technologiczne, ekonomiczne, finansowe, handlowe, prawne, organizacyjne oraz dane osobowe dotyczące lub należące do Zamawiającego, uzyskane w okresie realizacji umowy oraz uzgodnień wstępnych – niezależnie od formy przekazania tych informacji, jak również ich źródła i sposobu przetwarzania.
2. Strony zobowiązują się do nieujawniania osobom trzecim informacji dotyczących przebiegu, treści i rezultatu prowadzonych negocjacji i pertraktacji oraz innych rozmów pozostających w związku z realizacją umowy.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku ochrony informacji, o których mowa w niniejszym paragrafie, Strona, której informacje ujawniono może żądać naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody na ogólnych zasadach przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa. Strony postanawiają, że informacje będą przekazywane pomiędzy nimi w formie zapewniającej ich poufność.
4. Przystąpienie do Umowy jest jednoznaczne z zapewnieniem, iż strony dysponują stosownymi procedurami oraz zabezpieczeniami umożliwiającymi dochowanie niniejszego obowiązku zachowania poufności przez swoich pracowników oraz osoby, którymi posługują się przy wykonaniu Umowy.
5. Postanowienia o poufności nie będą stanowiły przeszkody w ujawnianiu informacji, która została zaaprobowana na piśmie przez obie Strony, jako informacja, która może zostać ujawniona lub należy do informacji powszechnie znanych.
6. Nie stanowi ujawnienia informacji i dokumentów, ani nie narusza określonych w Umowie zasad poufności, ujawnienie przez Zamawiającego tych informacji lub dokumentów swoim doradcom, audytorom, inwestorom, a także innym podmiotom z Grupy Orlen, jak również podmiotom, z którymi Zamawiający współpracuje na jakiegokolwiek podstawie. Grupa Orlen oznacza Polski Koncern Naftowy Orlen S.A. lub jej następcę prawnego oraz spółki zależne, dominujące i powiązane w rozumieniu ustawy z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych (Dz.U. z 2017 r., poz. 1577 z późn. zm.) oraz spółki, które zostaną włączone do Grupy Orlen.
7. Wykonawca w przypadku zlecenia wykonania umowy podwykonawcom przyjmuje na siebie

obowiązek zagwarantowania poufności informacji Zamawiającego określonych w ust. 1 i 2 przez tych podwykonawców oraz odpowiada za ich działania lub zaniechania w zakresie zachowania obowiązku poufności, jak za własne działania lub zaniechania.

8. Po zakończeniu realizacji przedmiotu Umowy, niezależnie od powodu jej zakończenia, Wykonawca zwróci wszystkie otrzymane od Zamawiającego dokumenty zawierające informacje, o których mowa w niniejszym paragrafie, w terminie do 7 dni od dnia zakończenia realizacji umowy, natomiast informacje takie przechowywane elektronicznie, w tym samym terminie usunie ze swoich zasobów elektronicznych oraz nośników informacji. Wykonawca dopilnuje również, ażeby taką czynność wykonały inne podmioty, którymi wykonawca posługuje się przy realizacji umowy. Strony mogą odstąpić od tej czynności w odniesieniu do informacji, które są niezbędne w celu ewidencji i rozliczenia działalności w zakresie uregulowanym obowiązującymi przepisami prawa lub gdy Strona, która jest właścicielem informacji, wyraża na to zgodę.
9. Prowadzenie pracy w środowisku informatycznym Zamawiającego w oparciu o zdalny dostęp wymaga zgody koordynatora ze strony Zamawiającego. Zgoda ta może zostać uzależniona od spełnienia przez Wykonawcę określonych warunków, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa teleinformatycznego.
10. Jakikolwiek postanowienia Umowy nie wyłączają zobowiązań dotyczących ochrony informacji wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności zawartych w ustawie z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. z 2018, poz. 419). Informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, należy traktować jako tajemnicę przedsiębiorstwa chronioną w myśl ustawy wymienionej w zdaniu poprzednim oraz tajemnicę przedsiębiorcy określoną w ustawie z dnia 6 września 2001r. o dostępie do informacji publicznej (t.j. Dz.U. z 2018, poz. 1330).
11. Strony zobowiązują się nie publikować w jakichkolwiek mediach oświadczeń na temat Umowy, niezależnie od formy i środka przekazu, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Zakaz ten nie dotyczy sytuacji, w której obowiązek publikacji nakładają na Stronę obowiązujące przepisy prawa.
12. Żadna ze Stron nie jest uprawniona do używania nazwy (firmy) drugiej Strony we własnych materiałach reklamowych bez uprzedniej zgody drugiej Strony.
13. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez jedną ze Stron postanowień określonych w powyższych ustępach, druga Strona może żądać naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
14. Zobowiązanie wynikające z niniejszego paragrafu pozostaje w mocy przez okres obowiązywania Umowy oraz 5 lat po jej zakończeniu, niezależnie od powodu jej zakończenia.
15. W razie naruszenia przez Wykonawcę postanowień, o których mowa w niniejszym paragrafie, niezależnie od postanowień określonych w ust. 3, jest on zobowiązany do zapłacenia Zamawiającemu kary umownej w wysokości 5% całości wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust. 1 za każde naruszenie dotyczące obowiązku zachowania poufności. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
16. Wykonawca zobowiąże swoich pracowników, specjalistów oraz wszelkie inne podmioty, przy

pomocy których prowadzi swoją działalność, do przestrzegania obowiązku zachowania tajemnicy zarówno w trakcie trwania, jak i po ustaniu stosunku pracy lub innego stosunku prawnego łączącego Wykonawcę z tymi podmiotami. Zobowiązanie to powinno mieć formę pisemną.

17. Wykonawca zobowiązany jest bezzwłocznie poinformować Zamawiającego o fakcie utraty lub ujawnienia informacji poufnej lub niedotrzymania poufności.

§ 23 PODWYKONAWSTWO

1. Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców w realizacji Zamówienia jednostkowego.
2. Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę części Zamówienia jednostkowego, której wykonanie powierzy podwykonawcy/om i podania przez Wykonawcę firm podwykonawców.
3. Powierzenie wykonania części Zamówienia jednostkowego podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie tego Zamówienia jednostkowego.

§ 24 UŻYWANIE NAZW

Dla uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych Strony zgodnie potwierdzają, że Umowa Ramowa nie daje żadnej z nich prawa do posługiwania się oznaczeniami drugiej Strony, a w szczególności firmą, oznaczeniami graficznymi lub znakami towarowymi.

§ 25 ROZWIĄZANIE UMOWY RAMOWEJ.

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Ramowej ze skutkiem natychmiastowym, z zachowaniem prawa do kar umownych, w przypadku zaistnienia co najmniej jednego z następujących ważnych powodów:
 - a) Wykonawca stanie się niewypłacalny lub wówczas, gdy w stosunku do niego 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 Ramowej;
 - c) powstanie po stronie Wykonawcy stan zagrożenia niewypłacalnością, uzasadniający wszczęcie postępowania restrukturyzacyjnego wobec Wykonawcy lub postępowanie to wszczęto;
 - d) jeżeli zaistnieje wada prawna przedmiotu Umowy Ramowej lub przedmiotu Zamówienia jednostkowego, 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 Ramowej lub Zamówień jednostkowych.
 - f) W przypadku istotnego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy Ramowej Istotnym naruszeniem Umowy Ramowej jest w szczególności naruszenie postanowień Umowy Ramowej dotyczących sposobu wykonania Umowy Ramowej lub Zamówień

jednostkowych lub zasad zachowania poufności,

- g) w przypadku innych rażących i uporczywych naruszeń postanowień Umowy Ramowej lub Zamówień jednostkowych. przez Wykonawcę, przy czym za uporczywe naruszenie Zamawiający będzie uważał co najmniej trzykrotne naruszenie przez Wykonawcę jednego z postanowień Umowy Ramowej lub Zamówień jednostkowych.
2. Wykonawca ma prawo rozwiązać Umowę Ramową ze skutkiem natychmiastowym w przypadku opóźnienia Zamawiającego z zapłatą kwoty pełnego wymagalnego Wynagrodzenia za co najmniej 3 pełne okresy płatności, określone w § 9 ust. 5 Umowy Ramowej, za uprzednim bezskutecznym upływem wyznaczonego pisemnie, dodatkowego, co najmniej 14 - dniowego terminu do dokonania zapłaty.
 3. Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania Umowy Ramowej w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości w przypadku co najmniej trzykrotnego niezłożenia oferty przez Wykonawcę w postępowaniach prowadzonych przez Zamawiającego zmierzających do udzielenia Zamówień jednostkowych, po wystosowaniu przez Zamawiającego zaproszenia do jej złożenia.
 4. Umowa Ramowa rozwiązuje się z upływem terminu wypowiedzenia, zaś w razie rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym - dniem doręczenia pisemnego oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Ramowej Stronie, do której jest ono kierowane.
 5. Niezależnie od powyższego, Strony mogą rozwiązać Umowę Ramową w przypadkach określonych w Kodeksie cywilnym lub w innych postanowieniach Umowy Ramowej.
 6. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Ramowej, powinno zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie.
 7. W przypadku rozwiązania Umowy Ramowej przez którąkolwiek ze Stron i na jakiegokolwiek podstawie (umownej lub ustawowej), Wykonawca zobowiązuje się zwrócić Zamawiającemu wszystkie dokumenty w wersji papierowej jak i elektronicznej (nawet jeżeli nie zostały jeszcze ukończone i zaakceptowane przez Zamawiającego), którymi posługiwał się on lub osoby trzecie działające na jego zlecenie do chwili rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy Ramowej, lub które utworzył, lub uzyskał w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej lub Zamówień jednostkowych. W terminie 3 (trzech) dni od daty rozwiązania Umowy Ramowej, Wykonawca przekaze 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, Zamawiający ma prawo powstrzymać się z zapłatą jakiegokolwiek części wynagrodzenia należnego Wykonawcy na podstawie Umowy Ramowej, bez konieczności zapłaty odsetek lub kosztów powstałych po stronie Wykonawcy z tytułu wstrzymania zapłaty tego wynagrodzenia.
 8. W przypadku utraty mocy prawnej Umowy Ramowej w wyniku jej rozwiązania przez którąkolwiek ze Stron (niezależnie od tego czy na podstawie umownej czy ustawowej):
 - a) Zamawiający zachowuje wszelkie prawa nabyte w ramach realizacji Umowy Ramowej przed

jej ustaniem, zaś Wykonawca zachowuje należne mu z tytułu wykonania Umowy Ramowej do dnia ustania Umowy wynagrodzenie,

- b) Pozostają w mocy postanowienia dotyczące kar umownych, odpowiedzialności Wykonawcy, praw autorskich, własności, prawa zatrzymania, właściwości sądu, zasad poufności.
9. Żadna ze Stron nie jest uprawniona do dochodzenia odszkodowania z tytułu rozwiązania Umowy Ramowej przez drugą Stronę na podstawie przepisów niniejszego paragrafu.

§ 26 ZMIANA UMOWY

1. Wszelkie zmiany Umowy Ramowej mogą być dokonywane jedynie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksu do Umowy Ramowej.
2. Zmiany Umowy Ramowej nie stanowi w szczególności zmiana nazw/określeń Stron, siedziby Stron, numerów kont bankowych Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu Umowy Ramowej ze strony Wykonawcy, Koordynatorów oraz przedstawicieli Zamawiającego.
3. Zamawiający może zrezygnować z realizacji części lub całości złożonego Zamówienia jednostkowego. W celu rezygnacji:
 - a) Koordynator Zamówienia jednostkowego po stronie EITE składa pisemne oświadczenie o woli rezygnacji z realizacji części lub całości Zamówienia jednostkowego.
 - b) Wykonawca wstrzymuje wszelkie prace z datą otrzymania pisemnego oświadczenia, o którym mowa powyżej.
 - c) W przypadku częściowej realizacji prac, część zrealizowana zostaje zgłoszona do Odbioru, a pozostała część podlega rezygnacji. Obie części są wyceniane na podstawie arkusza wyceny stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy.
 - d) Strony podpisują Protokół rezygnacji, zgodnie ze wzorem zawartym w Załączniku nr 1 specyfikujący zakres Zamówienia Jednostkowego, z którego EITE rezygnuje.
4. W przypadku podpisania przez Strony Protokołu rezygnacji, część wynagrodzenia Wykonawcy, która podlega rezygnacji, zwiększa dostępny na dzień podpisania Protokołu rezygnacji limit Umowy, określony w §6 ustęp 2.

§ 27 SIŁA WYŻSZA

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań z powodu siły wyższej.
2. Siła wyższa oznacza zdarzenie niezależne od Strony, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia nawet przy dołożeniu najwyższej staranności, które wystąpiło po dniu wejścia w życie danego Zamówienia jednostkowego, albo przed tym dniem, lecz w okresie jego obowiązywania wywiera wpływ na możliwość jego wykonania przez jedną lub obie Strony Umowy w całości lub w części albo w stosunku do przyjętych w Umowie/ Zamówieniu jednostkowym terminów lub sposobu świadczenia.
3. Jeżeli siła wyższa spowoduje niemożliwość wykonania lub należytego wykonania Zamówienia jednostkowego:

- a) Strona niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę o powstaniu i ustaniu działania siły wyższej przedstawiając dokumentację w tym zakresie,
 - b) Strona niezwłocznie rozpocznie usuwanie skutków tego zdarzenia oraz
 - c) Strony uzgodnią sposób realizacji wzajemnych zobowiązań.
4. Każda ze Stron dołoży najwyższej staranności w celu należytego wykonania swoich zobowiązań pomimo wystąpienia siły wyższej.
 5. Jeżeli siła wyższa spowoduje niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań przez Stronę przez okres trwający nieprzerwanie dłużej niż 1 (jeden) miesiąc Strony spotkają się i w dobrej wierze rozpatrzą celowość oraz warunki rozwiązania Zamówienia jednostkowego.

§ 28 ROZDZIELNOŚĆ POSTANOWIEŃ

Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszej Umowy Ramowej zostanie uznane przez sąd za nieważne, nie wpłynie to na ważność Umowy Ramowej, która – zgodnie z wolą Stron – winna pozostać w mocy. W takiej sytuacji Strony dokonają zmiany Umowy Ramowej, zastępując postanowienie nieważne innym, które będzie równoważne z punktu widzenia ekonomicznych interesów Stron. W przypadku braku uzgodnienia takiego postanowienia Strony uzupełniając powstałą lukę będą się kierowały funkcjonalną interpretacją jej pozostałych postanowień.

§ 29 ZRZECZENIE SIĘ PRAW

Faktyczne niedochodzenie przez którąkolwiek ze Stron jakiegokolwiek roszczenia służącego tej Stronie z mocy Umowy Ramowej lub Zamówienia jednostkowego, nie będzie interpretowane jako domniemane zrzeczenie się tego roszczenia.

§ 30 KOORDYNATOR UMOWY RAMOWEJ

1. Wykonawca wyznacza następującą osobę jako Koordynatora Umowy Ramowej:
imię nazwisko:
e-mail:
2. Zamawiający wyznacza następującą osobę jako Koordynatora Umowy Ramowej:
imię nazwisko:
e-mail:
3. Zmiana Koordynatora, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej, nie wymaga zmiany Umowy Ramowej, a jedynie uprzedniego zawiadomienia drugiej Strony na piśmie – listem poleconym skierowanym na adres do korespondencji wskazany w § 33.

§ 31 ZASADY KORZYSTANIA Z SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH ZAMAWIAJĄCEGO

1. Wykonawca i personel Wykonawcy zobowiązują się do stosowania ogólnie przyjętych w EITE zasad bezpieczeństwa informatycznego (regulacje Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w EITE) 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 podejrzenie, że takie urządzenie stanowi jakiegokolwiek zagrożenie dla infrastruktury EITE. Blokada następuje do czasu wyjaśnienia incydentu. Działanie takie nie powoduje przedłużenia terminów realizacji przedmiotu umowy.
7. Wykonawca odpowiada za dotrzymanie warunków dopuszczenia sprzętu do pracy w sieci EITE i może zostać poproszony o udowodnienie ich spełnienia.

8. 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.
9. EITE może dochodzić od Wykonawcy, w przypadku powstania szkody, związanej z niewykonywaniem postanowień niniejszego paragrafu, odszkodowania na zasadach ogólnych.
10. 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.
11. 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.
12. Wszystkie prawa do baz danych przekazanych Wykonawcy przez EITE w celu wykonania Umowy przysługują tylko i wyłącznie EITE i pozostają przy EITE.

§ 32 CAŁOŚĆ UMOWY

Umowa Ramowa stanowi całość porozumienia i umowy pomiędzy Stronami w zakresie jej przedmiotu.

§ 33 PRAWO WŁAŚCIWE I ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. W sprawach nie uregulowanych w Umowie Ramowej lub Zamówieniach jednostkowych mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Strony będą dążyły do wyjaśnienia sporów związanych z Umową Ramową lub poszczególnymi Zamówieniami jednostkowymi w drodze negocjacji. Jeżeli ta metoda nie doprowadzi do rozstrzygnięcia sporu w terminie 30 dni od powstania sporu, wówczas każda ze Stron może skierować sprawę do sądu powszechnego właściwego dla siedziby EITE.

§ 34 ZAWIADOMIENIA

1. Korespondencja Stron związana z wykonywaniem Umowy Ramowej oraz Zamówień jednostkowych będzie prowadzona pocztą elektroniczną lub pisemną na adresy Koordynatorów Zamówienia jednostkowego Stron lub Osoby Odpowiedzialnej Za Odbiór.
2. Oświadczenie którejkolwiek ze Stron o wypowiedzeniu Zamówienia jednostkowego lub o odstąpieniu od niego powinno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz doręczone za pośrednictwem poczty elektronicznej na adresy Koordynatorów Zamówienia jednostkowego.
3. Każda ze Stron zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o każdej zmianie adresu, numeru telefonu lub adresów e-mail, o których mowa w niniejszym paragrafie. Zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy Ramowej wymagającej sporządzenia aneksu i staje się skuteczna z chwilą powiadomienia drugiej Strony.

§35 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.

§36 KLAUZULA ANTYKORUPCYJNA

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

§ 37 EGZEMPLARZE UMOWY

Niniejsza Umowa Ramowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla EITE i Wykonawcy.

§38 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania przez ostatnią ze Stron. W przypadku, jeżeli ostatnia ze Stron podpisuje Umowę kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu art. 78 1 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. 78 1 kodeksu cywilnego.
2. W przypadku, gdy Umowa została zawarta przez Strony na skutek złożenia oświadczenia woli w formie elektronicznej w taki sposób, że EITE oraz Wykonawca opatrzyli je podpisem elektronicznym, EITE oraz Wykonawca otrzymują egzemplarz niniejszej Umowy zawartej w wyżej opisany sposób i formie za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. Wykonawca nie jest uprawniony do przenoszenia praw ani obowiązków wynikających z Umowy na osoby trzecie, bez uprzedniej zgody EITE wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
4. EITE może przenosić prawa lub obowiązki wynikające z Umowy na osoby trzecie bez zgody Wykonawcy.
5. Wykonawca, w przypadku wykonywania czynności w ramach niniejszej Umowy na terenie nieruchomości należących do EITE (przez nieruchomości należące do EITE należy rozumieć wszystkie nieruchomości, do których EITE posiada jakikolwiek tytuł prawny), zobowiązuje się do przedłożenia Koordynatorowi Umowy po stronie EITE zestawienia godzin wykonywania tych czynności najpóźniej do drugiego dnia miesiąca następującego po miesiącu ich wykonywania.
6. Jeżeli w trakcie wykonywania czynności opisanych w ust. 2 powyżej wystąpi zdarzenie, które następnie zostanie uznane jako wypadek przy pracy, w rozumieniu ustawy z dnia z dnia 30 października 2002 r. o ubezpieczeniu społecznym z tytułu wypadków przy pracy i chorób zawodowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1205) i konsekwencją którego będzie usprawiedliwiona nieobecności tego pracownika Wykonawcy z powodu niezdolności do pracy, Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć, w terminie do drugiego dnia miesiąca następującego po miesiącu,

w którym nastąpiło uznanie wypadku pracownika Wykonawcy jako wypadek przy pracy, Koordynatorowi Umowy EITE informację w tym zakresie. W przypadku wystąpienia zbiorowego wypadku przy pracy, należy wskazać ilość wypadków równą ilości osób poszkodowanych w tym wypadku.

§ 39 ZAŁĄCZNIKI DO UMOWY RAMOWEJ

Następujące Załączniki stanowią integralną część Umowy Ramowej:

Załącznik nr 1 – Cennik specjalistów Wykonawcy,

Załącznik nr 2 – Szczegółowy opis Usług zamawianych w ramach Umowy (Opis przedmiotu Zamówienia),

Załącznik nr 3 – Lista podwykonawców,

Załącznik nr 4 – Wzór umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych,

Załącznik nr 5 – Wzory dokumentów:

Załącznik 5a – Protokołu Odbioru,

Załącznik 5b – Wzór protokołu rezygnacji

Załącznik 5c – Rozbicie cenowe Usług typu „Fixed Price”,

Załącznik 5d – Wzór formularza zapytania ofertowego,

Załącznik 5e – Wzór formularza Zamówienia,

Załącznik 5f – Wzór formularza zestawienia przepracowanych Osobodni w ramach Usług typu „Time & Materials”,

Załącznik nr 6 – Zestawienie Kluczowego Personelu.

Załącznik nr 7 – Oświadczenie o akceptacji przesyłania faktur drogą elektroniczną.

WYKONAWCA

EITE

Załącznik nr 1 -Cennik specjalistów Wykonawcy

Średnia ważona cena netto specjalisty Wykonawcy:

| | Kolumna 1 | Kolumna 2 | Kolumna 3 | Kolumna 4 |
|----------|-----------------------|---|-----------|---|
| wiersz 1 | Profil | Cena za osobodzień pracy specjalisty Wykonawcy dla danego profilu w polskich złotych netto | waga | Składowa średniej ważonej (iloczyn kwoty z kolumny 2 oraz wagi określonej w kolumnie 3) w polskich złotych netto |
| wiersz 2 | Administrator | | 10% | |
| wiersz 3 | Programista | | 40% | |
| wiersz 4 | Analitik systemowy | | 40% | |
| wiersz 5 | Architekt systemów IT | | 10% | |

| |
|--|
| Średnia ważona cena netto specjalistów Wykonawcy w polskich złotych netto (suma kwot z kolumny 4, wiersze 2, 3, 4 oraz 5) |
| |

Załącznik nr 2 - Szczegółowy opis Usług zamawianych w ramach Umowy (Opis przedmiotu Zamówienia)

I. Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem Zamówienia w niniejszym Postępowaniu jest świadczenie przez Wykonawcę specjalistycznych usług w zakresie związanym z wytwarzaniem oprogramowania przez zespół specjalistów Wykonawcy, w miarę zgłaszanego przez Zamawiającego zapotrzebowania na podstawie Zapytań ofertowych, w modelu prac projektowych, w celu rozwoju systemu obsługi sprzedaży (dalej system SMILE) obejmującego system CRM w ENERGA w oparciu o posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie podstawowe.
2. W ramach Postępowania usługi dotyczyć będą następujących komponentów Systemu SMILE: (System):
 - Aplikacja Siebel CRM zarządzająca obsługą klienta. Aplikacja występuje tylko w instancji segmentu sprzedaży – EOB,
 - Oraz integracji w/w aplikacji poprzez korporacyjną szynę danych IBM WebSphere. Wymienione powyżej aplikacje wraz z korporacyjną szyną danych stanowią oprogramowanie podstawowe, które będzie przedmiotem świadczonych usług informatycznych.
3. Zamawiający zlecać może prace definiowane jako usługi analizy, projektowania, programowania, testowania, szkoleń, przygotowania dokumentacji, konsultacji, wykonywane przez Wykonawcę, polegające na dostarczaniu Zamawiającemu produktów lub wsparcia personelu informatycznego, które będą określane w zakresach odrębnie ustalonych w Zamówieniach jednostkowych, zawartych w wyniku przeprowadzenia zapytań ofertowych szczegółowych prowadzonych w trakcie trwania zawartej Umowy Ramowej. Wskazane w poprzednim zdaniu elementy prac stanowią najszerszy zakres realizacji prac, które mogą być wykonywane na podstawie Umowy Ramowej.
4. Na potrzeby realizacji Umowy Ramowej i Zamówień definiuje się następujące role:
 - a. Administrator
 - b. Programista
 - c. Analityk systemowy
 - d. Architekt systemów IT
5. Role wskazane w tabeli będą wykorzystywane przez Zamawiającego i Wykonawcę do wyceny usług zleconych Zamówieniami jednostkowymi.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia testów bezpieczeństwa dostarczanych Zagadnień a Wykonawca, w przypadku wykrycia luk bezpieczeństwa w

dostarczanych przez Wykonawcę zagadnieniach, dostarczy niezbędną poprawkę do oprogramowania.

7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzania cyklicznych testów wydajnościowych Systemu. Wykonawca w ramach realizacji Umowy Ramowej uwzględnił będzie wyniki przeprowadzonych przez Zamawiającego testów wydajnościowych i regresji. Każde odchylenie podlegało będzie wspólnej analizie Zamawiającego i Wykonawcy. W przypadku wykrycia problemów wydajnościowych, związanych z nieoptymalnym kodem dostarczonym przez Wykonawcę, Wykonawca dokona niezbędnych poprawek w Oprogramowaniu. W przypadku, w którym odchylenie nie jest spowodowane nieoptymalnym kodem, Wykonawca przedstawi rekomendację zmian w infrastrukturze Zamawiającego, w celu zapewnienia wydajności Systemu na poziomie nie gorszym niż dotychczas.

II. Zasady realizacji prac developerskich

W ramach rozwoju Systemu realizowane będą prace w zakresie weryfikacji i włączania kodu źródłowego wykonanego przez Wykonawcę i innych dostawców do istniejącego kodu źródłowego oraz przenoszenie go pomiędzy środowiskami, w tym na środowisko konfiguracyjne, testowe i produkcyjne. Weryfikacja, realizacja, akceptacja odbywać się będzie wg procedur opisanych w następujących załącznikach:

- Załącznik nr 1 do OPZ: EITE_SMILE_Standardy_wytwarzania_oprogramowania
- Załącznik nr 2 do OPZ:
EITE_SMILE_Standardy_wytwarzania_oprogramowania_SIEBEL
- Załącznik nr 3 do OPZ:
EITE_SMILE_Zasady_udostepniania_srodowisk_dostawcom_zew
- Załącznik nr 4 do OPZ:
EITE_SMILE_Zasady_weryfikacji_prac_rozwojowych_dostawcow_zewnetrznych
- Załącznik nr 5 do OPZ: EITE_SMILE_Zasady_zarządzania_kodem_i_konfiguracją
- Załącznik nr 6 do OPZ: EITE_Proces zarządzania szablonami raportów BI Publisher Siebel

ww. zasady dotyczą zarówno Wykonawcy, jak również innych dostawców. Załączniki stanowią integralną część Opisu Przedmiotu Zamówienia.

III. Produkty prac Wykonawcy

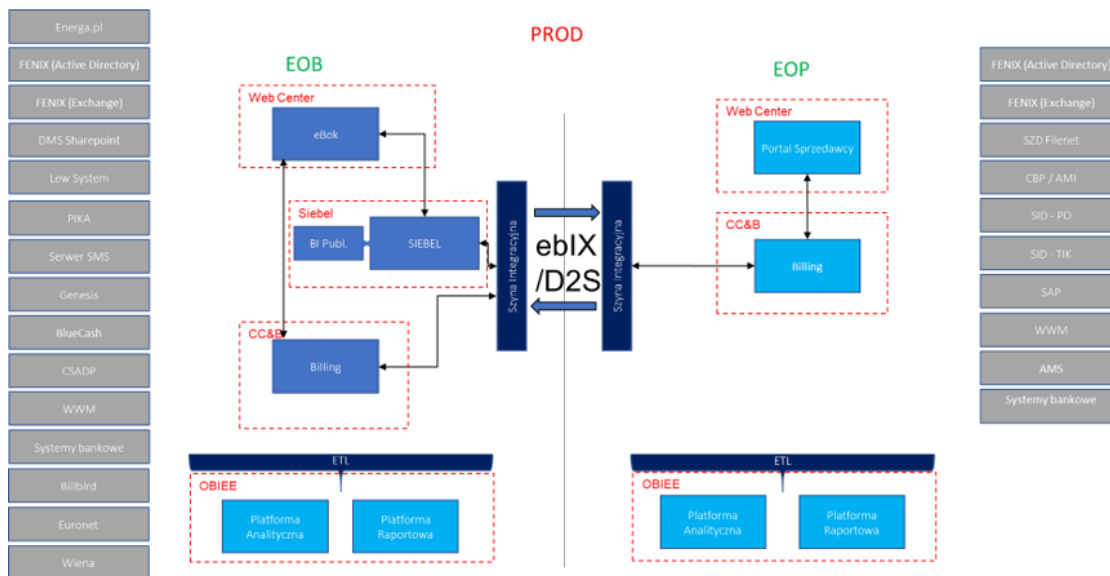
W ramach realizacji prac, o ile Zamawiający zleci ich wykonanie, Wykonawca dostarczy będzie następujące produkty prac:

- Koncepcja Biznesowa

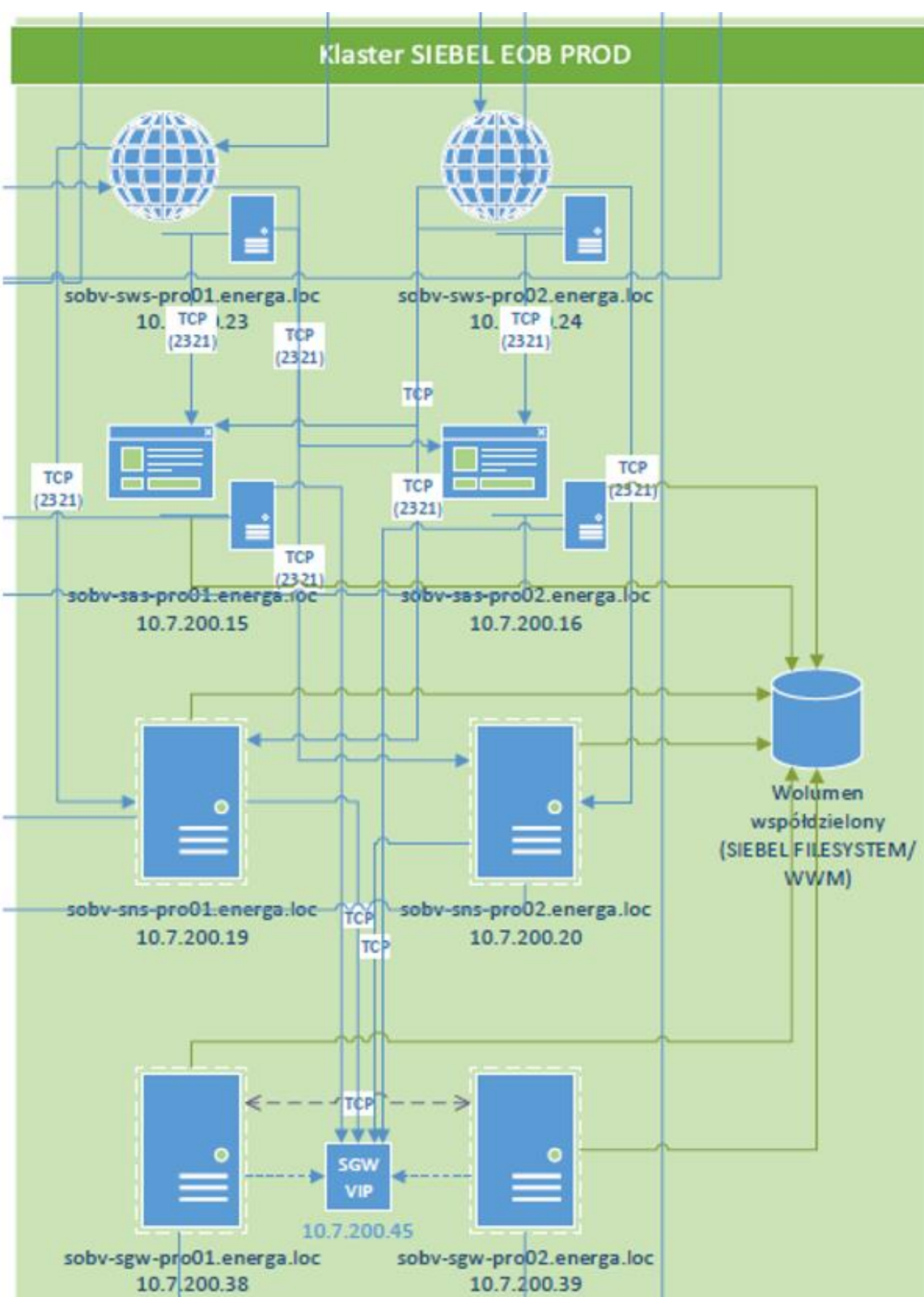
- Analiza funkcjonalna
- Projekt techniczny integracji
- Projekt techniczny
- Nagłówki scenariuszy UAT
- Paczki z oprogramowaniem
- Testy jednostkowe
- Instrukcje użytkownika końcowego
- Wsparcie testów UAT
- Prezentację rozwiązania dla użytkowników
- Dokumentację powykonawczą

IV. Opis Systemu

Architektura systemu CRM i jego otoczenia biznesowego została zobrazowana na Rys. nr 1.



Rys. nr 1 Architektura środowiska SOS PROD i otoczenie



Rys. nr 2 Architektura środowiska Siebel

Dostępne są dwie rozdzielone logicznie instancje systemu SMILE eksploatowane przez

- Segment Dystrybucji (Energia – Operator SA)

- Segment Sprzedaży (Energa – Obrót SA)

Można rozróżnić następujące elementy architektury Systemu SOS i jego otoczenia

- Kanały dostępu
- Analityka i raportowanie
- Warstwa aplikacji
- Główne systemy dziedziczne
- Warstwa integracji

Główne komponenty systemu:

Dla Segmentu Dystrybucji

- Moduł raportowy Oracle BI Publisher
- Portal Sprzedawcy
- System Billingowy CCB wraz z funkcjonalnością CRM
- Portal Klienta

Dla Segmentu Sprzedaży

- Moduł raportowy Oracle BI EE
- System Billingowy CCB
- System CRM- SIEBEL
- eBOK
- MDM
- Aplikacja mobilna

OBSZAR SYSTEMU BĘDĄCY PRZEDMIOTEM NINIEJSZEGO POSTĘPOWANIA

Dla Segmentu Sprzedaży

- Siebel
- Oraz integracja w/w aplikacji poprzez korporacyjną szynę danych IBM WebSphere.

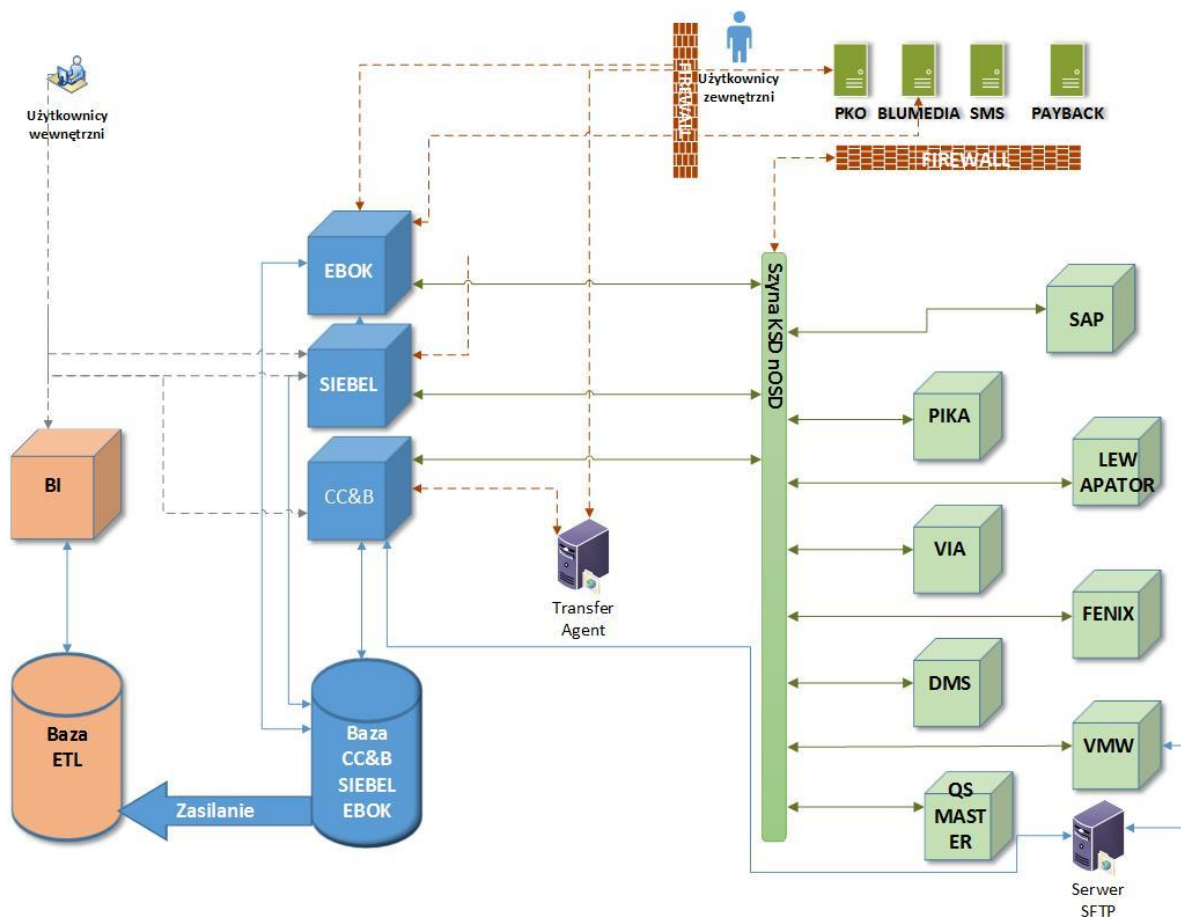
Tabela nr 1 Wykaz warstw i komponentów środowiska systemu SMILE

| Nazwa | Opis |
|---------------------------------|--|
| Portal Samoobsługowy (EBOK) | System samoobsługowy (E-BOK) dla klientów Energa. Składa się z aplikacji z interfejsem WWW instalowanej na bazie Oracle WebCenter Portal. Dla EOP dostarczona będzie kastomizowana aplikacja oparta na Oracle WebCenter Portal. |
| Portal SelfCare | System samoobsługowy dla klientów Energa oparty o system Magnolia. |
| Baza danych EBOK | Baza danych Oracle przechowująca dane na potrzeby aplikacji EBOK. |
| Portal Sprzedawców EOP | System samoobsługowy dla sprzedawców Energa (EOP). Składa się z aplikacji z interfejsem WWW instalowanej na bazie Oracle WebCenter Portal. |
| Baza danych Portalu Sprzedawców | Baza danych Oracle przechowująca dane na potrzeby aplikacji Portalu Sprzedawców. |

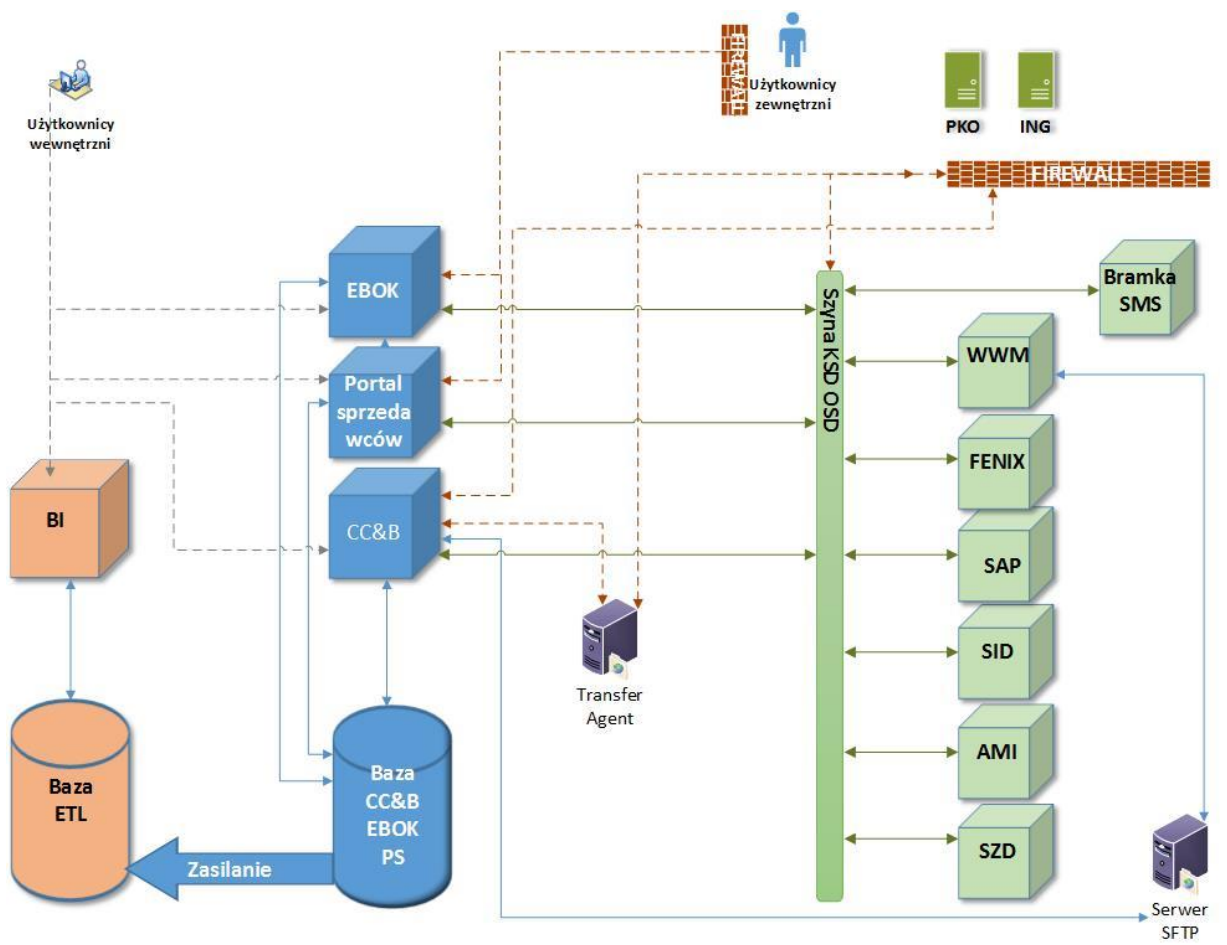
| Nazwa | Opis |
|--|--|
| Portal Przyłączeniowy | Funkcjonalność Portalu Samoobsługowego EBOK – EOP działająca na warstwie bazy Oracle WebCenter Portal. |
| Oracle Utilities Customer Care & Billing – serwer Web | Warstwa prezentacji systemu billingowego dostępnego dla pracowników Energa, ma postać aplikacji WWW działającej na platformie Oracle WebLogic. |
| Oracle Utilities Customer Care & Billing – serwer aplikacji | Warstwa logiki biznesowej systemu billingowego dostępnego dla pracowników Energa, ma postać aplikacji WWW działającej na platformie Oracle WebLogic oraz pomocniczych procesów wykonujących kod w języku Cobol. Może być instalowana w tej samej instancji WebLogic co serwer Web CCB lub na oddzielnej instancji i/lub maszynie wirtualnej/fizycznej. |
| Oracle Utilities Customer Care & Billing – procesy masowe | Komponent aplikacji CCB odpowiadający za wykonywanie procesów masowych systemu. Może być umieszczony w ramach instancji serwera aplikacyjnego CCB (i takie rozwiązanie jest zakładane w tym przypadku) lub w oddzielnej lokalizacji. Składa się z zestawu procesów wykonujących kod Java i Cobol, komunikujących się ze sobą za pośrednictwem bazy danych CCB oraz przez sieć (z wykorzystaniem klastra Oracle Coherence). |
| Warstwa bazy danych Oracle Utilities Customer Care & Billing | Baza danych Oracle przechowująca konfigurację i dane dla aplikacji CCB. |
| Siebel Web Server Extension/SWS | Warstwa prezentacji aplikacji Siebel CRM, działająca na bazie serwera WWW Oracle HTTP Server (OHS). |
| Siebel Partner Relationship Management/SPR | Warstwa prezentacji aplikacji Siebel CRM przeznaczona dla partnerów Energa, działająca na bazie tej samej instancji serwera OHS co SWSE (obecnie nieużywane). |
| Siebel Application Server / SAS | Warstwa serwera aplikacyjnego (logiki biznesowej) aplikacji Siebel CRM. |
| Siebel Application Server for non-application Object Manager / SNS | Warstwa serwera aplikacyjnego aplikacji Siebel CRM – instancja dla obsługi Object Managerów nie-aplikacyjnych. |
| Siebel Email Marketing / SEM | Komponent aplikacji Siebel CRM odpowiedzialny za tworzenie masowej korespondencji e-mail, przetwarzanie zwrotów i obsługę linków w wysłanych wiadomościach e-mail. |
| Siebel Gateway / SGW | Komponent aplikacji Siebel CRM odpowiedzialny za utrzymywanie i zarządzanie konfiguracją techniczną aplikacji. |
| Baza danych aplikacji Siebel CRM. | Baza danych Oracle zawierająca konfigurację i dane transakcyjne systemu Siebel CRM. |
| Platforma raportowa SMILE | Komponent części raportowej systemu SMILE odpowiedzialny za przetwarzanie danych z baz systemów źródłowych (CCB, Siebel CRM). W skład komponentu wchodzić będzie narzędzie klasy ETL oraz dla EOB oprogramowanie OBI EE (w tym BI Server) i Oracle BI Publisher, a dla EOP oprogramowanie Oracle BI Publisher. |
| Baza danych platformy raportowej | Baza danych Oracle przechowująca dane platformy raportowej. |

Maile generowane przez system SMILE będą wysyłane bezpośrednio przez komunikację z korporacyjnym serwerem Exchange ENERGGA.

Poniższe rysunki pokazują na wysokim poziomie ogólności architekturę logiczną dla instancji EOB i EOP.

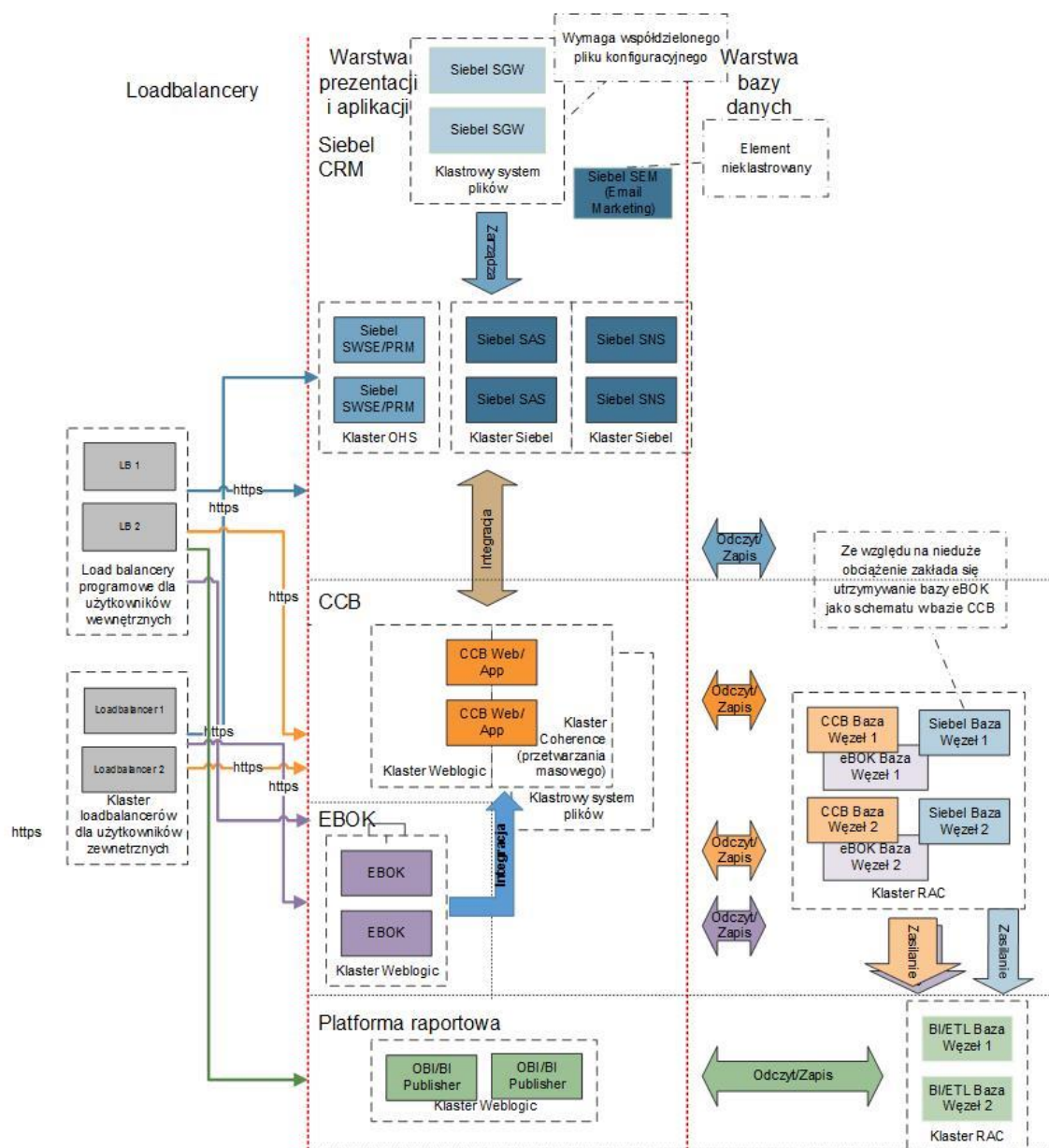


Rys. nr 3 Schemat poglądowy architektury logicznej EOB



Rys. nr 4 Schemat poglądowy architektury logicznej EOP

Architekturę logiczną systemu zaprezentowano na Rys. nr 5.



Rys. nr 5 Architektura logiczna instancji EOB z uwzględnionymi elementami fail-over

Podobny schemat dla instancji operatora (Rys. nr 5) jest prostszy ze względu na brak systemu Siebel CRM.

W celu uporządkowania opisu architektury systemu wprowadza się poniższą listę komponentów logicznych systemu, odpowiadających poszczególnym aplikacjom lub ich częściom w przypadku aplikacji wielowarstwowych.

Poniższa tabela zawiera listę komponentów (wraz ze skrótową nazwą, która będzie używana później do odwoływania się do komponentów, informację czy dany komponent występuje w klastrze, czy występuje w instancji EOB/EOP oraz jakie typy środowisk (produkcja/pre-produkcja/pozostałe) dla

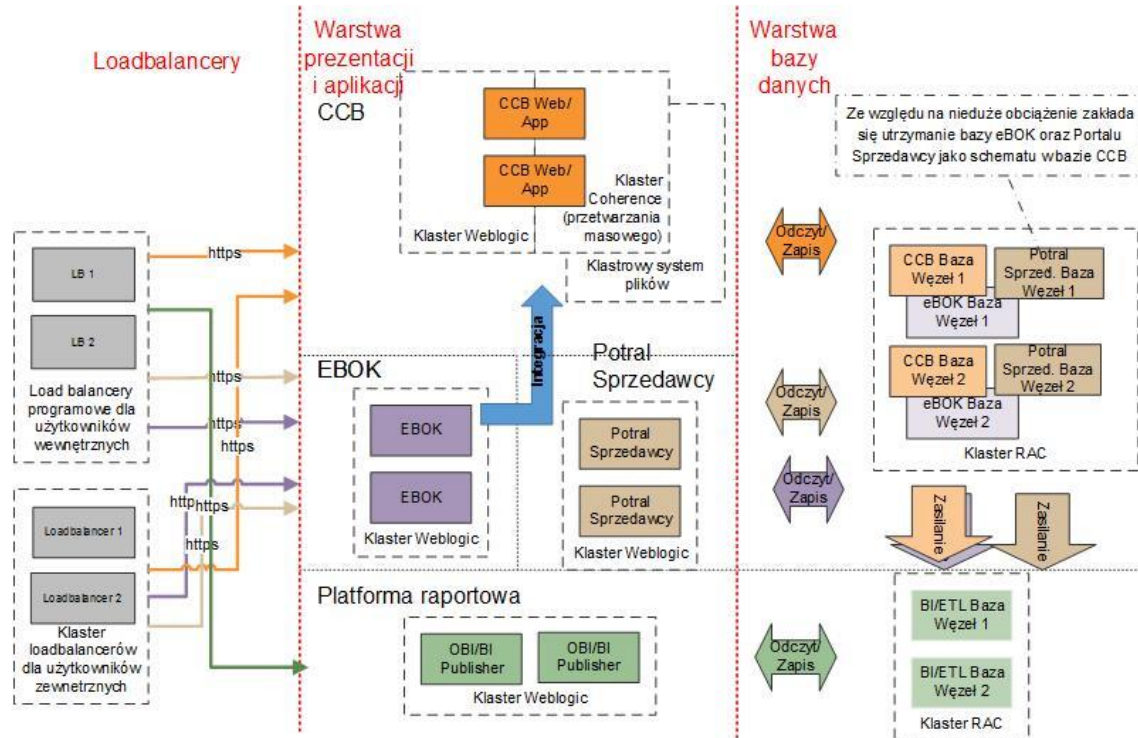
tego komponentu występują.

Tabela nr 2 Lista komponentów technicznych systemu

| Nazwa | Opis | Ilość węzłów | EOB | EOP | Prod | Pre prod | Non prod |
|---------|--|--------------|-----|-----|------|----------|----------|
| CSS | WebCenter Portal | 2 | Tak | Tak | Tak | Tak | Tak |
| DB-CSS | Baza danych EBOOK | 2 | Tak | Tak | Tak | Tak | Tak |
| CCB | CCB - serwer WWW, aplikacyjny, klaster batch | 2 | Tak | Tak | Tak | Tak | Tak |
| CCB-CSS | CCB - serwer WWW i aplikacyjny na potrzeby CSS | 2 | Tak | Tak | Tak | Tak | Tak |
| DB-CCB | Baza danych CCB | 2 | Tak | Tak | Tak | Tak | Tak |
| SWS | Siebel Web Server Extension (warstwa WWW) | 2 | Tak | Nie | Tak | Tak | Tak |
| SPR | Siebel Partner Relationship Management (WWW) | 2 | Tak | Nie | Tak | Tak | Tak |
| SAS | Siebel Application Server | 2 | Tak | Nie | Tak | Tak | Tak |
| SNS | Siebel Application Server for non-application OM | 2 | Tak | Nie | Tak | Tak | Nie |
| SEM | Siebel Email Marketing (klaster active/standby) | 2 | Tak | Nie | Tak | Tak | Tak |
| SGW | Siebel Gateway | 2 | Tak | Nie | Tak | Tak | Tak |
| DB-SBL | Baza danych Siebel | 2 | Tak | Nie | Tak | Tak | Tak |
| BIP | OBI EE / Oracle BI Publisher | 2 | Tak | Tak | Tak | Tak | Tak |
| ETL | Baza z mechanizmem ETL na | 2 | Tak | Tak | Tak | Tak | Tak |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|
| | potrzeby raportów | | | | | | |
| WIN | Serwer developerski Windows | 5 | Tak | Tak | Nie | Nie | Tak |
| OVM | Oracle VM Manager | 1 | Tak | Tak | Tak | Nie | Nie |
| MON | Serwer monitoringu | 1 | Tak | Tak | Tak | Nie | Tak |
| BKP | Serwer backup (klaster active/standby) | 2 | Tak | Tak | Tak | Nie | Tak |
| MIG | Środowisko migracji | 1 | Tak | Tak | Tak | Nie | Nie |
| LB | Programowy load balancing (w sieci DMZ wewnętrznej) | 2 | Tak | Tak | Tak | Tak | Nie |
| LBL | Programowy load balancing w sieci wewnętrznej LAN | 2 | Tak | Nie | Tak | Tak | Nie |

Na Rys. nr 6 przedstawiono Architekturę logiczną dla instancji EOP



Rys. nr 6 Architektura logiczna instancji EOP z uwzględnionymi elementami fail-over

Tabela nr 3 zawiera listę komponentów (wraz ze skrótową nazwą) oraz informacją o wersji oprogramowania

Tabela nr 3 Lista komponentów logicznych systemu i wersji oprogramowania

| Nazwa komponentu | Oprogramowanie | Wersja |
|------------------|---|--------------------------|
| CSS | WebCenter Portal | 11g |
| DB-CSS | Baza danych WebCenter Portal - EBOK | 12c (12.1.0) |
| CCB* | CCB - serwer WWW, aplikacyjny, klaster batch | 2.6.0.1.0 |
| DB-CCB | Baza danych CCB | 12c (12.1.0) |
| SWS* | Siebel Web Server Extension (warstwa WWW) | 8.1.1.11 |
| SPR* | Siebel Partner Relationship Management (WWW) | 8.1.1.11 |
| SAS* | Siebel Application Server | 8.1.1.11 |
| SNS* | Siebel Application Server for non-application OM | 8.1.1.11 |
| SEM* | Siebel Email Marketing (klaster active/standby) | 8.1.1.11 |
| SGW* | Siebel Gateway | 8.1.1.11 |
| DB-SBL* | Baza danych Siebel | 12c (12.1.0) |
| BIP* | Business Intelligence Publisher Enterprise Edition Baza danych | 11.1.1.7 12c (12.1.0) |
| ETL | Baza Oracle z mechanizmem ETL na potrzeby raportów | 12c (12.1.0) |

*Wersja systemu może ulec zmianie na nowszą.

1. Główne systemy dziedziczne

W Tabelach nr 4 i nr 5 wymienione zostały główne systemy dziedziczne

Tabela nr 4 Systemy Segmentu Dystrybucji

| Segment | Nazwa Systemu | Opis systemu |
|---------|---|---|
| EOP | SMILE BOK | Kanał kontaktu z klientem – Biuro Obsługi Klienta |
| EOP | SMILE CC&B EOP | System CC&B EOP wdrażany w Energa - Operator SA realizujący funkcjonalność systemu bilingowego OSD oraz systemu CRM dla OSD. |
| EOP | SMILE Moduł raportowy Oracle BI Publisher | Komponent raportowy w ramach SMILE EOP. BI Publisher EOP, posiada własną bazę danych. |
| EOP | SMILE Portal Klienta | Platforma Web Center Portal do budowy portali webowych. Umożliwia budowę portali, przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi klienta. |
| EOP | SMILE Portal Sprzedawcy | Platforma Web Center Portal do budowy portali webowych. Umożliwia budowę portali, przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi sprzedawcy. |
| EOP | Kanał: Partnerzy | Kanały partnerskie dla wymiany informacji ze sprzedawcami (WWW oraz B2B). |

| | | |
|-----|---|---|
| EOP | Kanał: tBOK + IVR | Planowany kanał kontaktu telefonicznego i IVR. |
| EOP | Kanał: WWW | Kanał WWW dla Klientów EOP. |
| EOP | AMI | Centralna Baza Pomiarów wykorzystywana przez Energa - Operator SA. |
| EOP | AMS | Systemy handlu i wymiany danych z uczestnikami rynku energii |
| EOP | Kanał: Bramka SMS | Bramka służąca do wysyłania SMSów do klientów. |
| EOP | Cognos | Narzędzie raportowe wykorzystywane przez Energa - Operator SA. |
| EOP | Energa.pl | Portal Energa.pl |
| EOP | Kanał: EOB B2B | Kanał B2B wymiany informacji z EOB. Docelowo zostanie wycofana. |
| EOP | Fenix (Active Directory) | Centralne repozytorium użytkowników oraz uprawnień - realizowane przez repozytorium katalogowe Active Directory. |
| EOP | FENIX (Exchange - poczta elektroniczna) | Serwer pocztowy Energa. |
| EOP | Infos.net | Komponent EOP pełniący funkcję systemu wspierającego kancelarię. |
| EOP | Korporacyjna Szyna Danych (OSD) | Korporacyjna Szyna Danych OSD. |
| EOP | KRD | Krajowy Rejestr Dłużników. Planowana integracja. |
| EOP | Kanał: Poczta | Kanał kontaktu - poczta |
| EOP | SAP ERP | Centralny system finansowo-księgowy ENSA - SAP ERP. |
| | | System używany jako księga główna EOP oraz jako kontroling EOP. Pobiera dane finansowe z SMILE w celu realizacji swoich procesów. |
| EOP | SID – PO | Komponent systemu SID odpowiedzialny za realizację wniosków przyłączeniowych |
| EOP | SID – TIK | System zarządzania danymi sieci i pracami na sieci dystrybucyjnej w Energa - Operator SA W zakresie systemu SMILE dotyczy to głównie danych punktu poboru oraz danych licznika. System zarządza także marszrutami inkasentów i zawiera informacje o harmonogramach odczytowych. |
| EOP | Kanał: SMS | Kanał kontaktu z klientem - SMS |
| EOP | Systemy bankowe | Systemy bankowe. Obsługa płatności (PEKAO/ING), poleceń zapłaty (PEKAO) |
| EOP | SZD Filenet | System Obsługi Dokumentów wykorzystywany przez Energa - Operator SA - używany, jako archiwum dokumentów w formie elektronicznej. |
| | | Dla SMILE realizuje funkcjonalności: |
| | | 1. Archiwizacji wersji elektronicznych dokumentów generowanych przez WWM, składanych z SMILE (np. przesłanych przez klienta e-mailem czy załączanych przez klienta do formularzy kontaktowych w Portalu Klienta) - wraz z informacjami indeksującymi dokumenty. |
| EOP | | 2. Udostępniania obrazów składanych dokumentów na |

| | | |
|-----|-------|--|
| | | żądanie. |
| EOP | WIENA | Aplikacja wspomagająca proces windykacji sądowej. System windykacji należności (twarda windykacja, np. postępowania sądowe, egzekucyjne, itp.) Lokalizacje Toruń, Płock, Kalisz |
| EOP | WWM | Wydział Wydruków Masowych. System obsługujący wydruk dokumentów (faktur, wezwań do zapłaty, not odsetkowych, ofert, etc.) kierowany do klientów masowo oraz na żądanie. Dla SMILE realizuje poniższe funkcjonalności: 1. Utworzenie obrazu dokumentu na żądanie - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu. 2. Utworzenie obrazów dokumentów hurtowo (wsadowo) - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu. 3. Przesłanie dokumentów tworzonych na żądanie i hurtowo do Repozytorium Dokumentów w celu ich archiwizacji. 4. Wysyłka dokumentów tworzonych hurtowo i na żądanie. 5. Zarządzanie szablonami dokumentów. 6. Przekazywanie informacji zwrotnej o statusie wydrukowanych dokumentów. |

Tabela nr 5 Systemy Segmentu Sprzedaży

| Segment | Nazwa Systemu | Opis systemu |
|---------|-----------------------------------|--|
| EOB | Kanał: BOK | Kanał kontaktu – Biuro Obsługi Klienta |
| EOB | SMILE eBOK | Platforma Web Center Portal do budowy portali internetowych. Umożliwia budowę portali przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi klienta. |
| EOB | Kanał: E-Mail | Kanał kontaktu – E-Mail |
| EOB | SMILE Moduł raportowy Oracle BIEE | <p>Komponent raportowy i analityczny SOS "Moduł raportowy SMILE EOB" zawierający:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baza platformy raportowej (warstwa danych), - Oracle BIPublisher (warstwa prezentacji), - Oracle BIEE (warstwa prezentacji), - ETL (logika zasilania). <p>W jego zakres wchodzi również tworzenie obrazów elektronicznych (wizualizacja) dokumentów na podstawie zdefiniowanych w nim szablonów (stosowany np. do wydruku umów).</p> <p>W SMILE w EOB komponent będzie realizował funkcjonalności: zarządzania szablonami raportów, tworzeniem raportów (analitycznych i operacyjnych) na podstawie szablonów, utrzymaniem bazy analitycznej.</p> |
| EOB | Kanał: Partnerzy | Planowany kanał kontaktu dla Partnerów Energa Obrót. |
| EOB | Kanał: WWW | Kanał kontaktu WWW z Klientami. |
| EOB | Kanał: Mobile | Kanał kontaktu mobilny z Klientami. |
| EOB | SMILE System billingowy CC&B EOB | System CC&B EOB wdrażany w Energa Obrót realizujący funkcjonalność systemu bilingowego zintegrowanego z systemem CRM. |
| EOB | SMILE System CRM Siebel + PRM | System do zarządzania relacjami z klientem (CRM), zarządzania relacjami z partnerami (PRM), obsługi kanału |

| | | |
|-----|---|---|
| | | CallCenter, obsługi kampanii marketingowych. Moduł PRM jest planowany do wdrożenia. |
| EOB | SMILE: Aplikacja mobilna | Planowana aplikacja mobilna przeznaczona dla klientów Energa Obrót, integrowana z SMILE. |
| EOB | BillBird (VIA) | Terminal sieci VIA (BillBird) służący do zakupu kodów doładowań wykorzystywanych w licznikach przedpłatowych oraz umożliwiający uregulowanie należności w ramach usługi rozliczeń rzeczywistych. System jest pośrednio zintegrowany z SMILE przez system Apator (LEW). |
| EOB | Bluemia | Bramka płatnicza firmy Blue Media pośrednicząca w płatnościach drogą elektroniczną, obsługująca płatności od klientów Energa-Obrót SA (EOB) poprzez Portal klientów. System umożliwia także dokonywanie płatności punktami Payback. |
| EOB | CSADP | Centralny System Akwizycji Danych Pomiarowych zintegrowany z SMILE w zakresie: - przesyłanie danych pomiarowych; - odbieranie subskrypcji pomiarów; - odbieranie zgłoszeń reklamacji pomiarów; - przekazywanie statusu wykonania zgłoszeń reklamacji pomiarów z OSD. Planowanie zastąpienie przez system klasy MDM |
| EOB | DMS Sharepoint | Centralny system w Energa-Obrót SA (EOB) do przechowywania oraz archiwizowania umów zawieranych z klientami, dokumentów przekazywanych od klientów, etc. Komponent realizowany przez platformę Sharepoint. Dla SMILE realizuje funkcjonalności: 1. Archiwizacji wersji elektronicznych dokumentów generowanych przez WWM, składanych z SMILE (np. przesłanych przez klienta e-mailem czy załączanych przez klienta do formularzy kontaktowych w eBOK) - wraz z informacjami indeksującymi dokumenty. 2. Udostępniania obrazów składanych dokumentów na żądanie. |
| EOB | eKancelaria (PIKA) | System kancelarii papierowej służący między innymi do rejestracji i indeksowania pism przychodzących (PIKA). W zakresie SMILE jest źródłem przychodzących pism dotyczących procesów obsługi klienta. |
| EOB | EPU | Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (e-Sąd). |
| EOB | FENIX (Active Directory) | Centralne repozytorium użytkowników oraz uprawnień - realizowane przez repozytorium katalogowe Active Directory. |
| EOB | FENIX (Exchange - poczta elektroniczna) | Platforma realizująca wysyłkę e-mail z powiadomieniami (np. informacja o wystawieniu faktury) do klientów na zlecenie EOB.SMILE. |
| EOB | Korporacyjna Szyna Danych (non-OSD) | Szyna danych nonOSD, wykorzystywana do integracji dla komunikatów zawierających informacje o pojedynczych zdarzeniach biznesowych. Na potrzeby SMILE EOB |

| | | |
|-----|------------------------|--|
| | | zrealizowane przepływy, które umożliwiają przekierowanie komunikatów oraz zmianę ich formatów i obsługę asynchronicznej komunikacji pomiędzy systemami. |
| | | Procesy i przepływy są wymienione w dedykowanym rozdziale Przepływy z perspektywy KSD. |
| EOB | KRD | Krajowy Rejestr Dłużników. Planowana integracja. |
| EOB | Lew System | System firmy Apator, dostarcza informacji na temat przedpłat (doładowań) klientów w ramach obsługi przedpłatowych liczników energii elektrycznej. |
| EOB | SMILE MDM | Planowany do wdrożenia system klasy Meter Data Management. |
| EOB | MWD | System prezentacji danych pomiarowych dla użytkowników eBOK. Planowana integracja na poziomie interfejsu użytkownika z SMILE - eBOK. |
| EOB | nTPA | Aplikacja wspierająca komunikację EOB z OSD w zakresie sprzedaży dla umów kompleksowych GUD-K oraz sprzedażowych. Komponent do wycofania. |
| EOB | ODYS | Aplikacja wspomagająca realizację przepływu spraw (workflow) w EOB. Dla SMILE realizuje funkcjonalność przyjmowania i indeksowania email oraz spraw przychodzących do EOB. Docelowo zastępowane przez SMILE w zakresie spraw zgłaszanych ze stron energa.pl oraz ze skrzynek email EOB. |
| EOB | Payback | System programu lojalnościowego naliczający punkty klientom Energa-Obrót SA (EOB). Gratyfikacji podlega terminowe opłacanie faktur oraz wysokość kwoty za energię elektryczną (bez opłat stałych i dystrybucyjnych). |
| EOB | Platforma CTI | System Genesys wspierający technologicznie realizację procesów komunikacji z klientem poprzez kanały CallCenter i IVR. |
| EOB | Platforma SerwerSMS.pl | Zewnętrzny dostawca realizujący wysyłki SMS na zlecenie EOB.SMILE w zakresie powiadomień klientów (np. informacja o wystawieniu faktury). |
| EOB | Kanał: Poczta | Kanał kontaktu - poczta |
| EOB | Prepaid AMI | System wspierający realizację produktów Prepaid opartych na licznikach AMI. |
| EOB | SAP ERP | Centralny system finansowo-księgowy ENSA - SAP - moduł SD (Sprzedaż i Dystrybucja). Odpowiedzialny również za dystrybucję danych do modułów SAP - CO oraz SAP - FI. System używany jako księga główna EOB oraz jako kontroling EOB. Pobiera dane finansowe z SMILE w celu realizacji swoich procesów. |
| EOB | sklep.energa.pl | Sklep internetowy Energa dostępny pod adresem sklep.energa.pl. Planowana integracja z SMILE |
| EOB | Kanał: SMS | Kanał kontaktu - SMS |
| EOB | Strona energa.pl | Portal Energa.pl |
| EOB | Systemy bankowe mBank | Systemy bankowe mBank, zintegrowane z SMILE w zakresie procesów płatności i poleceń zapłaty. |

| | | |
|-----|----------------------------|--|
| | | System wykorzystywany w obecnym bilingu SELEN. |
| EOB | Systemy bankowe PEKAO S.A. | Systemy bankowe PKO BP S.A., zintegrowane z SMILE w zakresie procesów płatności i poleceń zapłaty. W zakresie poleceń zapłaty EOB wybrało system Ogniwio i jako wiodący bank PEKAO S.A. |
| EOB | Systemy bankowe PKO BP | Systemy bankowe PKO S.A., zintegrowane z SMILE w zakresie procesów płatności, poleceń zapłaty i zwrotów. |
| EOB | Kanał: tBOK + IVR | Kanał kontaktu telefonicznego i IVR. |
| EOB | Terminal sieci Euronet | Terminal sieci Euronet służący do zakupu kodów doładowań wykorzystywanych w licznikach przedpłatowych. System jest pośrednio zintegrowany z SMILE przez system Apator (LEW). |
| EOB | UnO | UnO (Umowy na Odległość) - komponent służący do przyjmowania wniosków od klientów za pośrednictwem strony internetowej energia.pl. Planowanie przeniesienie funkcjonalności do SMILE. |
| EOB | Wiena | Aplikacja wspomagająca proces windykacji sądowej. System windykacji należności (twarda windykacja, np. postępowania sądowe, egzekucyjne). |
| EOB | Windykacja zewnętrzna | Systemy zewnętrznych firm windykacyjnych - wspierająca EOB w realizacji procesów windykacyjnych. |
| EOB | WWM | Wydział Wydruków Masowych. System obsługujący wydruk dokumentów (faktur, wezwań do zapłaty, not odsetkowych, ofert, etc.) kierowany do klientów masowo oraz na żądanie. Dla SMILE realizuje poniższe funkcjonalności: 1. Utworzenie obrazu dokumentu na żądanie - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu. 2. Utworzenie obrazów dokumentów hurtowo (wsadowo) - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu. 3. Przesłanie dokumentów tworzonych na żądanie i hurtowo do Repozytorium Dokumentów w celu ich archiwizacji. 4. Wysyłka dokumentów tworzonych hurtowo i na żądanie. 5. Zarządzanie szablonami dokumentów. 6. Przekazywanie informacji zwrotnej o statusie wydrukowanych dokumentów. |

Warstwa Integracji

Obecnie ENERGA posiada wdrożoną szynę korporacyjną (Enterprise Service Bus) o oznaczeniu KSD.

KSD składa się z dwóch fizycznie odseparowanych domen: KSD.OSD - przeznaczona do wymiany danych między systemami informatycznymi w ENERGA - Operator S.A oraz ENERGA – Operator SA a podmiotami zewnętrznymi. KSD.nonOSD realizuje integracje systemów innych niż systemy ENERGA - Operator S.A. wraz z integracją z systemami zewnętrznymi w stosunku do ENERGA. KSD.nonOSD jest standardem stosowanym w Energa – Obrót SA. Obie szyny komunikują się ze

sobą w ramach wspólnych procesów biznesowych.

Główne technologie użyte do implementacji obu szyn są zbliżone i obejmują :

- IBM WebSphere Message Broker
- IBM WebSphere MQ
- IBM Enterprise Service Bus
- IBM WebSphere Registry and Repository
- IBM Business Monitor
- IBM DB2 LUW 10.x
- Linux RHEL 6.5 64bit
- Windows Server 2008 R2 Enterprise 64bit
- VMWare

Topologia:

Standardem integracji w ENERGA jest użycie KSD jako implementacji architektury usługowej SOA dla realizacji integracji międzysystemowej. Wspomniane szyny stanowią też domyślny główny punkt integracji ze światem zewnętrznym. Standardowym trybem wymiany danych jest użycie synchronicznych Web Service'ów opartych na protokole SOAP i http/https wraz z opisującymi WSDL i XSD. Usługi oraz ich cykl życia zarządzany jest w narzędziu WebSphere Registry and Repository, a dostęp do usług realizowany przez użycie IBM WESB jako gateway'a. Topologia zdarzeniowa (Events and Publish-Subscribe) jest używana sporadycznie, głównie dla systemowych warstw szyn oraz monitoringu KSD. Komunikacja asynchroniczna jest dopuszczalna zarówno przy użyciu kolejek MQ jak i JMS - dla procesów, które mogą to efektywnie wykorzystać. Inne komunikacje międzysystemowe (np. point-to-point, plikowe, REST, database) powinny być używane tylko w uzasadnionych przypadkach (np. zasilenia hurtowni dużym wolumenem danych). Monitoring zdarzeń i diagnostyka wykonania usług jest realizowana w Business Monitor. Monitoring techniczny infrastruktury KSD jest realizowany przez Zabbix i SolarWinds.

Korporacyjna Szyna Danych to zarówno infrastruktura (sprzęt, oprogramowanie, licencje) jak i przygotowane przepływy integracyjne oraz co równie ważne standardy obowiązujące na Korporacyjnej Szynie Danych (KSD). Standardy KSD to

- standardy integracyjne możliwe do użycia w projekcie SMILE,
- opis architektury integracji,
- opis procesów integracyjnych i biznesowych,
- wzorce integracyjne przyjęte na platformie
- repozytorium usług, metadanych

Poszczególne moduły Systemu SMILE będą wystawiały usługi na KSD w celu umożliwienia komunikacji SMILE z innymi systemami. Możliwa jest również wewnętrzna komunikacja między

modułami Systemu SMILE z pominięciem KSD. Przewidziany został również interfejs plikowy wspierany przez procesy ETL umożliwiający wymianę danych pomiędzy dwoma instancjami CC&B (ze względu na przewidywany duży wolumen danych i ograniczenia czasowe nałożone na ich przekazanie i przetworzenie w module docelowym).

Komunikacja 1 – Korporacyjna szyna danych ⇔ Systemy zewnętrzne

Architektura techniczna każdego interfejsu integracyjnego została dopasowana do kontekstu systemowego i biznesowego. Determinantami rozwiązania są:

- Wolumen komunikatów
- Sposób inicjowania komunikatów
- Wymagania dotyczące dostępności informacji
- Przyjęta polityka bezpieczeństwa
- Przyjęta strategia wydajności

Każdy System Zewnętrzny w oparciu o istniejącą strukturę danych i charakterystyczną Logikę Biznesową przygotowuje API, z perspektywy integracji sposób realizacji API powinien być jednym z poniższych:

- Widoki – udostępnione widoki SQL’owe niezbędne do odczytu danych
- Tabele Pośrednie – predefiniowane tabele, w których będą się pojawiać dane przesyłane w ramach integracji
- XML, pliki płaskie, WSDL – jako alternatywna forma odczytu i zapisu danych do Systemu Zewnętrznego

W uzgodnionych przypadkach komunikacja Systemu SMILE z Systemami Zewnętrznymi możliwa jest bez udziału Korporacyjnej Szyny Danych (np. za pośrednictwem procesów ETL).

Komunikacja 2 – Korporacyjna szyna danych ⇔ Podmioty zewnętrzne

W ramach integracji z Podmiotami zewnętrznymi dokonane zostało reużycia usług i interfejsów zdefiniowanych dla Systemów Zewnętrznych.

Komunikacja 3 – Korporacyjna szyna danych ⇔ OSD CC&B

Przygotowane zostało API dla CC&B w części OSD SMILE w oparciu o strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy bilingowe.

API do CC&B opracowane w następujący sposób:

- Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych
- WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów bilingowych

Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API wykonany w dedykowanym adapterze, który wywołuje właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

Komunikacja 4 – Korporacyjna szyna danych ⇔ Obrót Siebel

API dla Siebel w części Obrót SMILE CRM został przygotowany w oparciu o strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy CRM'owe.

API do Siebel został opracowany w następujący sposób:

Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych

WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów CRM'owych

Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API będzie wywoływać właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

Komunikacja 5 - Korporacyjna szyna danych ⇔ Obrót CC&B

API dla CC&B w części SMILE Obrót CC&B przygotowany w oparciu o istniejącą strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy bilingowe.

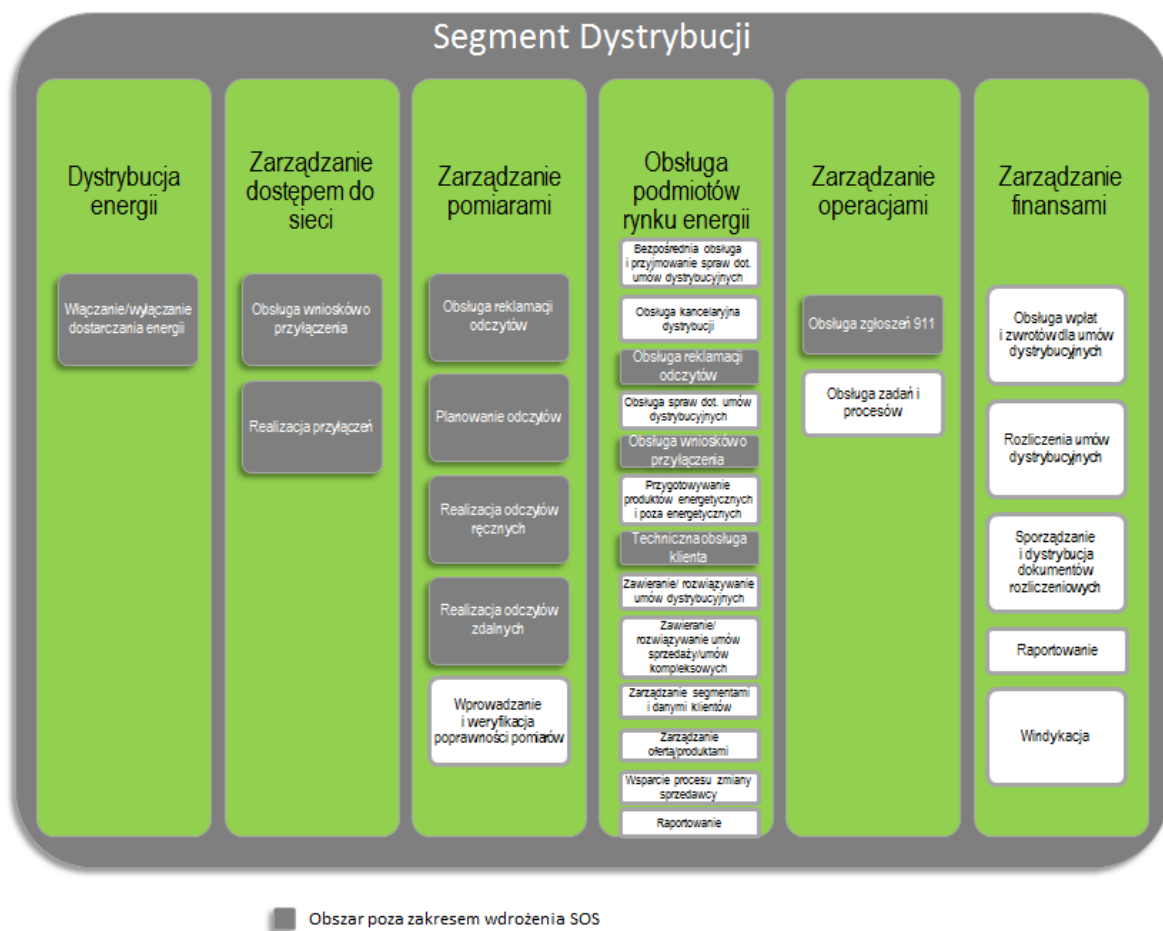
API do CC&B opracowane w następujący sposób:

- Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych
- WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów bilingowych

Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API wywołuje właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

Funkcjonalność Systemu

Obszary funkcjonalne dla Segmentu Dystrybucji zaprezentowano na Rys. nr 7.

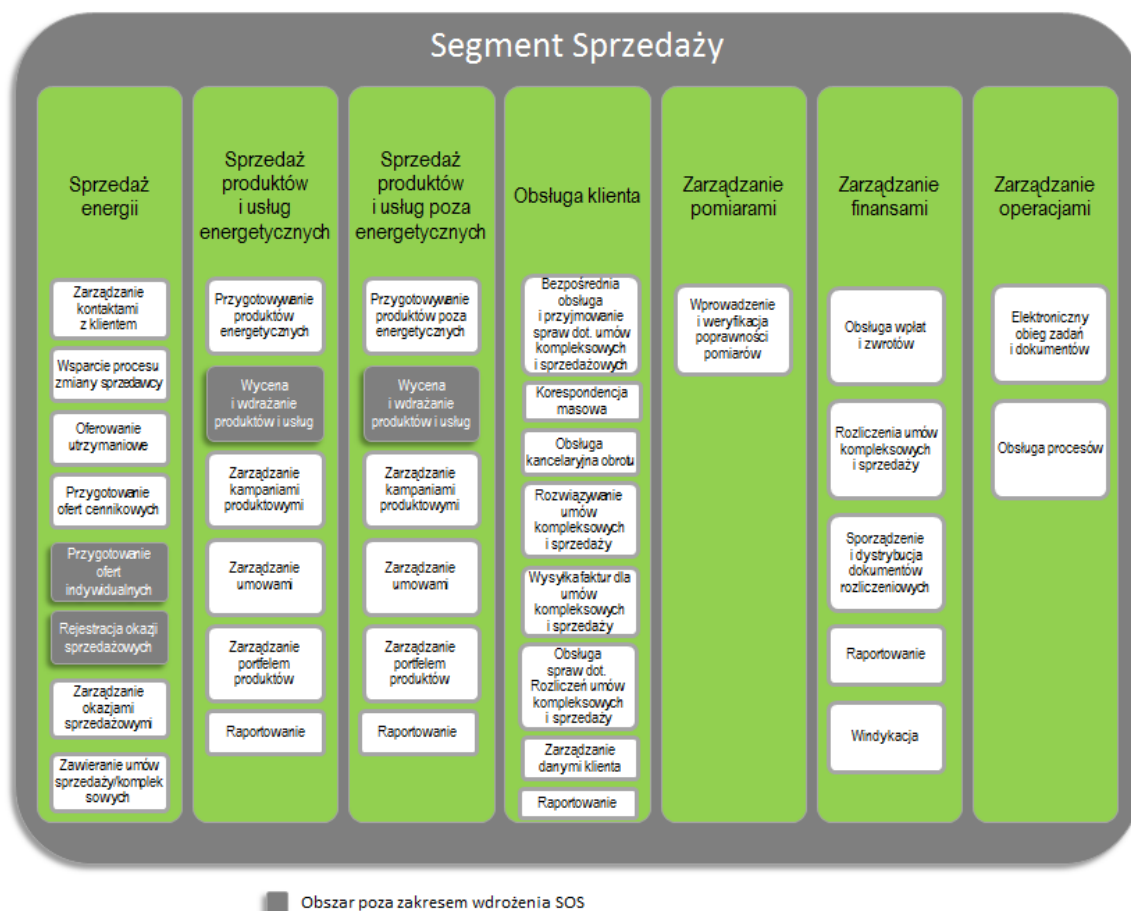


Rys. nr 7 Obszary funkcjonalne Segmentu Dystrybucji

Można wyróżnić następujące obszary funkcjonalne

- Dystrybucja energii
- Zarządzanie dostępem do sieci
- Zarządzanie pomiarami
- Obsługa podmiotów rynku energii
- Zarządzanie operacjami
- Zarządzanie finansami

Obszary funkcjonalne dla Segmentu Sprzedaży zaprezentowano na Rys. nr 8.



Rys. nr 8 Obszary funkcjonalne dla Segmentu Sprzedaży

Można wyróżnić następujące obszary funkcjonalne

- Sprzedaż energii
- Sprzedaż produktów i usług energetycznych
- Sprzedaż produktów i usług poza energetycznych
- Obsługa klienta
- Zarządzanie pomiarami
- Zarządzanie finansami
- Zarządzanie operacjami

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO OPZ:

EITE SMILE STANDARDY WYTWARZANIA OPROGRAMOWANIA

CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest przedstawienie standardów wytwarzania oprogramowania, jakie musi stosować Wykonawca i inni dostawcy w trakcie prac związanych z rozwojem systemu SMILE.

ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje stosowane standardy wytwarzania oprogramowania w kontekście rozwoju systemu SMILE z udziałem Wykonawcy i dostawców zewnętrznych. Wymagane od Wykonawcy i dostawców standardy wytwarzania oprogramowania przedstawiono w podziale na poszczególne komponenty opisane w osobnych rozdziałach.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

| Skrót / Pojęcie | Objaśnienie |
|-----------------|--|
| SIEBEL | Siebel Customer Relationship Management System |
| Dostawca | Zewnętrzny dostawca oprogramowania w zakresie system SMILE. |
| Wykonawca | ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. zwana EITE |
| Zamawiający | Spółka ENERGA |
| PBDO | Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych |
| IZSPDO | Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych |
| PBTI | Polityka Bezpieczeństwa Teleinformatycznego wydana Uchwałą Zarządu EITE nr 1/3/2015 |
| UODO | Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych. |
| EITE | Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk |
| EOB | Energa Obrót S.A. |
| EOP | Energa Operator S.A. |
| SMILE | System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.• Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP. |

ZAŁOŻENIA PODSTAWOWE

1. Wykonawcę i Dostawcę obowiązują oddzielne standardy dla każdego komponentu.

2. Dostawca zobowiązuje się wprowadzać zmiany zgodnie z projektem technicznym.
3. EITE może wskazać wymagane narzędzia deweloperskie, z których należy korzystać rozwijając oprogramowanie. Jeśli EITE wskaże takie narzędzia to Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest używać wskazanych przez EITE narzędzi deweloperskich.
4. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się przestrzegać zasad pracy z kodem charakterystycznych dla poszczególnych technologii w szczególności w zakresie:
 - a. konwencji nazewniczych zmiennych, funkcji, klas, plików;
 - b. formatowania kodu;
 - c. deklaracji i inicjalizacji zmiennych;
 - d. komentowania kodu (w szczególności komentarze powinny w jednoznaczny sposób wyjaśniać logikę działania danego fragmentu kodu).
5. Wykonawca i Dostawca zobowiązują się wykorzystywać spójne sposoby komunikacji błędów oraz tworzenia logów.
6. Wykonawca i Dostawca zobowiązany są do dostarczania produktów w pełni zgodnych z RODO i ustawą o ochronie danych osobowych.

STANDARDY WYTWARZANIA OPROGRAMOWANIA W SIEBEL

Standardy wytwarzania oprogramowania w SIEBEL zostały zamieszczone w załączniku EITE_SMILE_Standardy_wytwarzania_oprogramowania_SIEBEL. Wykonawca i Dostawca zobowiązani są stosować się do wszystkich zasad przedstawionych w załączniku. Część standardów została oryginalnie sformułowana w języku angielskim. Aby nie zaburzyć precyzji sformułowań w załączniku również przedstawiono je w języku angielskim. W przypadkach ew. sprzeczności standardów w języku polskim z tymi przedstawionymi w języku angielskim Wykonawca i Dostawca powinien stosować się do standardów w języku polskim.

STANDARDY WYTWARZANIA OPROGRAMOWANIA W OBSZARZE INTEGRACJI

Standardy wytwarzania oprogramowania w obszarze Integracji zostały zamieszczone w załączniku EITE_SMILE_Standardy_wytwarzania_oprogramowania_Integr. Wykonawca i Dostawca zobowiązany są stosować się do wszystkich zasad przedstawionych w załączniku.

Poniżej przedstawiono zakres zasad zawartych w załączniku.

1. Zarządzanie kodem
2. Dokumentacja zmian
3. Komentowanie kodu
4. Weryfikacja kodu
5. Standardy kodowania
 - 5.1. Wykaz narzędzi developerskich
 - 5.2. Granulacja WSDLi
 - 5.3. MQ
 - 5.4. Organizacja źródeł
 - 5.5. BARy – pliki do deploymentu
 - 5.6. Kody błędów

- 5.7. Parametryzacja
- 5.8. Generowanie zdarzeń do Business Monitora

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO OPZ:
EITE SMILE STANDARDY WYTWARZANIA OPROGRAMOWANIA SIEBEL

CEL DOKUMENTU

Niniejszy dokument dostarcza opis metodyki tworzenia i rozwoju aplikacji Oracle Siebel CRM. Celem dokumentu jest przekazanie najlepszych praktyk oraz wytycznych dla zespołów developerskich odpowiedzialnych za rozwój oprogramowania. W przypadku upgrade aplikacji Siebel, standardy zostaną dostosowane do nowej wersji systemu.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

| Skrót / Pojęcie | Objaśnienie |
|-----------------|---|
| CC&B | Oracle Customer Care and Billing solution |
| CRM | Siebel Customer Relationship Management System |
| PRM | Siebel Partner Relationship Management System |
| EITE | Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk |
| ZUT | Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE. |
| EOB | Energa Obrót S.A. |
| EOP | Energa Operator S.A. |

ZARZĄDZANIE KODEM

Na potrzeby zarządzania kodem Dostawca otrzyma dostęp do repozytorium kodów źródłowych. Dostawca będzie zobowiązany wszystkie zmiany nanosić w udostępnionym repozytorium, wykorzystując osobne gałęzie kodu dla każdej spójnej zmiany.

Dostawca będzie zobowiązany oznaczać w repozytorium wersje oprogramowania gotowe do weryfikacji przez EITE oraz wdrożenia na środowiska Energa.

DOKUMENTACJA ZMIAN

Wszelkie zmiany wprowadzane w kodzie źródłowym muszą wynikać bezpośrednio z Projektu Technicznego lub zgłoszenia serwisowego do Dostawcy. Dostawca jest zobowiązany oznaczać w kodzie źródłowym zmiany nanoszone w ramach zgłoszeń serwisowych przynajmniej numerem zgłoszenia oraz krótkim uzasadnieniem wykonywanej zmiany.

KOMENTOWANIE KODU

Dostawca jest zobowiązany do komentowania kodu. Komentarze mają w sposób nie budzący wątpliwości opisywać działanie modułów, funkcji, procedur i przekształceń. Treść komentarzy

powinna być zapisana w języku polskim.

WERYFIKACJA KODU

EITE będzie przeprowadzać weryfikację dostarczonego kodu źródłowego pod względem zgodności ze standardami kodu źródłowego, bezpieczeństwa, wydajności, zgodności z dobrymi praktykami programowania oraz poprawnym jego udokumentowaniu.

OGÓLNE ZAŁOŻENIA

W poniższym rozdziale zostały zawarte ogólne założenia dla rozwoju i implementacji zmian w aplikacji Oracle Siebel CRM.

- Należy kierować się rekomendacjami dostarczonymi przez Oracle w dokumentacji Siebel Bookshelf oraz na Oracle Support.
- Należy maksymalnie unikać wykorzystywania eScript na poziomie apletów i business components. Dopuszczalne jest pisanie specjalizowanych business service'ow
- Należy maksymalnie unikać wykorzystywania Browser Script – poza szczególnymi wyjątkami BS nie są dopuszczalne
- Logikę biznesową należy tworzyć wykorzystując w pierwszej kolejności Siebel Workflow
- Wszystkie wywołania zdarzeń należy budować w oparciu o Runtime Events oraz User Props na Business Components
- Wszystkie walidacje w aplikacji należy tworzyć wykorzystując mechanizm Data Validation Manager (DVM)
- Wszystkie transformacje w obrębie obszaru Order Management (Quote, Asset, Service Agreement) należy budować wykorzystując Aplikacyjne Mapy Danych (Application Data Map)
- Integracja Online budowana jest w oparciu o Webservices. Adaptery i kanały dla usług dostarczanych / wołanych przez Siebel należy budować z wykorzystaniem Siebel Workflow.
- Wszystkie operacje na warstwie biznesowej w integracji należy budować z wykorzystaniem obiektów integracyjnych oraz Business Service – EAI Siebel Adapter
- Wszystkie transformaty między zewnętrznymi (interface) a wewnętrznymi (internal) obiektami integracyjnymi należy budować wykorzystując Integracyjne Mapy Danych (Integration Data Map)
- Złożone transformacje struktur danych należy budować wykorzystując mechanizm XSLT
- Wszystkie nazwy kontrolek należy tworzyć wykorzystując Symbolic Strings

PRZENOSZENIE ZMIAN MIĘDZY ŚRODOWISKAMI

W poniższym rozdziale zostały zawarte informacje dotyczące przenoszenia zmian między środowiskami oraz założenia do przygotowywania paczek deployment'owych.

SIEBEL REPOSITORY

Nowe i modyfikowane obiekty z repozytorium pomiędzy środowiskami przenosimy SIF'ami. Wyjątkiem od tego mogą być obiekty typu Siebel Workflow które można wyeksportować z Siebel Tools do XML. Przenoszenie Siebel Workflow przez SIF też jest dopuszczalne.

SEED DATA

Wszystkie obiekty Seed Data z poza repozytorium przenosimy z wykorzystaniem mechanizmu ADM

(Application Deployment Manager). Zaliczają się do nich:

- Struktura organizacyjna
- Stanowiska
- Szablony email
- DVM
- Komunikaty DVM
- LOV
- PDQ (Predefined Queries)
- Odpowiedzialności
- RTE
- Model Stanów (State Model)
- Szablony Ofert
- Widoki
- Workflow Polices
- Cenniki

Część obiektów Seed Data przenosimy z wykorzystaniem mechanizmu import / export XML:

- Usługi integracyjne – mechanizm
- Integracyjne mapy danych (Integration Data Map)
- Aplikacyjne mapy danych (Application Data Map)

Konfigurację produktów przenosimy z wykorzystaniem mechanizmu Workspace Project. Zaliczają się do niej następujące obiekty:

- Atrybuty i klasy
- Produkty
- Promocje

Wszystkie zmiany do przeniesienia w ramach danej paczki muszą zostać opisane w dokumencie przeniesienia (Release Notes). Dokument poza opisem funkcjonalności które zostały dostarczone w ramach paczki musi zawierać informacje o obiektach do przeniesienia, lokalizacji i instrukcji deploymentu.

KONFIGURACJA

NAZEWNICTWO OBIEKTÓW

- Wszystkie nowe obiekty tworzone w Toolsach lub w aplikacji muszą być w języku angielskim
- Wszystkie etykiety kontrolek, apletów, widoków, ekranów muszą używać Symbolic String'ów
- Nie używamy nigdzie „String Override”
- Wszystkie nowe obiekty (z wyłączeniem tabel i kolumn) muszą posiadać prefiks „SOS”. Każde słowo w nazwie obiektu musi być rozdzielone spacją. Nie używamy znaku ‘_’ do rozdzielania obiektów.
- W nazwach obiektów nie używamy słów ‘AND’ i ‘OR’. Słowa te zarezerwowane są do tworzenia konstrukcji logicznych w zapytaniach i użycie ich w nazwie będzie sprawiało problemy z wyszukiwaniem obiektów.
- Nazwa obiektu musi wskazywać na typ i zawartość obiektu, tj.:
 - List Applets – sufiks „List Applet”
 - Form Applets – sufiks “Form Applet”

- Associate Applets – sufiks “Assoc Applet”
- MVG Applets – sufiks “MVG Applet”
- Pick Applets – sufiks “Pick Applet”
- Widoki – sufiks “View”
- Virtual Business Components – sufiks “VBC”
- W przypadku gdy tworzymy nowy business component, jego nazwa musi zawierać przedrostek „SOS” ale już pola, user prop, join nie muszą zawierać przedrostka „SOS”. Wynika to z faktu, że cały obiekt jest nowy i nie ma dodatkowej potrzeby wskazywania poszczególnych pól jako nowe.
- Symbolic Strings – dla nowo utworzonych wartości SS pozostawiamy domyślny prefiks X_. Następnie dodajemy kilku znakowy identyfikator obiektu do którego będziemy przypisywać SS, a następnie już znaczenie biznesowe. Wszystkie nazwy tworzymy wyłącznie DUŻYMI LITERAMI. Np.: X_ACCNT_VINDICATION_PROFILE_NAME
- Message Category – do błędów użytkownika wykorzystujemy obiekt Message Category. Obiekty dodajemy w lokalizacji: Message Category -> „User Defined Errors”. Nazwę tworzymy następująco: <SOS>_< kilku znakowy identyfikator obiektu powiązanego>_<Numer kolejny>_<ZNACZENIE BIZNESOWE>. Np.: SOS_ACCTN_001_ACCOUNT_NAME_MISSING
- Nie zmieniamy żadnych nazw obiektów Vanilla.

KOMENTOWANIE ZMIAN

- Komentujemy zmiany wprowadzane na obiektach modyfikowanych (BC, Pola, Aplety itd.)
- Wpisujemy komentarz zawsze na początku pola, jeśli coś było w nim umieszczone.
- Format komentarza jest następujący:
 - <SOS> <Identyfikator osoby> <Data> <opcjonalnie opis> np. SOS DHA 14/03/26

SKRYPTY

TYPY DANYCH

Podczas deklarowania zmiennych w eScript należy określić typ danych z jakiego zmienna korzysta. Poniżej zostały wypisane typy danych w podziale na typy proste oraz złożone:

- Typy proste:
 - bool
 - chars
 - float
- Typy złożone:
 - String
 - Boolean
 - Number
 - Array
 - Blob
 - BusComp
 - BusObject
 - Date
 - Exception

- PropertySet
- Service
- SmartScript
- SmartScriptPage
- SmartScriptQuestion

METRYCZKA SKRYPTU

```

/*****
* Function Name
*****
* Purpose:
* Record errors from Siebel Objects, Workflows and external systems.
* May be invoked from a Script or a Workflow.
*****
* Inputs:
* psInputs                - Property set
* sMethodName            - Method invoked
*****
* Outputs:
* psOutputs               - Property set
*****
* Author: ....
* Date: 2014/05/12

```

Pisany przez użytkownika skrypt powinien zostać opatrzony powyższą metryczką:

Gdzie:

- Function Name – krótka nazwa funkcji / logiki
- Purpose – przeznaczenie skryptu, opis w kilku krokach
- Inputs / Outputs – tyczy się Business Service – po kilka słów opisu do czego są atrybuty na wejściu / wyjściu
- Author – dane autora dzieła
- Change History – metryczka zmian

KOMENTARZE

- Złożona logika powinna zostać opatrzona komentarzami.
- Komentarz powinien wyjaśniać w kilku słowach przeznaczenie danego fragmentu kodu.
- W komentarzu nie powinien być opisywany algorytm działania funkcji, powinno to jasno wynikać z kodu.

- Długość komentarza powinna zostać ograniczona do minimum przy zachowaniu wszystkich kluczowych informacji.
- Komentarz dodany w ciele funkcji powinien zostać wcięty do tej samej pozycji co opisany fragment kodu.
- Komentarze powinny być dodawane w czasie pisania kodu – ułatwia to opisanie zmian, które się wprowadza.
- Komentarze muszą być uaktualniane, jeśli zostaną wprowadzone zmiany w kodzie. Staramy się aby zawsze była utrzymywana aktualna wersja.
- Jeśli nazwy zmiennych nie są na tyle czytelne, aby można było wyczytać z nich znaczenie i przeznaczenie, należy opatrzyć je komentarzem.
- Treść komentarzy powinna być zapisana w języku polskim.
- Przykład komentarza:

```
//Sprawdzenie czy nazwa klienta nie jest pusta
if(cAccountName is null OR cAccountName == "")
{
    TheApplication().RaiseError("SOS ACCTN 001 ACCOUNT NAME MISSING");
}
```

STYL

- Każde polecenie powinno zaczynać się od nowej linii
- Należy używać wcięć. Do wcięć używamy tabulatora a nie znaków spacji
- Wszystkie zmienne deklarujemy w oddzielnych liniach
- Nie duplikujemy kodu w kilku miejscach w aplikacji. Jeśli kod ma zostać wykorzystywany w wielu miejscach należy przygotować dedykowany Business Service.
- Sekcje kodu oddzielamy pustą linią
- Szerokość skryptu nie powinna przekraczać 80 znaków

NAZEWNICTWO ZMIENNYCH

- Każda nazwa powinna być unikalna
- Małe i duże litery są rozpoznawane jako oddzielne znaki
- Nazwy nie powinny różnić się tylko wielkością (accountId / AccountId)
- Nazwy zmiennych nie powinny przekraczać 20 znaków
- Stosujemy łączenie wyrazów w nazwie zmiennych w notacji Camel (np. cAccountStatus)
- Jeśli wykorzystujemy w kodzie nazwy skrócone to należy to robić konsekwentnie. Np. deklarując zmienne związane z obiektem Account i używając skrótu Acc – należy go używać do wszystkich zmiennych w danej funkcji (boAcc, cAccId, cAccName itd.) związanych z Account.
- eScript nie ma mechanizmu deklarowania zmiennych Constant. Aby wyróżnić w deklaracji takie zmienne, nazywamy je zawsze DUŻĄ LITERĄ. Np.
var LICZBA_PI : float = 3.14;
- Zmienne nie powinny zaczynać się od cyfry lub znaków specjalnych (_ - @)

- Zmienna powinna zaczynać się od identyfikatora określającego typ danych. Identyfikator piszemy zawsze małą literą
- Używamy następujących typów danych w deklaracji zmiennych:
 - c char
 - i integer
 - l long
 - f float
 - s string
 - bo business object
 - bc business component
 - ps property set
 - dt date
 - o pozostałe obiekty nie wskazane powyżej

Deklarowanie typów zmiennych w eScript nie jest wymagane do prawidłowego działania funkcji. Jednakże poprawia czytelność kodu (od razu widać jaki typ danych przechowuje dana zmienna) oraz późniejszą analizę zapisanych funkcji. Przykład deklaracji zmiennych:

```
var boAccount      : BusObject      = TheApplication().GetBusObject("Account");
var bcAccount      : BusComp        = boAccount.GetBusComp("Account");
var dtToday        : Date            = new Date;
```

ZWALNIANIE PAMIĘCI

Siebel eScript ma mechanizm zwalniania pamięci, jednakże typy złożone należy zwalniać na końcu funkcji. Dotyczy to następujących typów danych:

- Business Components
- Business Objects
- Business Services
- Property Sets

Zwalnianie Business Object i Business Component powinno przebiegać w odwrotnej kolejności niż były deklarowane.

WYSZUKIWANIE REKORDÓW – PARAMETER “FORWARDONLY”

Podczas wykorzystywania polecenia ExecuteQuery do wyszukiwania rekordów z poziomu Business Component, poza szczególnymi przypadkami, należy zawsze podawać parametr **ForwardOnly**. Domyślnie gdy wywołamy polecenie ExecuteQuery() bez parametrów Siebel wykorzysta tryb **ForwardBackward** który jest nieefektywny i ma duży wpływ na wydajność. Jeśli podamy tryb **ForwardBackward**, wszystkie rekordy spełniające kryterium wyszukiwania muszą zostać

zbuforowane na serwerze dopóki obiekt nie zostanie zwolniony.

AKTYWOWANIE PÓL

Metoda `ActivateField()` na poziomie Business Component dodaje pola do zapytania w sekcji `SELECT` podczas budowania zapytania do bazy danych. Wywołanie metody powinno być zawsze przez poleceniem `ExecuteQuery()`. Przykład poniżej:

```
bcAccount.ClearToQuery();
bcAccount.ActivateField("Name");
bcAccount.ActivateField("Location");
bcAccount.ActivateField("CSN");
```

Nie należy dodawać poleceń aktywowania pól które zawsze są aktywne, czyli pola systemowe:

- Id
- Created
- Created By
- Updated
- Updated By

Dodatkowo nie należy aktywować pól w przypadku gdy:

- Jeśli pola są dodane i wyeksponowane na aplecie oraz gdy korzystamy z instancji obiektu Business Component w skrypcie na tym aplecie
- Jeśli pole w Business Component ma ustawione property **Link Specification** na TRUE
- Jeśli pole w Business Component ma ustawione property **Force Active** na TRUE
- Jeśli na poziomie obiektu Business Component jest ustawione property **Force Active** na TRUE

FUNKCJA “TRACE”

Do debugowania pisanego kodu można wykorzystać wbudowany mechanizm Siebel – Trace. Metoda ta zapisuje do pliku informacje przekazane w wywołaniu funkcji. Wywołanie polecenia składa się z:

```
TheApplication().TraceOn( "C:\\Temp\\Trance.txt", "Allocation", "All" );
TheApplication().Trace( "Tu zaczyna się funkcja ABC" );
```

Pierwsze polecenie wskazuje plik gdzie będą zapisywane trace’y. Należy pamiętać, że przy określaniu katalogu w systemie Windows należy użyć podwójnego znaku `\\` w ścieżce do katalogu.

Drugie polecenie zapisuje trace do pliku.

Ostatnie polecenie zamyka plik trace.

Należy pamiętać aby wykorzystywać mechanizm Trace wyłącznie do celów testowych.

Żadne aktywne trace'y nie powinny zostać wydane na serwer!

ADMINISTRACJA - OBSŁUGA BŁĘDÓW

Został przygotowany mechanizm logowania błędów aplikacyjnych oraz integracyjnych. Dostęp do widoku obsługi błędów jest na widoku administracyjnym: Sitemap -> Administracja – obsługa błędów.

- Błędy aplikacyjne

| Encja | Identyfikator encji | Typ obiektu | Nazwa obiektu | Funkcja | Nazwa procesu | Utworzone | Opis błędu | Kod błędu | Utworzone przez |
|---------|---------------------|-------------|---------------|------------|-----------------|---------------------|------------|-----------|-----------------|
| Account | 9090909 | TestType | TestObject | TestMethod | Testing process | 2014-04-28 14:35:10 | Test00001 | 00001 | NOWICKIM |

- Encja – obiekt biznesowy którego dotyczy błąd (Account, Contact, Service Request)
 - Identyfikator encji – ROW_ID encji
 - Typ obiektu – typ obiektu na jakim wystąpił błąd (Business Component, Applet, BS)
 - Nazwa obiektu – nazwa obiektu na którym wystąpił błąd (BC Name, Applet Name)
 - Funkcja – nazwa metody / operacji / event'u na jakim wystąpił błąd (PreWriteRecord, calculatePrice)
 - Nazwa procesu – biznesowa nazwa procesu w którym wystąpił błąd
 - Utworzone – data utworzenia
 - Opis błędu – Error Message
 - Kod błędu – Error Code
 - Utworzone przez – Login użytkownika na którym wystąpił błąd
- Błędy integracyjne

The screenshot shows an Oracle web application interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Plik', 'Edycja', 'Przebieg', 'Nawigacja', 'Zapytanie', 'Narzędzia', and 'Pomoc'. Below the menu bar, there is a navigation pane with tabs for 'Strona startowa', 'Klienci', 'Umowy', 'Zamówienia', 'Zlecenie obsługi', 'Zamówienie sprzedaży', 'Oferty', 'Administracja - kalkulacja cen', 'Administracja - produkt', and 'Administracja - obsługa błędów'. The main content area is divided into two sections:

Błędy integracyjne

| Encja | Identyfikator encji | Kierunek | Nazwa usługi inte | Operacja | Nazwa usługi | Nazwa funkcji | Nazwa procesu | Utworzone | Kod błędu | Opis błędu | Utworzone przez |
|---------|---------------------|----------|---------------------|----------------|--------------------|---------------------|---------------|--------------------|-----------|--------------------|-----------------|
| Account | 12-pa101 | Out | Error Web Service N | Error operabon | Error Service Name | Error function name | | 2014-05-12 10:24:4 | 0002 | Error text is here | NOWICKIM |

Treść komunikatu

| Nazwa | Typ | Komunikat | Utworzone |
|------------|-----|-----------|-----------|
| No Records | | | |

- Encja – obiekt biznesowy którego dotyczy błąd (Account, Contact, Service Request)
- Identyfikator encji – ROW_ID encji
- Kierunek – Inbound / Outbound
- Nazwa usługi integracyjnej – nazwa Webservice
- Operacja – nazwa operacji WS
- Nazwa usługi – nazwa WF / nazwa BS który obsługuje WS
- Nazwa funkcji – nazwa metody dla BS który obsługuje WS / dla WF - puste
- Nazwa procesu – biznesowa nazwa procesy w którym wystąpił błąd
- Utworzone – data utworzenia
- Opis błędu – Error Message
- Kod błędu – Error Code
- Utworzone przez – Login użytkownika na którym wystąpił błąd
- Treść komunikatu
 - Nazwa – nazwa komunikatu
 - Typ – typ komunikatu
 - Komunikat – treść komunikatu

OBSŁUGA BŁĘDÓW / WYJĄTKÓW

We wszystkich klauzulach try-catch należy wpisać poniższy kod wywołania obsługi błędów.

```
function testFunction ()
{
    try
    {
        //Ciało funkcji
    }
    catch(e)
    {
        //Znaczenie parametrów wejściowych
        //sEntity          - typ obiektu na jakim wystąpił błąd (Business Component, Applet, BS)
        //sMethod          - nazwa metody / operacji / event'u na jakim wystąpił błąd
        (PreWriteRecord, calculatePrice)
        //sObjectId       - id rekordu na którego przetwarzaniu wystąpił błąd
        //sObjectName     - nazwa obiektu na którym wystąpił błąd (BC Name, Applet Name)
        //sObjectType     - typ obiektu, np.: applet, BC
        //sProcessName    - nazwa procesu
        //sErrorText      - opis błędu, uzupełniony "" w chwili kiedy przekazywany jest Exception
        //sErrorCode      - kod błędu, uzupełniony "" w chwili kiedy przekazywany jest Exception
        //oException      - obiekt błędu, jeśli go nie przekazujesz to przekaz null

        TheApplication().SOSErrorHandler("sEntity", "sMethod", "sObjectId", "sObjectName", "sObjectType",
        "sProcessName", "", "", e);
    }
    finally
    {
        //zwalnianie pamięci
    }
}
}
```

Dodatkowo na apletach możliwe jest wywołanie metody `TheApplication().RaiseError(...)` c użytkownika.

Dodatkowo wykorzystując powyższe wywołanie możemy logować błędy w każdym miejscu aplikacji.

ZALĄCZNIK NR 3 DO OPZ:

EITE_SMILE_Zasady_udostepniania_środowisk_dostawcom_zewnętrzny

1 CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad udostępniania środowisk systemowych Wykonawcy i Dostawcom zewnętrznym w celu realizacji przez nich zadań związanych z rozwojem systemu SMILE.

2 ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje zasady udostępniania środowisk w kontekście rozwoju systemu SMILE z udziałem Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych.

3 ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

| Skrót / Pojęcie | Objaśnienie |
|-----------------|--|
| CC&B | Siebel Customer Relationship Management System |
| Dostawca | Zewnętrzny dostawca oprogramowania w obszarze rozwoju systemu SMILE. |
| Umowa | Umowa na wykonanie i wdrożenie Oprogramowania zawarta z Dostawcą. |
| Zamawiający | Spółka ENERGA |
| PBDO | Polityka Bezpieczeństwa Danych Osobowych |
| IZSPDO | Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych |
| PBTI | Polityka Bezpieczeństwa Teleinformatycznego wydana Uchwałą Zarządu EITE |
| EITE | Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk |
| ZUT | Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE. |
| EOB | Energa Obrót S.A. |
| EOP | Energa Operator S.A. |
| Service Desk | System obsługi zgłoszeń serwisowych EITE |
| SMILE | System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.• Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP. |

4 ZAŁOŻENIA PODSTAWOWE

1. Opisane w niniejszym dokumencie zasady dotyczą systemu SMILE w obecnej architekturze.

- W przypadku zmiany architektury konieczne jest opracowanie i uzgodnienie nowych zasad.
2. Wykonawca i Dostawca jest zobowiązany uzyskać zgodę EITE na dostęp do środowisk.
 3. EITE ma prawo do monitorowania i podglądania ruchu i czynności wykonywanych na udostępnionych Wykonawcy i Dostawcy środowiskach.
 4. W przypadku niespójności zapisów niniejszego dokumentu z innymi regulacjami w Energa zawsze obowiązują zasady bardziej rygorystyczne.

5 PROCEDURA UDOSTĘPNIANIA ŚRODOWISK

1. Niniejsza procedura dotyczy wyłącznie środowisk SMILE (nie dotyczy systemów dziedzinowych oraz szyn danych lub innych środowisk utrzymywanych w ramach dedykowanych usług).
2. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłosić EITE pisemny wniosek o udostępnienie środowisk EITE. Aby wniosek został rozpatrzony musi zawierać następujące informacje:
 - a. środowiska, jakie Wykonawca i Dostawca chce wykorzystywać;
 - b. w jakich terminach (zakres dat nie wykraczający poza termin obowiązywania umowy z Wykonawcą lub Dostawcą, na mocy której ma zostać Wykonawcy lub Dostawcy udzielony dostęp) każde środowisko powinno być udostępnione;
 - c. lista kont, jakie powinny zostać utworzone dla każdego środowiska wraz z opisem wymaganych uprawnień;
 - d. instancja systemu (EOB lub EOP);
 - e. szczegółowy opis zadań i działań, jakie Wykonawca lub Dostawca chce wykonać na każdym ze środowisk;
 - f. nr i termin obowiązywania umowy, w oparciu o którą ma zostać nadany dostęp;
 - g. potwierdzenie podpisania NDA (w postaci kopii podpisanego dokumentu);
 - h. w przypadku wniosku o dostęp do środowisk zawierających dane osobowe - potwierdzenie podpisania umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych (w postaci kopii podpisanego dokumentu)
3. Po otrzymaniu wniosku EITE w przeciągu 3 dni roboczych przedstawi ofertę udostępnienia środowiska, o którym mowa powyżej, lub informację o braku możliwości zapewnienia takiego środowiska.
4. Oferta EITE nie obejmuje zapewnienia danych, których EITE nie jest właścicielem. Kwestię dostępu do takich danych i/lub zasilenia środowisk takimi danymi Wykonawca lub Dostawca musi uzgodnić z właścicielami tych danych.
5. Wykonawca i Dostawca w przypadku akceptacji oferty przedstawionej przez EITE uzyskuje dostęp do środowisk w zakresie wskazanym w ofercie. Dostęp do środowisk odbywa się zgodnie z zasadami przedstawionymi w niniejszym dokumencie.
6. Po akceptacji warunków dostępu opisanych w powyższych punktach Wykonawca i Dostawca zgłasza we właściwym systemie zgłoszeń potrzebę utworzenia kont (w przypadku zmian w stosunku do listy kont przedstawionej we wniosku).
7. EITE w terminie 24 godzin roboczych tworzy nowe konta zgodnie ze zgłoszeniami w udostępnionym kanale zgłoszeń (o ile nie wykraczają one poza uzgodnione warunki).
8. W przypadku awarii, zagubienia hasła lub innych nieprzewidzianych sytuacji Wykonawca i Dostawca zgłasza we właściwym systemie zgłoszeń wniosek o edycję kont / zmianę hasła / utworzenie nowych kont / usunięcia kont. EITE w terminie 24 godzin roboczych zrealizuje wnioskowane zmiany (o ile nie wykraczają one poza uzgodnione warunki).

6 ZASADY FORMALNO-PRAWNE

1. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się do przestrzegania:
 - a. Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych;
 - b. Instrukcji zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych;
 - c. Polityki Bezpieczeństwa Teleinformatycznego (PBTI) obowiązującej w EITE;
 - d. oraz innych regulacji wewnętrznych Energa;
 - e. regulacji zewnętrznych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności „Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych”, oraz „Ustawy o ochronie danych osobowych”.
2. Niestosowanie się Wykonawcy lub Dostawcy do przestrzegania regulacji opisanych powyżej może być podstawą do odebrania Wykonawcy lub Dostawcy uprawnień dostępu do środowisk i nałożenia na Wykonawcy lub Dostawcy kar, niezależnie od innych sankcji przewidzianych Kodeksie Karnym i obowiązujących regulacji wewnętrznych i zewnętrznych.
3. Dane osobowe Wykonawcy lub Dostawcy będą przetwarzane przez EITE w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi udostępnienia środowiska, utrzymania i diagnostyki zasobów teleinformatycznych EITE oraz dla potrzeb audytów zgodnie z „Ustawą o ochronie danych osobowych”.

7 PRAWA WYKONAWCY I DOSTAWCY W ZAKRESIE DOSTĘPU DO ŚRODOWISK

1. EITE udostępni Wykonawcy i Dostawcy kanał zgłoszeń serwisowych (opisany w Karcie Usługi pkt 3.1 - Kanały komunikacji – przyjmowanie zgłoszeń).
2. Wykonawca i Dostawca ma prawo zgłaszania do EITE za pośrednictwem udostępnionego kanału zgłoszeniowego problemów związanych z dostępem do środowisk z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy lub Dostawcy. Po rozwiązaniu problemów EITE informuje o tym fakcie Wykonawcę i Dostawcę.

8 OBOWIĄZKI DOSTAWCY W ZAKRESIE DOSTĘPU DO ŚRODOWISK

1. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek posiadania aktualnej ochrony antywirusowej na wszystkich komputerach wykorzystywanych do realizacji prac na rzecz Energa.
2. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek do komunikacji z siecią Energa korzystać z dedykowanego kanału VPN. W trakcie połączenia przez VPN komputery Wykonawcy i Dostawcy nie mogą generować połączeń do adresów ip uznanych jako szkodliwe. Oznacza to, że w trakcie połączenia nie mogą być uruchomione programy niezgodne z zasadami Energa, np. typu P2P.
3. Pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek logować się do systemów własnymi identyfikatorami (każdy identyfikator użytkownika przypisany jest do konkretnej osoby i tylko ona może go używać, udostępnianie własnych danych do logowania innym osobom traktowane jest jako incydent bezpieczeństwa).
4. W przypadku użycia przez Wykonawcę lub Dostawcę oprogramowania (lub opcji w oprogramowaniu) zainstalowanego na środowisku EITE, a nie objętego ofertą EITE, Wykonawca lub Dostawca zostanie obciążony kosztami z tego wynikającymi.
5. Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się do ochrony informacji pozyskanych z zasobów teleinformatycznych Energa przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, przypadkowym lub nieautoryzowanym zniszczeniem lub modyfikacją danych. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłaszać EITE zagrożenia polegające na niebezpieczeństwie utraty danych lub

- ujawnienia ich osobom nieupoważnionym. W przypadku wykrycia jakiegokolwiek zagrożenia fizycznej ingerencji w systemie lub innych podejrzeń dotyczących możliwości naruszenia bezpieczeństwa Wykonawca i Dostawca niezwłocznie powinien zawiadomić o tym fakcie EITE.
6. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek korzystać z zasobów teleinformatycznych wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zaleceniami EITE. Wszelkie inne wykorzystanie może być podstawą do wyłączenia kont Wykonawcy lub Dostawcy i dochodzenia przez EITE rekompensaty finansowej za poniesione straty materialne i/lub narażenie na ryzyko poniesienia strat materialnych.
 7. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek zgłaszać EITE utratę lub uszkodzenie sprzętu lub danych (np.: kradzież, zagubienie komputera, uszkodzenie infrastruktury, itp.) mogących mieć wpływ na zasoby teleinformatyczne EITE. W przypadku awarii, zagubienia hasła lub innych nieprzewidzianych sytuacji zagrażających bezpieczeństwu danych Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić EITE.
 8. Podczas pracy na środowiskach udostępnionych pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek uniemożliwić podglądanie ekranu lub klawiatury swojego komputera przez osoby nieupoważnione.
 9. Podczas pracy na środowiskach udostępnionych pracownicy Wykonawcy i Dostawcy mają obowiązek zabezpieczyć swoje komputery (jeżeli przy nich nie pracują) poprzez ich blokadę, hibernację lub wyłączenie. Ponowne użycie komputera musi wymagać podania hasła użytkownika.
 10. Wykonawca i Dostawca zobowiązany są do stosowania następujących minimalnych zasad zarządzania hasłami w zasobach teleinformatycznych EITE oraz zasad określonych w innych dokumentach wewnętrznych Energa.
 - a. Hasła nie mogą być powszechnie używanymi słowami. W szczególności nie należy jako haseł wykorzystywać: dat, imion, nazwisk, inicjałów, numerów rejestracyjnych samochodów.
 - b. Zmiana hasła powinna być realizowana nie rzadziej niż co 30 dni.
 - c. Hasło musi być zmienione przez pracownika Wykonawcy i Dostawcy niezwłocznie w przypadku podejrzenia lub stwierdzenia jego ujawnienia.
 - d. Hasła są przechowywane w postaci zaszyfrowanej.
 - e. Hasło nie może być ujawnione innej osobie nawet po utracie ważności hasła.
 - f. Login (identyfikator) i hasło przyznane jednemu z pracowników Wykonawcy lub Dostawcy nie może zostać powtórnie wykorzystane.
 - g. Hasło składa się z co najmniej 8 znaków, zawiera małe i wielkie litery oraz cyfry i znaki specjalne.
 - h. Hasło zostanie przekazane do systemu pracownikowi Wykonawcy lub Dostawcy w sposób poufny.
 - i. Początkowe Hasło nadawane jest przy założeniu konta w systemie informatycznym.
 - j. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy niezwłocznie samodzielnie je zmienia przy użyciu odpowiednich narzędzi informatycznych.
 - k. Wymagany jest brak powtarzalności hasła do pięciu wystąpień wstecz.
 11. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE przed przystąpieniem do pracy zobowiązany jest dokonać sprawdzenia stanu urządzeń komputerowych oraz dokonać oględzin swojego stanowiska pracy, ze szczególnym zwróceniem uwagi, czy nie zaszły okoliczności wskazujące na naruszenie lub próbę naruszenia ochrony danych.
 12. Logowanie następuje po podaniu identyfikatora oraz hasła dostępu.

13. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE jest zobowiązany do logowania się do środowisk wyłącznie w sytuacji, kiedy nie jest możliwy podgląd wpisywanego hasła przez osoby trzecie.
14. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE podczas logowania nie może ujawniać hasła osobom trzecim, w tym innym Administratorom oraz pozostawiać zapisanego Hasła w pobliżu innych pracowników.
15. Pracownik Wykonawcy i Dostawcy korzystający ze środowisk EITE jest odpowiedzialny za zabezpieczenie danych wyświetlanych przed osobami niemającymi uprawnień.
16. Urządzenia (np. komputery) przeznaczone do naprawy nie mogą posiadać nośników z danymi.
17. Nośniki przeznaczone do przekazania podmiotowi nieuprawnionemu do przetwarzania danych pozbawia się wcześniej tych danych w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie.
18. Wykonawca i Dostawca zobowiązany są zabezpieczyć komputery, z których korzysta do komunikacji ze środowiskami EITE zgodnie z niżej wymienionymi zasadami.
 - a. Komputer jest objęty licencjonowaną ochroną antywirusową.
 - b. Zainstalowany program antywirusowy aktualizuje się co najmniej raz dziennie.
 - c. Skanowanie wykonywane jest co najmniej raz w tygodniu (automatycznie) lub w przypadku wykrycia zagrożenia przez system antywirusowy (pracownik Wykonawcy lub Dostawcy wymusza skanowanie w systemie antywirusowym).
 - d. Skanowaniu programem antywirusowym podlega każdy zewnętrzny elektroniczny nośnik informacji, pliki pobierane z sieci Internet oraz przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej wykorzystywane do komunikacji z zasobami teleinformatycznymi EITE.
19. Wykonawca i Dostawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania wykonane z użyciem kont udostępnionych Wykonawcy lub Dostawcy.

9 DZIAŁANIA ZABRONIONE W ZAKRESIE DOSTĘPU DO ŚRODOWISK

Wykonawca i Dostawca zobowiązują się, że korzystając ze środowisk udostępnionych przez EITE nie będzie wykonywał działań zabronionych, które zostały przedstawione poniżej.

1. Przeprowadzanie działań, które mogą mieć negatywny wpływ na działanie środowisk.
2. Podejmowanie prób mających na celu obejście: zabezpieczeń, ograniczeń i procedur wynikających z polityki bezpieczeństwa i regulacji wskazanych w dokumencie.
3. Niedozwolone jest korzystanie z kont administratora, gościa czy kont innych użytkowników.
4. Przetwarzanie treści naruszających dobra osobiste osób trzecich, naruszających prawa autorskie i pokrewne osób trzecich, przetwarzanie danych zawierających szkodliwe oprogramowanie (wirusy, trojany, spyware itp.).
5. Transfer danych znajdujących się w zasobach teleinformatycznych EITE do nieautoryzowanych przez EITE lokalizacji sieciowych, przetwarzanie ich w nieautoryzowanej chmurze lub przesyłanie na prywatne adresy pocztowe.
6. Drukowanie, kopiowanie i przetwarzanie dokumentów niezwiązanych z Umową przy wykorzystaniu infrastruktury IT EITE.
7. Przekazywanie numerów seryjnych, kodów aktywacyjnych, kluczy zabezpieczających w celu nielegalnego zainstalowania bądź uruchomienia programu na innym komputerze.
8. Udostępnianie osobom trzecim komputerów przenośnych wykorzystywanych do komunikacji z udostępnionymi środowiskami.

ZALĄCZNIK NR 4 DO OPZ:

EITE_SMILE_Zasady_weryfikacji_prac_rozwojowych_dostawców_zewnętrznych

CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad weryfikacji prac rozwojowych Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych przez EITE przed ich przyjęciem w utrzymanie.

ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje zasady weryfikacji prac rozwojowych przed ich przyjęciem w utrzymanie w kontekście rozwoju systemu SMILE z udziałem Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

| Skrót / Pojęcie | Objaśnienie |
|--------------------------|--|
| Dostawca | Zewnętrzny dostawca oprogramowania w zakresie systemu SMILE. |
| Zamawiający | Spółka ENERGA. |
| EITE | Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk |
| ZUT | Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE. |
| EOB | Energa Obrót S.A. |
| EOP | Energa Operator S.A. |
| SMILE | System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.• Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP. |
| Zagadnienie funkcjonalne | Niepodzielny funkcjonalnie element zakresu wdrożenia zmiany w systemie SMILE. |
| Warunki Stabilizacji | Zakończenia Warunki jakościowe i ilościowe jakie musi spełniać dostarczone rozwiązanie aby mogło zostać przyjęte do utrzymania. |

ZASADY OGÓLNE

1. Opisane w niniejszym dokumencie zasady dotyczą systemu SMILE w obecnej architekturze. W przypadku zmiany architektury konieczne jest opracowanie i uzgodnienie nowych zasad.
2. Prace wykonywane przez Wykonawcę i Dostawcę podlegają weryfikacji ZUT na następujących kolejnych etapach przedsięwzięcia rozwojowego:
 - a. na etapie analizy biznesowej,
 - b. na etapie analizy szczegółowej (funkcjonalnej),
 - c. na etapie projektowania,
 - d. na etapie implementacji i testów wewnętrznych,
 - e. na etapie testów technicznych,

- f. na etapie testów akceptacyjnych,
 - g. na etapie wdrożenia i stabilizacji.
3. W przypadku negatywnej oceny prac Wykonawcy lub Dostawcy w danym etapie przez ZUT, nie powinny być podejmowane prace w ramach kolejnego etapu do czasu naprawy przez Wykonawcę lub Dostawcę usterek wskazanych przez ZUT. Wcześniejsze podjęcie takich prac odbywa się na wyłączną odpowiedzialność Wykonawcy lub Dostawcy.
 4. W celu weryfikacji prac wykonanych przez Wykonawcę lub Dostawcę ZUT może powołać zewnętrznego Audytora, którego obowiązkiem będą te same zasady poufności co ZUT. Audytor powołany przez ZUT może mieć dostęp do wszystkich informacji dotyczących prac Wykonawcy lub Dostawcy będących w posiadaniu ZUT.
 5. Ogólna zasada dotycząca dokumentów będących przedmiotem weryfikacji ZUT:
 - a. Wykonawcy lub Dostawcy przekazywany jest przez Zamawiającego szablon danego dokumentu, względnie szablon ten jest uzgadniany z Wykonawcą lub Dostawcą,
 - b. dokument opracowany przez Wykonawcę lub Dostawcę musi być zgodny z szablonem,
 - c. weryfikacja dokumentu opracowanego przez Wykonawcę lub Dostawcę przez ZUT obejmuje między innymi kompletność dokumentu i jego zgodność z szablonem.
 6. Aktualne dokumenty Analizy Funkcjonalnej, Projekty Techniczne, Metryki i Szablony Raportów, Instrukcje Stanowiskowe zostaną przekazane Dostawcy przez Zamawiającego przed rozpoczęciem prac.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE ANALIZY BIZNESOWEJ

1. Koncepcja Biznesowa (wraz ze wstępną koncepcją architektury rozwiązania) musi być przedstawiona do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania Koncepcja Biznesowej w ciągu -5 dni od jej otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. Opiniowaniu nie będzie podlegać poprawność definicji wymagań biznesowych.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE ANALIZY SZCZEGÓŁOWEJ (FUNKCJONALNEJ)

1. Analiza Funkcjonalna musi być przedstawiona do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania dokumentu Analizy Funkcjonalnej w zakresie zmian dotyczących realizowanego zagadnienia w ciągu - 5 dni od jej otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. Opiniowaniu nie będzie podlegać zgodność Analizy Funkcjonalnej z wymaganiami biznesowymi.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE PROJEKTOWANIA

1. Projekt Techniczny dostarczony przez Wykonawcę lub Dostawcę musi być zgodny z szablonem przygotowanym przez EITE, który zostanie przekazany Wykonawcy lub Dostawcy. Z szablonu Projektu Technicznego wynikać będzie między innymi potrzeba wykonania przez Wykonawcę lub Dostawcę analizy wpływu i wskazanie obszarów regresji, których będzie dotyczyła zmiana w systemie.
2. Projekt Techniczny musi być przedstawiony do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania dokumentu Projektu Technicznego w ciągu - 5 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE IMPLEMENTACJI I TESTÓW WEWNĘTRZNYCH

1. ZUT ma prawo do weryfikacji oprogramowania przygotowywanego przez Wykonawcę lub

Dostawcę. Weryfikacji takiej może podlegać oprogramowanie, które zostało przez Wykonawcę i Dostawcę wskazane jako ukończone. Weryfikacja ta prowadzona będzie pod kątem zgodności z „Zasadami zarządzania kodem i konfiguracją” oraz „Standardami wytwarzania oprogramowania” opisanymi w oddzielnych załącznikach. Wyniki weryfikacji przekazywane będą do Zamawiającego.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE TESTÓW TECHNICZNYCH

1. Jeżeli będą wymagane w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, nagłówki scenariuszy testów technicznych muszą być przedstawione do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania scenariuszy testów technicznych w ciągu -5 dni od ich otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego..
2. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Plan testów na środowiskach testowych musi być zgodny z „Zasadami udostępniania środowisk dostawcom zewnętrznym”.
3. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Plan testów na środowiskach testowych musi być przedstawiony w formie kwerend w repozytorium testów do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania planu testów na środowiskach testowych w ciągu 5 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego.
4. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Raport z testów technicznych musi być przedstawiony w formie kwerend w repozytorium testów do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania raportu z testów technicznych w ciągu 2 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE TESTÓW AKCEPTACYJNYCH

1. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Wykonawca i Dostawca dostarcza do informacji ZUT Cutover Plan.
2. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Wykonawca i Dostawca dostarcza do informacji ZUT raport z testów regresji przeprowadzony na podstawie scenariuszy testów przewidzianych w Projekcie Technicznym.
3. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Wykonawca i Dostawca dostarcza raport po testach bezpieczeństwa do informacji ZUT.
4. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Raport z testów akceptacyjnych musi być przedstawiony do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania raportu z testów akceptacyjnych w ciągu 2 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego.
5. Jeżeli będzie wymagana w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Kwestia gotowości technicznej musi być przedstawiona do zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania gotowości technicznej w ciągu 3 dni, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. W ramach opiniowania gotowości technicznej ZUT ma prawo przeprowadzić własne testy regresji oraz ma prawo zweryfikować raport Wykonawcy i Dostawcy z testów integracyjnych.
6. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Dokumentacja powykonawcza techniczna musi być przedstawiona do

zaopiniowania przez ZUT. ZUT dokonuje zaopiniowania każdego dokumentu powykonawczej dokumentacji technicznej w ciągu 5 dni od jego otrzymania, przekazując pisemną listę uwag do Zamawiającego. Jednocześnie opiniowane mogą być maksymalnie 2 dokumenty dokumentacji powykonawczej, przy czym nie dopuszcza się agregowanie w dokumentacji powykonawczej rozłącznych na wcześniejszym etapie prac dokumentów.

7. Jeżeli będzie wymagany w harmonogramie i w uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia, Wykonawca i Dostawca przekazuje instrukcje administracyjne do ZUT. ZUT weryfikuje instrukcję administracyjną w ciągu 5 dni od ich otrzymania. Wynikiem weryfikacji jest albo przekazanie pisemnej listy uwag do Wykonawcy i Dostawcy związanych z brakami w tych instrukcjach, albo akceptacja tych instrukcji. Jednocześnie opiniowane mogą być maksymalnie 2 instrukcje administracyjne.
8. Scenariusze, plany testów, raporty obsługiwane będą w ustalonym przez Koordynatorów Umów narzędziu.

WERYFIKACJA PRAC NA ETAPIE WDROŻENIA I STABILIZACJI

1. Przyjęcie oprogramowania w utrzymanie wymaga akceptacji ZUT dla poniższych produktów (niezależnie od innych wymaganych akceptacji):
 - a. Dokumentacja powykonawcza – techniczna,
 - b. Instrukcje dla zespołu technicznego,
 - c. Instrukcje dla użytkowników końcowych (jeżeli będą wymagane w harmonogramie i uzgodnionych produktach dla danego zagadnienia).
 - d. Raport ze stabilizacji potwierdzający spełnienie Warunków Zakończenia Stabilizacji.
2. Raport ze stabilizacji powinien zawierać co najmniej następujące elementy:
 - a. wykaz wszystkich ujawnionych w okresie stabilizacji Incydentów i Problemów dotyczących wdrażanej zmiany z podaniem ich ilości, rodzaju, wskazaniem daty ujawnienia, ewentualnego powtórzenia się Incydentu lub Problemu dotyczącego wdrażanej zmiany, informacją o rozwiązaniu Incydentu lub Problemu dotyczącego wdrażanej zmiany, a w przypadku Incydentów lub Problemów dotyczących wdrażanej zmiany nie rozwiązanych informacją o stopniu zaawansowania prac nad rozwiązaniem i przewidywanym jego terminem,
 - b. informacja o średniej miesięcznej liczbie Incydentów i Problemów dotyczących wdrażanej zmiany z ostatnich 2 miesięcy oraz łącznej liczbie Incydentów i Problemów dotyczących wdrażanej zmiany pozostających do rozwiązania, wraz z ich wykazem,
 - c. uzgodnione z biznesem obejścia,
 - d. odniesienie się do uwag i rekomendacji zgłoszonych na poprzednich etapach przez ZUT.
3. Wykonawca i Dostawca przekazuje raport ze stabilizacji do ZUT. ZUT weryfikuje raport ze stabilizacji w ciągu 5 dni od jego otrzymania. Wynikiem weryfikacji jest albo przekazanie pisemnej listy uwag do Wykonawcy i Dostawcy związanych z brakiem przyjęcia raportu, albo akceptacja raportu. Akceptacja raportu potwierdza jedynie jego rzetelne opracowanie i kompletność. Nie jest jednoznaczna ze zgodą na przyjęcie oprogramowania w utrzymaniu.

ZALĄCZNIK NR 5 DO OPZ: EITE_SMILE_Zasady_zarządzania_kodem_i_konfiguracją

CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest przedstawienie zasad zarządzania kodem i konfiguracją, jakie musi stosować Wykonawca i Dostawca w trakcie prac związanych z rozwojem systemu SMILE.

ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje zasady zarządzania kodem i konfiguracją w ramach rozwoju systemu SMILE realizowanego z udziałem Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

| Skrót / Pojęcie | Objaśnienie |
|----------------------------------|--|
| Dostawca | Zewnętrzny dostawca oprogramowania w zakresie systemu SMILE. |
| Zamawiający | Spółka ENERGA |
| PBDO | Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych. |
| PBTI | Polityka Bezpieczeństwa Teleinformatycznego wydana Uchwałą Zarządu EITE |
| EITE | Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk |
| EOB | Energa Obrót S.A. |
| EOP | Energa Operator S.A. |
| Service Desk | System obsługi zgłoszeń serwisowych |
| OWZ | Ogólne Warunki Zamówienia |
| INT | Testy integracyjne |
| UAT | Testy akceptacyjne użytkownika (<i>User Acceptance Tests</i>) |
| ZUT | Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE. |
| SMILE | System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.• Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP. |
| Projekt Techniczny | Dokument zawierający opis techniczny projektowanego rozwiązania opracowany z wykorzystaniem dostarczonego szablonu i pozwalający na wykonanie prac deweloperskich (programistycznych i konfiguracyjnych). Stanowi produkt podlegający weryfikacji. |
| Warunki Zakończenia Stabilizacji | Warunki jakościowe i ilościowe jakie musi spełniać dostarczone rozwiązanie aby mogło zostać przyjęte do utrzymania. |

ZAŁOŻENIA PODSTAWOWE

1. Wszystkie zasady i zobowiązania przedstawione w niniejszym dokumencie (nawet, gdy literalnie odnoszą się jedynie do kodu) dotyczą zarówno kodu, jak i wszystkich pozostałych

elementów składających się na dostarczane przez Wykonawcę i Dostawcę Oprogramowania, takich jak elementy konfiguracji, skrypty, dokumentacja, itp.

2. Opisane w niniejszym dokumencie zasady dotyczą systemu SMILE w obecnej architekturze. W przypadku zmiany architektury konieczne jest opracowanie i uzgodnienie nowych zasad.
3. Kod jest udostępniany Wykonawcy i Dostawcy wyłącznie w celu wprowadzenia wcześniej zakontraktowanych przez Zamawiającego zmian lub rozszerzeń.
4. Przekazywany przez Wykonawcę i Dostawcę kod musi być zgodny z Umową i Projektem Technicznym. Prace implementacyjne i konfiguracyjne wykonywane przez Wykonawcę i Dostawcę będą wynikały z wcześniej zatwierdzonych Projektów Technicznych. Szablon Projektu Technicznego zostanie dostarczony przez EITE, natomiast Wykonawca i Dostawca zobowiązuje się do przygotowywania dokumentacji zgodnie z przekazanym szablonem. Wykonawca i Dostawca będą mieli jednak możliwość wprowadzenia zmian w kodzie źródłowym z ich inicjatywy, w momencie wykrycia w kodzie źródłowym błędów lub po prostu w celu poprawy jego jakości (refaktoryzacja, optymalizacja, itp.). W przypadku Wykonawcy wymaga to jednakże zgłoszenia Zamawiającemu planowanej zmiany przed przygotowaniem paczki z oprogramowaniem.
5. Przekazywany przez Wykonawcę i Dostawcę kod musi spełniać przyjęte w EITE standardy opisane w dokumencie „Standardy wytwarzania oprogramowania”.
6. Przekazywany przez Wykonawcę i Dostawcę kod podlega weryfikacji pod kątem spełnienia stawianych przed nim wymagań.

OGÓLNE ZASADY

1. Wykonawca i Dostawca odpowiadają za zgodność dostarczonego rozwiązania z prawem.
2. Kod źródłowy będzie przekazywany na własność Zamawiającego. Wartość wytworzona jest własnością Zamawiającego.
3. Wykonawca i Dostawca zobowiązują się przekazać kod zgodnie z opisanymi w niniejszym dokumencie zasadami.
4. Wykonawca i Dostawca zobowiązują się, że dostarczony przez niego kod będzie spełniał następujące kryteria.
 - a. Zgodność z projektem – wprowadzane zmiany w oprogramowaniu powinny być zgodne ze zleconymi i zaakceptowanymi zmianami opisanymi w Projekcie Technicznym i innych dokumentach, które się do niego odnoszą.
 - b. Efektywność i wydajność – kod powinien być napisany w sposób efektywny i optymalny. Kod powinien wykonywać stawiane przed nim zadania w sposób optymalny (biorąc pod uwagę zasoby IT – pamięć, moc obliczeniową). Opracowywane algorytmy powinny być optymalne (biorąc pod uwagę złożoność obliczeniową oraz faktyczne czasy wykonywania). Powinny być używane takie struktury danych, które minimalizują zajętość pamięci.
 - c. Spójność – kod powinien być wewnętrznie spójny. Sposób kodowania poszczególnych funkcji Oprogramowania powinien być możliwie zbliżony (pod kątem stosowanego podejścia i wykorzystywania już zakodowanych procedur i funkcji). Oprogramowanie powinno być łatwe do zrozumienia, utrzymywania, testowania, powtórnego użycia i rozwoju.
 - d. Bezpieczeństwo – Oprogramowanie powinno spełniać standardy bezpieczeństwa obowiązujące w EITE (PBTI, PBDO). W szczególności Oprogramowanie nie może

dopuszczać do nieautoryzowanego dostępu do zasobów teleinformatycznych Spółek z Energa oraz nie może naruszać danych zgromadzonych w zasobach teleinformatycznych Spółek z Energa (poza zakresem opisanym w Projekcie Technicznym).

UDOSTĘPNIANIE REPOZYTORIÓW PRZEZ EITE

1. Dla Wykonawcy i Dostawcy zostanie udostępnione repozytorium, w ramach którego Wykonawca i Dostawca będzie dostarczać wytworzone produkty (projekty, kod, dokumentacja, konfiguracja, produkty z obszaru testowego itp.). W repozytorium będą umieszczane źródła aplikacji odzwierciedlające stan produkcyjny przypadający na moment udostępnienia.
2. Wykonawca i Dostawca w trakcie wytwarzania oprogramowania będzie pracował z wykorzystaniem udostępnionego repozytorium. Oznacza to, że wszelkie zmiany wprowadzane przez Wykonawcę i Dostawcę będą przez niego synchronizowane do udostępnionego repozytorium.
 - a. W przypadku repozytoriów zdecentralizowanych (np. Mercurial, Git) oznacza to synchronizację lokalnych zmian z serwerem,
 - b. W przypadku repozytoriów zcentralizowanych (np. SVN) zatwierdzanie zmian odbywa się bezpośrednio na serwerze.
3. Ponieważ w okresie wykonywania zmian przez Wykonawcę i Dostawcę na produkcyjnej linii kodu mogą zachodzić zmiany wynikające z utrzymania lub rozwoju systemów, konieczne jest uwzględnianie tych zmian przez Wykonawcę i Dostawcę w wytwarzanym przez niego oprogramowaniu. W związku z tym po każdorazowym wgraniu na produkcję jakichkolwiek zmian w kodzie lub konfiguracji, ZUT będzie w repozytorium udostępnionym Wykonawcy i Dostawcy umieszczało aktualny stan produkcyjny kodu i konfiguracji.
4. Wykonawca i Dostawca mają obowiązek przygotowania wytwarzanego oprogramowania zgodnego z wersją kodu środowiska docelowego.
5. Wykonawca i Dostawca mając dostęp do produkcyjnego stanu kodu źródłowego i konfiguracji będzie zobowiązany do naniesienia tego stanu na dostarczane przez siebie produkty przed ich przekazaniem. Ma to na celu minimalizację wystąpienia problemów, które mogłyby wystąpić przy scalaniu kodu i konfiguracji po długotrwałym rozgałęzieniu linii oprogramowania.
6. Wykonawca i Dostawca będą jednoznacznie określać rewizję w repozytorium, w której zakończył pracę nad zleconym zagadnieniem / wydaniem w ramach danej iteracji. W momencie zakończenia prac przez Wykonawcę i Dostawcę, Wykonawca i Dostawca zobowiązany jest jednoznacznie określić stan kodu i konfiguracji uznawany za zakończony. Określenie takie nastąpi poprzez wskazanie konkretnego numeru rewizji w repozytorium.
7. Wykonawca i Dostawca pracują na środowisku/repozytorium EITE i nie ma prawa replikowania tego środowiska/repozytorium na własny użytek. W przypadku repozytoriów zdecentralizowanych Wykonawca i Dostawca pracować będą w ramach klonów (replik) synchronizowanych pomiędzy sobą. Wykonawca i Dostawca jest zobowiązany wszystkie zmiany nanosić w udostępnionym repozytorium, wykorzystując osobne gałęzie kodu dla każdej spójnej zmiany. Wykonawca i Dostawca jest zobowiązany oznaczać w repozytorium wersje oprogramowania gotowe do weryfikacji przez ZUT oraz wdrożenia na środowiska Energa.

WERYFIKACJA KODU

1. ZUT ma prawo weryfikować wprowadzone zmiany w ukończonej wersji kodu wskazanej przez Wykonawcę i Dostawcę. Wykonawca i Dostawca zobowiązują się stosować do następujących zasad w zakresie weryfikacji kodu, która ma na celu określenie czy kod spełnia warunki określone m.in. w rozdziale 7 oraz w dokumencie „Standardy wytwarzania oprogramowania” (m.in. zgodność z projektem, efektywność, wydajność, spójność, bezpieczeństwo).
 - a. Weryfikacja testów wewnętrznych i ich wyników.
 - i. Wykonawca i Dostawca udostępniają wyniki testów wewnętrznych.
 - ii. ZUT ma prawo przeprowadzać weryfikację poprzez powtórzenie wybranych przypadków testowych.
 - b. Weryfikacja zgodności kodu z projektem technicznym poprzez przegląd kodu i spójności kodu. ZUT może weryfikować zgodność z projektem i spójność kodu poprzez:
 - i. przegląd kodu;
 - ii. testy.
 - c. Weryfikacja bezpieczeństwa kodu. ZUT może weryfikować bezpieczeństwo kodu poprzez:
 - i. przegląd kodu;
 - ii. testy lub audyt.
 - d. Weryfikacja wydajności i efektywności kodu. ZUT może weryfikować wydajności i efektywności kodu poprzez:
 - i. przegląd kodu;
 - ii. testy lub audyt.
 - e. Weryfikacja czy zmiany wprowadzone przez Wykonawcę i Dostawcę nie zaburzają działania pozostałych funkcji systemów informatycznych. ZUT może weryfikować tą kwestię poprzez:
 - i. przegląd kodu;
 - ii. testy regresji.
 - f. Weryfikacji zgodności z dobrymi praktykami programowania, standardami wytwarzania oprogramowania oraz poprawnym udokumentowaniem kodu.
 - i. ZUT może dokonywać weryfikacji poprzez przegląd kodu i sprawdzenie zgodności z warunkami opisanymi w dokumencie „Standardy wytwarzania oprogramowania”.
2. Weryfikacja bezpieczeństwa realizowana przez ZUT nie jest jednoznaczna z potwierdzeniem spełnienia wymagań bezpieczeństwa. Za weryfikację spełnienia wymagań bezpieczeństwa odpowiada Zamawiający.
3. Jeżeli ZUT będzie miał pytania lub wątpliwości do Oprogramowania przygotowywanego przez Wykonawcę i Dostawcę to przekaże je w formie pisemnej. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek odpowiedzieć na pytania/wątpliwości w formie pisemnej w uzgodnionym przez ZUT, Dostawcę i Wykonawcę czasie od momentu wysłania przez ZUT pytań/wątpliwości.
4. W wyniku przeprowadzonej weryfikacji EITE ma prawo zgłosić uwagi do przedmiotu weryfikacji. Uwagi są przekazywane do Wykonawcy i Dostawcy w formie pisemnej. Wykonawca i Dostawca ma obowiązek uwzględnić otrzymane uwagi w Oprogramowaniu, które zostanie przekazane ZUT. Uwzględnienie uwag może podlegać weryfikacji przez ZUT zgodnie z w/w warunkami.

PRZEKAZANIE KODU PRZEZ WYKONAWCĘ LUB DOSTAWCĘ DO WDROŻENIA

Przekazanie kodu do wdrożenia będzie realizowane zgodnie z następującą procedurą.

1. Wykonawca i Dostawca jednoznacznie wskazują finalną wersję kodów w udostępnionym repozytorium.
 - a. Wykonawca i Dostawca przygotowując paczkę do wgrania, musi przy tym dostarczyć opis zawartości paczki i instrukcję/procedurę wgrania oraz wszelką dokumentacją wynikającą z „Zasad weryfikacji prac rozwojowych dostawców zewnętrznych przez ZUT przed ich przyjęciem w utrzymanie”.
 - b. Specyfika produktów – powoduje, że dostarczane oprogramowanie traktowane jest jako „przyrostowe”. W związku z tym w przypadku chęci powrotu do stanu sprzed instalacji (Go Back) należy przygotować kolejną paczkę oprogramowania do wgrania, wycofującą zmiany z poprzedniej paczki.
2. ZUT ma prawo zweryfikować przekazany kod zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym dokumencie lub może polegać na weryfikacji zrealizowanej przez Zamawiającego. W przypadku odstąpienia od weryfikacji przez ZUT, pełną odpowiedzialność za jakość dostarczonego kodu ponosi Zamawiający.
 - a. Po pozytywnej weryfikacji ZUT wykonuje dystrybucję na środowisko produkcyjne.
 - b. W przypadku negatywnej weryfikacji ZUT przekazuje Zamawiającemu pisemną listę uwag do Wykonawcy i Dostawcy.
3. W trakcie wykonywania przez ZUT weryfikacji oraz wykonywanych przez Wykonawcę, Dostawcę lub Zamawiającego innych testów (np. akceptacyjnych) stan produkcyjny kodu i konfiguracji może się zmienić. W takim przypadku:
 - a. jeśli wszystkie weryfikacje i testy zakończyły się pozytywnie wtedy w ramach usługi utrzymaniowej realizowane będą prace w zakresie weryfikacji i włączania kodu źródłowego wykonanego przez innych Wykonawców lub Dostawców do istniejącego kodu źródłowego na dzień najbliższej zmiany wynikającej z utrzymania lub rozwoju wydawanej przez EITE, lecz nie rzadziej niż raz w tygodniu oraz przenoszenie go pomiędzy środowiskami, w tym na środowisko konfiguracyjne, testowe i produkcyjne;
 - b. jeśli którekolwiek sprawdzenie (weryfikacja lub testy) zakończyło się negatywnie wtedy przy kolejnej iteracji poprawek wykonywanych przez Wykonawcę lub Dostawcę będzie on musiał również nanieść na wytworzone przez siebie oprogramowanie najnowszy stan kodu i konfiguracji (stan produkcyjny).

PRZEKAZANIE KODU PRZEZ WYKONAWCĘ LUB DOSTAWCĘ DO UTRZYMANIA

Przekazanie kodu będzie realizowane zgodnie z następującą procedurą.

1. Elementem wymaganym do przyjęcia kodu w utrzymanie jest wcześniejsze spełnienie Warunków Zakończenia Stabilizacji i Gwarancji oraz akceptacja dokumentacji powykonawczej, w której skład wchodzi m.in.:
 - i. Dokumentacja architektoniczna
 - ii. Projekty Techniczne
 - iii. Materiały szkoleniowe dla zespołu technicznego
 - iv. Instrukcje dla zespołu technicznego
 - v. Instrukcje dla użytkowników końcowych
2. Po okresie stabilizacji i gwarancji przed przejściem w utrzymanie ZUT ma prawo ponownie zweryfikować przekazywany kod zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym dokumencie.
 - a. W przypadku negatywnej weryfikacji EITE przekazuje Wykonawcy i Dostawcy pisemną listę uwag. Wykonawca i Dostawca zobowiązani są wprowadzić poprawki w terminie uzgodnionym z EITE i ponowić procedurę. Wykonawca i Dostawca mogą powtarzać procedurę nie częściej niż 1 raz na tydzień. Do momentu skutecznego

przekazania rozwiązania do utrzymania trwa okres stabilizacji niezależnie od innych uwarunkowań określających czas trwania stabilizacji.

3. W trakcie wykonywania przez ZUT weryfikacji stan produkcyjny kodu i konfiguracji może się zmienić. W takim przypadku:
 - a. jeśli weryfikacja zakończyła się pozytywnie wtedy w ramach usługi utrzymaniowej realizowane będą prace w zakresie weryfikacji i włączania kodu źródłowego wykonanego przez innych Wykonawców i Dostawców do istniejącego kodu źródłowego na dzień najbliższej zmiany wynikającej z utrzymania lub rozwoju wydawanej przez EITE, lecz nie rzadziej niż raz w tygodniu oraz przenoszenie go pomiędzy środowiskami, w tym na środowisko konfiguracyjne, testowe i produkcyjne;
 - b. w okresie scalania kodu Wykonawca i Dostawca zapewni wsparcie techniczne i analityczne dla ZUT w zakresie dostarczanych zmian;
 - c. jeśli weryfikacja zakończyła się negatywnie wtedy przy kolejnej iteracji poprawek wykonywanych przez Wykonawcę i Dostawcę będzie on musiał również nanieść na wytworzone przez siebie oprogramowanie najnowszy stan kodu i konfiguracji (stan produkcyjny).

WARUNKI ZAKOŃCZENIE STABILIZACJI

Niniejszy rozdział definiuje warunki jakościowe i ilościowe jakie musi spełnić dostarczane rozwiązanie, aby mogło zostać przyjęte do utrzymania.

1. Okres Stabilizacji Systemu trwa co najmniej 6 miesięcy, chyba że w ramach odrębnych, pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej.
2. Stabilizacja może zostać zakończona, gdy zostaną spełnione łącznie poniższe warunki:
 - a. średnia miesięczna liczba Incydentów Krytycznych wykrytych w ciągu ostatnich 2 miesięcy wynosi nie więcej niż 1, chyba że w ramach, pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej,
 - b. średnia miesięczna liczba Incydentów Zwykłych wykrytych w ciągu ostatnich 2 miesięcy wynosi nie więcej niż 10, chyba że w ramach odrębnych, pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej,
 - c. brak Incydentów, które nie zostały rozwiązane, chyba że w ramach odrębnych, pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej,
 - d. brak Zgłoszeń, które nie zostały rozwiązane, chyba że w ramach odrębnych, pisemnych uzgodnień z ZUT postanowiono inaczej,
 - e. zaakceptowany został przez ZUT raport ze stabilizacji potwierdzający spełnienie warunków wymienionych powyżej,
 - f. zaakceptowana została przez ZUT dokumentacja powykonawcza, w której skład wchodzi w szczególności:
 - i. Dokumentacja architektoniczna
 - ii. Projekty Techniczne
 - iii. Materiały szkoleniowe dla zespołu technicznego
 - iv. Instrukcje dla zespołu technicznego
 - v. Instrukcje dla użytkowników końcowych
3. W przypadku, gdy na koniec obowiązującego okresu stabilizacji nie zostaną spełnione warunki zakończenia stabilizacji, okres ten zostaje przedłużony o kolejny miesiąc.

ZMIANA PROCESU ZARZĄDZANIA KODEM

Zamawiający zastrzega możliwość zmiany procesu zarządzania kodem.

1. W przypadku gdy, w momencie wejścia w życie warunków umowy, Zamawiający będzie w trakcie prac mających na celu podniesienie wersji systemu Siebel CRM – Upgrade, zastrzega się czasowe zamrożenie środowiska ze zmian rozwojowych. Z uwagi na planowane prace, Wykonawca i Dostawca w wyznaczonym okresie bez zgody ZUT, nie będą wprowadzać zmian w oprogramowaniu.
2. Po zakończeniu prac mających na celu podniesienie wersji aplikacji na wniosek Zamawiającego, proces zarządzania kodem może ulec zmianie.
3. Wykonawca i Dostawca zostaną pisemnie poinformowani o zmianie procesu.

ZAŁĄCZNIK NR 7 DO OPZ: EITE ZASADY SLA

CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest opis (udokumentowanie) zasad realizacji SLA przez dostawców zewnętrznych w zakresie systemu SMILE w okresie testów, stabilizacji i gwarancji.

ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

Dokument opisuje m.in.: ogólne zasady realizacji SLA przez dostawców zewnętrznych w zakresie systemu SMILE, wymagane od dostawców gwarancje, zasady i kanały przyjmowania i obsługi zgłoszeń przez dostawców, SLA dla obsługi zgłoszeń.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

| Skrót / Pojęcie | Objaśnienie |
|--------------------------------|---|
| Dostawca | Zewnętrzny dostawca oprogramowania w zakresie systemu SMILE. |
| Oprogramowanie | Oprogramowanie dostarczone przez Dostawcę. |
| Zamawiający | Spółka Grupy ENERGA S.A. która jest stroną Umowy z Dostawcą. |
| Usługi Gwarancyjne i Serwisowe | Usługi, do których świadczenia zobligowany jest Dostawca na mocy Umowy. |
| Okres Serwisowy | Okres świadczenia przez Dostawcę Usług Gwarancyjnych i Serwisowych. |
| ZUT | Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE. |

ZAŁOŻENIA OGÓLNE

Opisane w niniejszym dokumencie zasady dotyczą systemu SMILE w obecnej architekturze. W przypadku zmiany architektury konieczne jest opracowanie i uzgodnienie nowych zasad.

GWARANCJE DOSTAWCY

1. Dostawca gwarantuje, że:
 - a. wszelkie dostarczone przez niego Oprogramowanie będzie kompletne i prawidłowo

- wykonane,
- b. oprogramowanie będzie spełniało przez cały Okres Serwisowy parametry szczegółowo określone w Umowie na wytworzenie Oprogramowania, w tym w jej Załącznikach, a także w odebranych przez Zamawiającego dokumentach, które powstaną na podstawie Umowy, w szczególności Koncepcji Biznesowej.
 - c. oprogramowanie będzie przez Okres Serwisowy wolne od wszelkich Wad i sprawne w działaniu.
2. Dostawca gwarantuje, że:
 - a. programowanie będzie wolne od wad prawnych,
 - b. wszelkie usługi związane z dostawą, instalacją i wdrożeniem Oprogramowania będą wolne od wad prawnych, kompletne i prawidłowo wykonane.
 3. Dostawca gwarantuje, że w Okresie Serwisowym Oprogramowanie bezwzględnie będzie zgodne z obowiązującymi na terytorium Polski przepisami prawa oraz ze wskazanymi przez Zamawiającego Decyzjami Organu Nadzoru.
 4. W ramach zapewnienia zgodności Oprogramowania z prawem oraz Decyzjami Organu Nadzoru, Dostawca zobowiązany jest dokonywać jego aktualizacji lub zmian, a także odpowiednio aktualizować dokumentację Oprogramowania:
 5. Dostawca zobowiązany jest przedstawiać Zamawiającemu propozycje zmian Oprogramowania w terminie umożliwiającym stałe utrzymanie zgodności Oprogramowania z przepisami prawa i Decyzjami Organu Nadzoru. Nie wyłącza to uprawnień Zamawiającego do zażądania dokonania takich zmian. O sposobie, terminie i trybie dokonania zmian w Oprogramowaniu decyduje Zamawiający, na podstawie szczegółowej propozycji przedstawionej przez Dostawcę; również Zamawiający wskazuje, które Decyzje Organu Nadzoru i w jakim zakresie wymagają wprowadzenia zmian do Oprogramowania.
 6. Aktualizacje i zmiany Oprogramowania związane z dostosowaniem go do zmian prawa i Decyzji Organu Nadzoru oraz wytworzona w związku z tym dokumentacja podlegają procedurom odbiorowym określonym w Umowie.
 7. Dostawca oświadcza, iż jest gwarantem Oprogramowania, niezależnie od tego, czy Dostawca sam je wytworzył.
 8. W ramach udzielonej gwarancji Dostawca zobowiązuje się do zapewnienia w Okresie Serwisowym pełnej funkcjonalności, sprawności i wymaganego poziomu wydajności Oprogramowania, a w przypadku niespełnienia tego wymogu do usuwania Problemów w ramach Usług Gwarancyjnych i Serwisowych zgodnie z procedurami i parametrami dotyczącymi tych usług, odpowiednio do kategorii Incydentu i Problemu zgłoszonego przez Zamawiającego i bez prawa do odrębnego wynagrodzenia.
 9. Ochrona gwarancyjna ograniczona jest do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
 10. Dowolna konfiguracja lub modyfikacja Oprogramowania, także dokonana przez Zamawiającego lub na jego zlecenie przez stronę trzecią, nie skutkuje utratą przez Zamawiającego uprawnień z tytułu gwarancji, chyba że w ramach niezależnej oceny zewnętrznego audytora będącego ekspertem w dziedzinie i zaakceptowanego przez Zamawiającego stwierdzone zostanie, że konfiguracja bądź modyfikacja jest przyczyną

występowania problemów.

11. Powyższe postanowienia nie wyłączają uprawnień Zamawiającego określonych w przepisach Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady.

USŁUGI SERWISOWE I GWARANCYJNE

1. Dostawca zobowiązuje się do nieprzerwanego świadczenia Usług Gwarancyjnych i Serwisowych w okresie (Okres Serwisowy), który rozpocznie się od daty rozpoczęcia testów realizowanych przez Zamawiającego lub upoważniony przez niego podmiot z Grupy Energa i zakończy po upływie Okresu gwarancyjnego określonego w Umowie. Okres gwarancyjny rozpoczyna się od daty zakończenia okresu stabilizacji.
2. Zamawiający jest uprawniony do dwukrotnego jednostronnego przedłużenia Okresu Serwisowego na kolejne 12 miesięczne okresy. W związku z powyższym, Dostawca składa Zamawiającemu nieodwołalne oferty:
 - a. zmiany Umowy przez przedłużenie Okresu Serwisowego o 12 miesięcy od chwili zakończenia okresu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, na warunkach określonych w Umowie;
 - b. zmiany Umowy przez przedłużenie Okresu Serwisowego o 12 miesięcy od chwili zakończenia okresu, o którym mowa w pkt. a powyżej, na warunkach określonych w Umowie.
3. Zamawiający może przyjąć jedną lub obie oferty, albo nie przyjmować żadnej z nich. W celu przedłużenia Okresu Serwisowego Zamawiający zawiadamia Dostawcę o przyjęciu oferty przed upływem trwającego Okresu Serwisowego a Dostawca zobowiązany jest kontynuować świadczenie Usług Gwarancyjnych i Serwisowych.
4. Okres Serwisowy ulega przedłużeniu o czas, kiedy którykolwiek z podmiotów Grupy Energa nie mógł korzystać z pełni funkcjonalności Oprogramowania z powodu wystąpienia Problemu Krytycznego.
5. W ramach Usług Gwarancyjnych i Serwisowych Dostawca zobowiązuje się podjąć wszelkie czynności, które będą niezbędne do zapewnienia sprawnego działania Oprogramowania oraz utrzymania w całym Okresie Serwisowym jego zgodności z wymaganiami stawianymi Umową. W szczególności w tym celu Dostawca zobowiązuje się do:
 - a. prowadzenia Usług Gwarancyjnych i Serwisowych z wykorzystaniem ServiceDesku udostępnionego przez ZUT,
 - b. zapewnienia wsparcia technicznego dla każdego z elementów Oprogramowania,
 - c. przyjmowania i obsługi zgłoszeń zgodnie z parametrami wskazanymi w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń”,
 - d. samodzielnego rozwiązywania zgłoszonych mu przez podmioty z Grupy Energa Incydentów i Problemów, a w tym:
 - i. do pozostawania w gotowości do rozwiązywania zgłoszonego Incydentu lub Problemu w czasie określonym w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń” jako Czas Gotowości.
 - ii. do rozwiązywania każdego zgłoszonego Incydentu lub Problemu w czasie

- nie dłuższym niż określony w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń” Czas Rozwiązania Incydentu lub Problemu,
- iii. gdy całkowite wyeliminowanie przyczyny powstania Incydentu lub Problemu bądź usunięcie wszystkich skutków wynikłych z zaistnienia Problemu nie jest możliwe w Czasie Rozwiązania Incydentu lub Problemu, Dostawca zobowiązuje się w Czasie Rozwiązania Incydentu lub Problemu zastosować Obejście Problemu, a następnie usunąć przyczynę Problemu i wszystkie jego negatywne skutki w czasie nie dłuższym niż określony w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń” Czas Rozwiązania Obejścia,
 - iv. do dołożenia najwyższych starań, aby reagować na wszystkie zgłoszone Incydenty i Problemy i je rozwiązywać w możliwie najkrótszym czasie.,
 - e. udzielenia ZUT wsparcia (konsultacje, odpowiedzi na zapytania) w rozwiązywaniu Incydentów i Problemów, które ten postanowi rozwiązać samodzielnie, zgodnie z parametrami czasowymi określonymi w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń”, przy czym Dostawca dołoży wszelkich starań, aby udzielać wszelkich konsultacji i wsparcia w możliwie najkrótszym czasie,
 - f. udzielania ZUT wytycznych i wskazówek związanych z eksploatacją i utrzymaniem Oprogramowania.
6. Dostawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby w czasie przeprowadzania jakichkolwiek Usług Gwarancyjnych i Serwisowych, czynności te nie kolidowały z normalnym funkcjonowaniem systemu i nie pogarszały parametrów czasowych i jakościowych jego funkcjonowania. W przypadku przewidywania przez Dostawcę, iż Usługi Gwarancyjne i Serwisowe mogą utrudniać w istotnym stopniu korzystanie z funkcjonalności systemu lub pogarszać parametry jego funkcjonowania, Dostawca zobowiązany jest do uzgodnienia z Zamawiającym terminu przystąpienia do takich czynności. W razie braku porozumienia, termin przystąpienia do takich czynności wskazuje Zamawiający.
7. Dostawca zobowiązuje się niezwłocznie po rozwiązaniu Incydentu i Problemu powiadomić o tym fakcie Zamawiającego i umożliwić weryfikację prawidłowości rozwiązania Incydentu i Problemu, przy czym termin rozwiązywania Incydentu i Problemu nie może przekroczyć parametrów określonych w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń”.
8. Wykonywanie Usług Gwarancyjnych i Serwisowych podlega szczególnej kontroli Zamawiającego i Zespołu utrzymania EITE. W jej ramach Zamawiający może, w szczególności dokonywać wyboru sposobu rozwiązania Incydentu i Problemu w przypadku kilku możliwych sposobów jego rozwiązania.
9. Dostawca zobowiązany jest uwzględnić w planowaniu i wykonywaniu Usług Gwarancyjnych i Serwisowych powyższe uprawnienia Zamawiającego.

OKRES STABILIZACJI SYSTEMU

1. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Gwarancyjnych i Serwisowych ze szczególną starannością i zaangażowaniem w okresie stabilizacji systemu.
2. Okres Stabilizacji Systemu trwa co najmniej 6 miesięcy, chyba że w ramach odrębnych

postanowień Umowy uzgodniono inaczej.

3. ZUT zatwierdzi raport, o którym mowa w ust. 3 poniżej.
4. W Okresie Stabilizacji Systemu Dostawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - a. reagowania i rozwiązywania samodzielnie Incydentów i Problemów niezwłocznie, lecz nie później niż zgodnie z parametrami określonymi w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń”,
 - b. podejmowania wszelkich innych czynności, które będą potrzebne do zapewnienia stabilności Systemu oraz skrócenia Okresu Stabilizacji Systemu w odniesieniu do zmian będących przedmiotem prac Dostawcy.
5. O spełnieniu warunków do zakończenia Okresu Stabilizacji Systemu wymienionych w ust. 1 powyżej, Dostawca zawiadamia na piśmie ZUT, doręczając mu do zatwierdzenia raport zawierający:
 - a. wykaz wszystkich ujawnionych w Okresie Stabilizacji Systemu Incydentów i Problemów z podaniem ich ilości, rodzaju, wskazaniem daty ujawnienia, ewentualnego powtórzenia się Incydentu lub Problemu, informacją o rozwiązaniu Incydentu lub Problemu, a w przypadku Incydentów i Problemów nie rozwiązanych informacją o stopniu zaawansowania prac nad rozwiązaniem i przewidywanym jego terminem,
 - b. oświadczenie Dostawcy o średniej miesięcznej liczbie Incydentów i Problemów z ostatnich 2 miesięcy oraz łącznej liczbie Incydentów i Problemów pozostających do rozwiązania,
 - c. informację o obejściach zidentyfikowanych Incydentów i Problemów.

ZASADY I KANAŁY PRZYJMOWANIA I OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ PRZEZ DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH

1. Przed rozpoczęciem świadczenia Usług Gwarancyjnych i Serwisowych po obu Stronach zostaną powołane osoby odpowiedzialne za koordynowanie wykonania Umowy w zakresie serwisu („Koordynatorzy”) oraz osoby odpowiedzialne za zgłoszenia w lokalizacjach Zamawiającego.
2. ZUT udostępni Dostawcy własny ServiceDesk, w którym zgłaszane będą Incydenty i Problemy i gdzie będzie można śledzić dalszą ich historię.
3. Incydenty i Problemy mogą być też zgłaszane pocztą elektroniczną na adres Dostawcy wskazany w Umowie, w przypadku niedostępności kanału ServiceDesk. Wówczas zgłoszenie e-mailowe zawierać będzie opis Incydentu lub Problemu.
4. Za moment zgłoszenia Incydentu lub Problemu będzie uznawany moment poinformowania o Incydencie lub Problemie Dostawcy poprzez jeden z kanałów komunikacji wskazanych powyżej oraz przekazania informacji, o których mowa w ust. 9 poniżej.
5. W przypadku niedostępności kanałów komunikacyjnych, wymienionych powyżej, zgłoszenie Incydentu lub Problemu może być dokonane telefonicznie co jest traktowane jako moment zgłoszenia Problemu.
6. Każdy Incydent lub Problem musi być zgłoszony do Dostawcy odrębnym zgłoszeniem.

7. Zamawiający lub ZUT powinien przekazać Dostawcy wszystkie inne istotne informacje o Incydencie lub Problemie, jeżeli znajdują się w jego posiadaniu.
8. Dostawca po zgłoszeniu przez Zamawiającego lub ZUT Incydentu lub Problemu przeprowadzi wstępną analizę celem identyfikacji źródła Incydentu lub Problemu.
9. W zależności od źródła Incydentu lub Problemu w Oprogramowaniu, Dostawca podejmie następujące działania:
 - a. W przypadku wystąpienia Incydentu lub Problemu – Dostawca w Czasie Rozwiązania Incydentu lub Problemu dostarczy Zamawiającemu rozwiązanie pozwalające na usunięcie przyczyny Problemu („Rozwiązanie”), a jeżeli to nie będzie możliwe w Czasie Rozwiązania Incydentu lub Problemu – Obejście,
 - b. W przypadku, gdy wystąpienie Incydentu lub Problemu było wynikiem działań Zamawiającego Wykonawca zwróci Zamawiającemu zgłoszenie z odpowiednią adnotacją i analizą zgłoszenia bez prowadzenia prac naprawczych i zawiesi zgłoszenie do czasu określenia odpowiedzialności za rozwiązanie (dotyczy to Incydentów lub Problemów będących wynikiem niewłaściwych działań serwisowych, administracyjnych).
10. Dostawca udzielał będzie ZUT wsparcia w rozwiązywaniu Incydentów i Problemów, które ten postanowi rozwiązać samodzielnie. Wsparcie to może przyjąć formę:
 - a. udzielania odpowiedzi na zapytania ZUT zgłaszane w systemie Service Desk w czasie określonym w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń” jako „Czas udzielenia odpowiedzi na zapytanie”,
 - b. udzielania konsultacji ZUT (rozmowa bezpośrednia) według następującej procedury:
11. ZUT zgłasza zapotrzebowanie na konsultację i jej zakres w systemie Service Desk,
12. Dostawca wskazuje w systemie ServiceDesk proponowany termin udzielenia konsultacji w ww. zakresie w czasie określonym w sekcji „SLA dla obsługi zgłoszeń” jako „Czas zaproponowania terminu konsultacji”, przy czym termin ten nie może być późniejszy niż „Najpóźniejszy proponowany termin konsultacji (od dnia zgłoszenia zapotrzebowania na konsultację)”.
13. ZUT potwierdza zaproponowany przez Dostawcę termin lub zgłasza nowe zapotrzebowanie na konsultację w innym terminie.
14. Zapytania ZUT oraz zgłoszenia zapotrzebowania na konsultacje mogą być też zgłaszane pocztą elektroniczną na adres Dostawcy wskazany w Umowie, w przypadku niedostępności kanału ServiceDesk.

KATEGORIE INCYDENTÓW I ZLECEŃ STANDARDOWYCH

1. Incydem jest zdarzenie, które powoduje lub może spowodować przerwanie ciągłości dostarczania usług informatycznych związanych z dostarczonym Oprogramowaniem lub obniżenie ich jakości.
2. Incydenty mają trzy kategorie: Krytyczny, Zwykły i Drobny.
3. Incydem Krytyczny (inaczej: Incydem kategorii A) to zdarzenie powodujące:

- a. całkowite uniemożliwienie korzystania z funkcjonalności Oprogramowania
 - lub
 - b. utratę lub naruszenie spójności danych zawartych w Systemie SMILE wskutek działania Oprogramowania w stopniu uniemożliwiającym prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania;
 - lub
 - c. znaczne obniżenie zakresu funkcjonalności Oprogramowania dla ogółu jej użytkowników w danym czasie.
4. Kategoria Krytyczny nadawana jest Incydom wyjątkowo ważnym dla Zamawiającego. Incydent o kategorii Krytyczny może stanowić także znacząca liczba Incydom o kategorii Zwykły lub Drobny, w szczególności, jeśli ich łączny wpływ jest taki, jak Incydom o kategorii Krytyczny.
 5. Incydent kategorii Zwykły (inaczej: Incydent kategorii B) to Incydent nie będący Incydomem Krytycznym, lecz takim w którym funkcjonalność Oprogramowania wykazuje braki albo błędy istotne w działaniu dla użytkownika w danym czasie; pozostała część Oprogramowania działa i daje się użytkować. Incydent kategorii Zwykły może stanowić także znacząca liczba Incydomów kategorii Drobny. Kategoria ta nadawana jest Incydom, które nie kwalifikują się ani jako Incydent Krytyczny, ani jako Incydent Drobny i są obsługiwane zasadniczo w kolejności przyjmowania.
 6. Incydent kategorii Drobny (inaczej: Incydent kategorii C) to Incydent nie będący Incydomem Krytycznym, ani Incydomem Zwykłym, będący dowolną drobną przeszkodą lub utrudnieniem w korzystaniu z funkcjonalności Oprogramowania przez użytkowników. W szczególności:
 - a. ma charakter drobnej uciążliwości i nie blokuje użytkownikom realizacji ich zadań;
 - b. zgłaszający użytkownik określa jako incydent o niskiej pilności naprawy.
 7. Kategoria nadawana jest Incydom, które cechuje niski poziom szkodliwości dla organizacji Zamawiającego i z tej racji mogą być przesuwane na dalsze miejsca w kolejności obsługi.
 8. Problemem jest niezdefiniowaną przyczyną występowania jednego lub wielu Incydomów. Problem jest zgłaszany przez ZUT na podstawie Incydomów.

SLA WYNIKAJĄCE Z PROCESU TESTOWEGO

1. Warunkiem odbioru wsparcia testów jest spełnienie wymogów jakościowych, określonych maksymalną liczbą otwartych (tj. nieusuniętych) błędów danej kategorii wykrytych w czasie testów, zgodnie z poniższym podziałem:
 - a. 0 błędów krytycznych;
 - b. 0 błędów dużych;
 - c. 0 błędów normalnych.
2. Kategoryzacja błędów:
 - a. błąd krytyczny – błąd uniemożliwiający realizację większości scenariuszy testowych

- lub niedostępność środowiska (odpowiedzialność dostawcy np. paczka, która spowoduje niedostępność środowiska);
- b. błąd duży - błąd uniemożliwia realizację wybranej funkcji systemu związanej z obsługą lub wspomaganie procesu biznesowego. Testy funkcjonalności dla której zgłoszono błąd są wstrzymane;
 - c. błąd normalny - wszystkie błędy nie spełniające definicji błędu krytycznego i dużego.
3. Terminy obsługi błędów:
 - a. błąd krytyczny – 1 dzień roboczy na przygotowanie paczki z poprawką;
 - b. błąd duży - 2 dni robocze na przygotowanie paczki z poprawką;
 - c. błąd normalny - 4 dni robocze na przygotowanie paczki z poprawką.
 4. W przypadku przekroczenia ww. liczby otwartych błędów z uwzględnieniem wskazanych poniżej terminów na ich usunięcie, uznaje się, że produkt nie został odebrany.
 5. W uzasadnionych przypadkach Koordynatorzy Stron mogą ustalić dłuższy termin naprawy błędów.

ZASADY WSPÓLNE DLA OKRESÓW TESTÓW, STABILIZACJI I GWARANCJI

1. Dla każdego zgłoszenia Incydentu lub Problemu na prośbę Dostawcy Zamawiający w uzgodnieniu z ZUT może wyrazić zgodę na indywidualny harmonogram prowadzenia prac naprawczych.
2. Wszelkie uzasadnione prośby wysłane do Zamawiającego w trakcie realizacji zgłoszenia (prośba o informację, prośba o logi, prośba o dostęp do środowiska, zawieszenie na czas obserwacji, jeśli zostanie uzgodniony przez Koordynatorów) wstrzymują czas realizacji określone w SLA. Oznacza to, że czas realizacji parametrów SLA, będzie przedłużony o okres, w którym Dostawca oczekiwał na informację zwrotną.
3. Po przekazaniu Zamawiającemu Rozwiązania Zamawiający w terminie 4 Dni Roboczych przekaże Dostawcy poprzez ServiceDesk lub pocztą elektroniczną:
 - a. informację o akceptacji Rozwiązania,
 - b. informację, wraz z uzasadnieniem, o odrzuceniu Rozwiązania.
4. W przypadku odrzucenia Rozwiązania Dostawca będzie prowadził dalsze prace naprawcze, a Czas Rozwiązania będzie biegł dalej.
5. Akceptacja Obejścia przeprowadzona będzie z zastosowaniem procedury opisanej powyżej, przy czym w przypadku odrzucenia Rozwiązania przekazanego przed wymaganym Czasem Rozwiązania Problemu, Obejście uznaje się za nie obowiązujące. Wykonawca będzie prowadził prace naprawcze w celu dostarczenia Rozwiązania.
6. Wszelkie uwagi pojawiające się po zamknięciu zgłoszenia, zgłoszone przez zgłaszającego do 24 Godzin Roboczych po otrzymaniu potwierdzenia realizacji zgłoszenia przez Dostawcę będą realizowane w ramach reklamowanego zgłoszenia i obsługiwane zgodnie z czasami zdefiniowanymi w sekcjach **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania..** 0 i **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania..** Po upływie ww. czasu uwagi będą rozpatrywane w

ramach nowego zgłoszenia.

7. Dostawca będzie poinformowany o terminie wdrożenia Obejścia lub Rozwiązania.

ZAŁĄCZNIK NR 7 DO OPZ: EITE PROCES ZARZĄDZANIA SZABLONAMI RAPORTÓW BI PUBLISHER SIEBEL

CEL DOKUMENTU

Celem dokumentu jest jest usystematyzowanie prac rozwojowych nad szablonami Siebel BI Publisher. Grafiki odnoszą się do aplikacji TortoiseSVN (<https://tortoisesvn.net/>), ale dopuszczalny jest dowolny klient SVN.

ZAKRES I KONTEKST DOKUMENTU

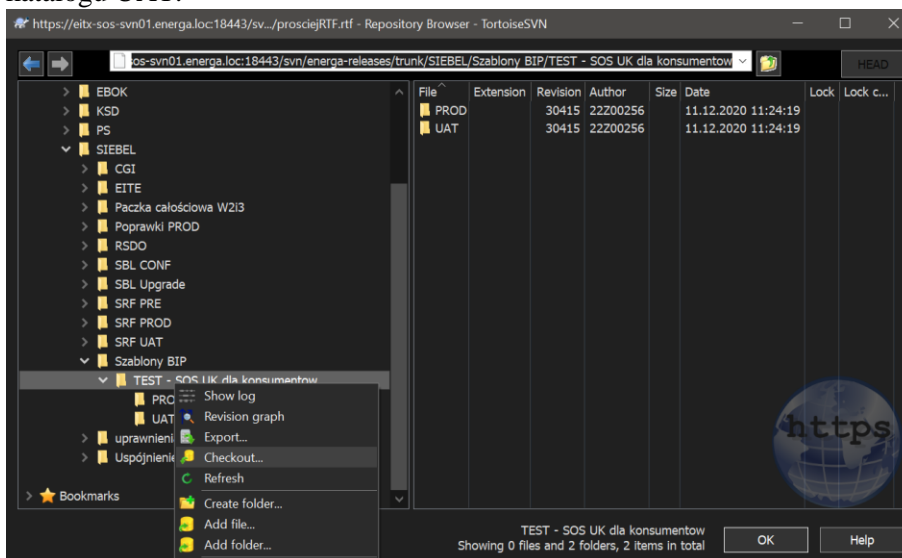
Dokument opisuje zasady zarządzania szablonami raportów BI Publisher Siebel w ramach rozwoju systemu SMILE realizowanego z udziałem Wykonawcy i Dostawców zewnętrznych.

ZASTOSOWANE SKRÓTY I POJĘCIA

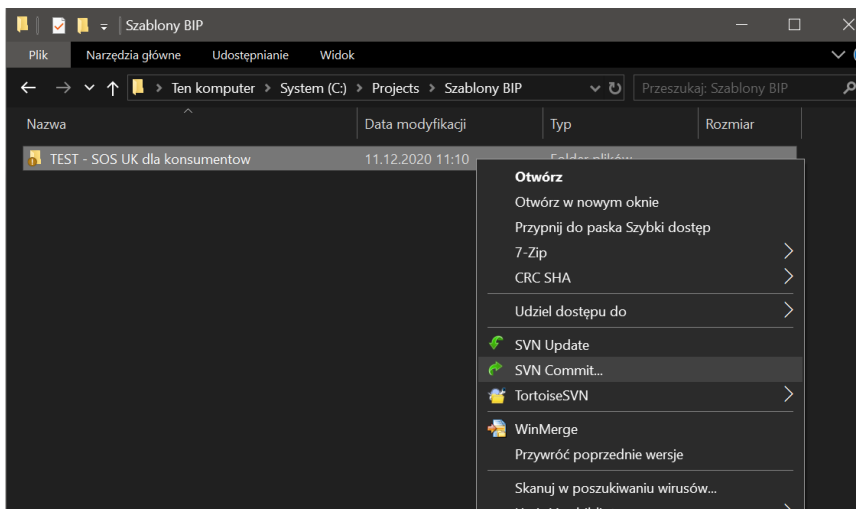
| Skrót / Pojęcie | Objaśnienie |
|-----------------|--|
| Dostawca | Zewnętrzny dostawca oprogramowania w zakresie systemu SMILE. |
| Zamawiający | Spółka ENERGA |
| PBDO | Instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych. |
| PBTI | Polityka Bezpieczeństwa Teleinformatycznego wydana Uchwałą Zarządu EITE |
| EITE | Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472 A, 80-309 Gdańsk |
| EOB | Energa Obrót S.A. |
| EOP | Energa Operator S.A. |
| Service Desk | System obsługi zgłoszeń serwisowych |
| OWZ | Ogólne Warunki Zamówienia |
| INT | Testy integracyjne |
| UAT | Testy akceptacyjne użytkownika (<i>User Acceptance Tests</i>) |
| ZUT | Rola EITE jako organizacji odpowiedzialnej za utrzymanie systemu SMILE. |
| SMILE | System Obsługi Sprzedaży, który składa się z 4 głównych komponentów: <ul style="list-style-type: none">• Portal samoobsługowy dla klientów. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Oracle Utilities Customer Care & Billing – systemu bilingowego. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP.• Aplikacji Siebel CRM zarządzającej obsługą klienta. Aplikacje występują tylko w instancji obrotowej – EOB.• Platformy raportowej udostępniającej raporty operacyjne i analityczne. Aplikacja posiada 2 oddzielne instancje – dla EOB i EOP. |
| SVN | Repozytorium Subversion |
| BI Publisher | Oracle BI Publisher |

ZALOŻENIA PODSTAWOWE

1. Na serwerze SVN <https://eitx-sos-svn01.energa.loc:18443/svn/energa-releases/trunk/SIEBEL/Szablony BIP> znajduje się repozytorium szablonów znajdujących się na środowisku PROD. Każdy szablon znajduje się w oddzielnym folderze, którego nazwa odpowiada nazwie raportu w systemie Siebel PROD (Folder szablonu). W folderze znajdują się dwa podfoldery (PROD i UAT), a w każdym z nich pliki rtf i ewentualnie xcliff.
2. Gdy wymagany szablon nie znajduje się jeszcze w SVN, osoba zmieniająca szablon zobowiązana jest do umieszczenia wersji początkowej (bez wprowadzonych zmian) w SVN poprzez utworzenie w „Szablony BIP” folderu z nazwą raportu w systemie (np. „SOS Szablon prościej”) wraz z podfolderami PROD i UAT, w których należy umieścić plik pobrany z serwera produkcyjnego.
3. Osoba, której zadaniem jest wykonanie modyfikacji szablonu wykonuje Checkout... (Pobierz...), lub SVN Update (SVN Uaktualnij), jeżeli już wcześniej dany folder pobrał, folderu zawierającego dany raport. Wszelkie zmiany powinny być dokonywane w plikach z katalogu UAT.



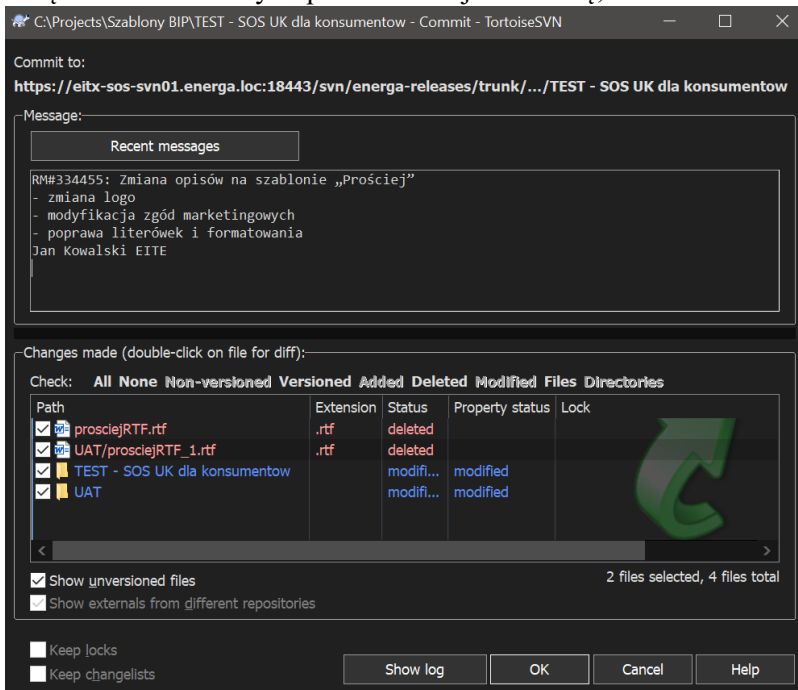
- a.) Jeżeli Revision (Wersja) pliku w katalogu UAT jest wyższa, niż wersja plików w katalogu PROD, oznacza to, że na danym szablonie trwają prace rozwojowe i swoje prace należy wykonać na pliku pobranym z repozytorium.
 - b.) Jeżeli Revision (Wersja) pliku w katalogu UAT jest równa, lub niższa, oznacza to, że pliki w katalogu PROD są ostatnią, aktualną wersją i przed zmianami należy je skopiować do folderu UAT i tam edytować.
4. Po zakończeniu prac nad szablonem, należy wykonać SVN Commit... (SVN Zatwierdź zmiany...) na Folderze szablonu.



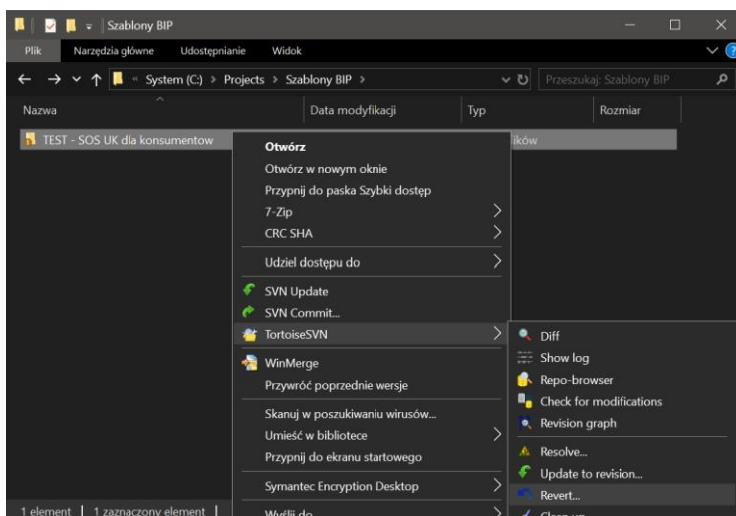
5. W Message (Komunikat) należy leży umieścić obowiązkowo następujące informacje:
6. Numer RM lub inny znacznik oraz tytuł, pozwalający jednoznacznie określić powód zmiany

Skrótowny opis zmian, umożliwiający ich weryfikację w przypadku błędów.

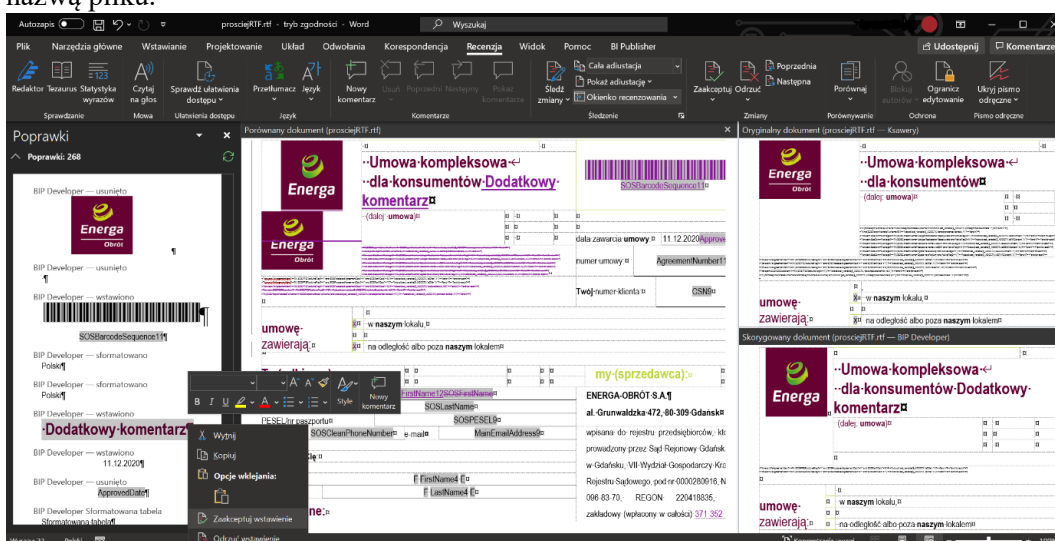
Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za zmianę, oraz nazwa dostawcy



7. W zgłoszeniu Redmine należy umieścić informację o Revision (Wersji) w której są zostały zatwierdzone zmiany
8. Jeżeli w międzyczasie nie było zmian wprowadzonych przez inne osoby, operacja zakończy się pomyślnie i zmodyfikowane pliki otrzymają nową Revision (Wersja)
9. Jeżeli w międzyczasie zostały wykonane i zapisane w repozytorium zmiany wykonane przez kogoś innego, operacja zakończy się błędem i informacją o braku aktualności plików.
10. W takim przypadku należy:
 - zabezpieczyć plik z własnymi zmianami,
 - pobrać aktualne wersje plików z repozytorium przy pomocy Revert...(Wycofaj zmiany...)



11. Do własnego szablonu należy nanieść zmiany zawarte w nowych pobranych plikach:
12. przy pomocy MS Word, narzędzia Porównaj z menu Recenzja (lub w inny sposób), dokonać porównania szablonu pobranego z Repozytorium z szablonem z własnymi zmianami i zatwierdzić bądź odrzucić poprawki w taki sposób, aby wynikowy szablon zawierał zmiany zawarte w obu szablonach i wynikowy dokument zapisać pod oryginalną nazwą pliku.

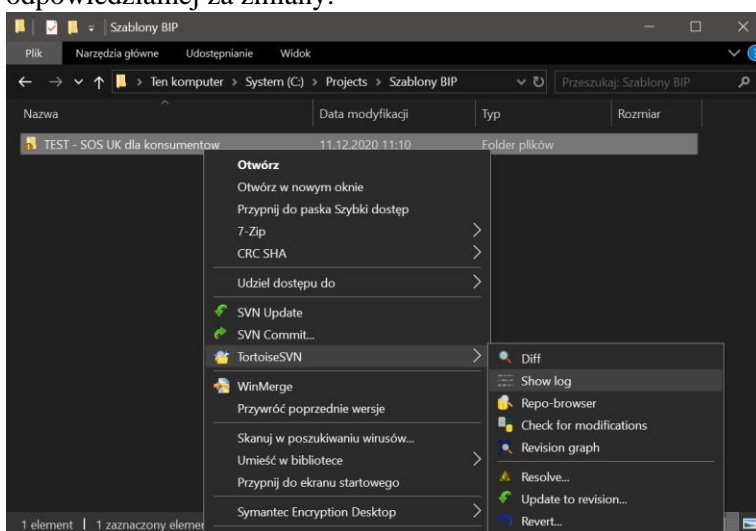


- powtórzyć krok z pkt. 4.

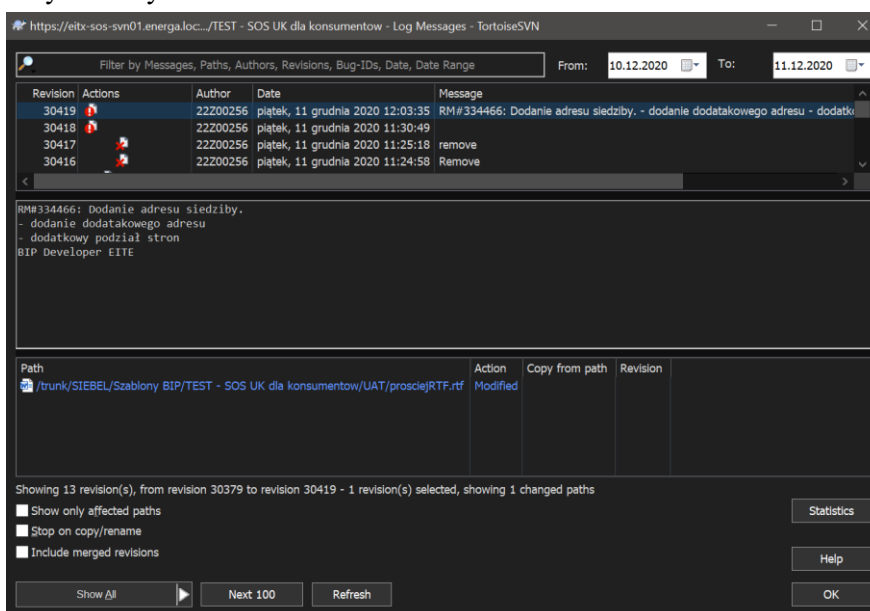
13. W paczce do przekazania na testy UAT powinien być odnośnik do pliku w SVN, w katalogu UAT.
14. Administrator EiTE do wgrania na UAT pobiera najnowszą wersję pliku z katalogu UAT
15. Zmiany wynikłe z testów UAT powinny być wykonane wg pkt. 3 - 14.
16. Po pozytywnych testach UAT i zatwierdzeniu zmian, modyfikujący szablon pobiera aktualny stan folderu z szablonem przy pomocy Checkout(Pobierz)/SVN Update...(SVN Uaktualnij...)
17. Gdy wersja pliku w katalogu PROD jest niższa niż w katalogu UAT, nadpisuje plik w katalogu PROD plikiem z katalogu UAT, a następnie robi SVN Commit...(SVN Zatwierdź zmiany) zmian do repozytorium, jako komentarz podaje nr RM zgłoszenia wgrania paczki na PROD i przekazuje do wgrania na PROD
18. Gdy wersja pliku w katalogu PROD jest wyższa niż w katalogu UAT, oznacza to, że w międzyczasie były dokonywane zmiany w szablonie produkcyjnym i należy scalić zmiany

w sposób opisany w pkt. 9 i przekazać zmiany do wgrania na UAT, zgodnie z punktami 13 - 16

19. W informacji przekazanej do wgrania na środowisko produkcyjne powinien być zawarty odnośnik do pliku w katalogu PROD.
20. Administrator EiTE do wgrania na PROD pobiera najnowszą wersję pliku z katalogu PROD
21. Błędy produkcyjne dotyczące szablonów, o ile to możliwe, powinny być weryfikowane na podstawie Message(Komunikatu) dodawanego przy wykonaniu SVN Commit...(SVN Zatwierdź zmiany...), które można znaleźć w logach SVN-a, i przekazywane osobie odpowiedzialnej za zmiany.



Przykładowy komentarz



Załącznik nr 4 - Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w dniu _____ w _____

pomiędzy:

Energa Informatyka i Technologie sp. z o. o. z siedzibą w Gdańsku przy Alei Grunwaldzkiej 472A, 80-309, wpisaną do zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000391862, o numerze NIP 9571059190;

zwaną dalej „**Administratorem**”

reprezentowaną przez

1. _____ – _____

2. _____ – _____

a

_____ z siedzibą w _____ przy ul. _____, ____-____, wpisaną do zarejestrowaną/ym w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy _____ w _____, ____ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS _____, o numerze NIP _____;

zwaną/ym dalej „**PRZETWARZAJACYM**”,

reprezentowaną/ym przez

1. _____ – _____

2. _____ – _____

mogą być dalej również zwani jako „**Strona**”, a łącznie jako „**Strony**”.

1. DEFINICJE

Dla potrzeb niniejszej Umowy, Administrator i Przetwarzający ustalają następujące znaczenie niżej wymienionych pojęć:

- 1) **Dane Osobowe** – dane w rozumieniu art. 4 pkt 1) RODO, tj. wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej;
- 2) **ODO** – Ochrona Danych Osobowych, czyli zapewnienie przez Administratora poufności, dostępności, integralności i kompletności informacji dotyczących osoby fizycznej, wsparte analizą ryzyka;
- 3) **Przetwarzanie Danych Osobowych** – wszelkie operacje lub zestaw operacji wykonywanych na powierzonych do przetwarzania Danych Osobowych lub zestawach

Danych Osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, takie jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie w rozumieniu art. 4 pkt 2) RODO;

- 4) **Umowa Powierzenia** – niniejsza umowa powierzenia;
- 5) **Umowa Główna** – umowa _____¹ z dnia _____, której przedmiotem jest _____;
- 6) **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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- 7) **Naruszenie Ochrony Danych Osobowych** - oznacza naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych;
- 8) **Zdarzenie Mogące Skutkować Naruszeniem Ochrony Danych Osobowych / Zdarzenie** – oznacza każde zdarzenie, o charakterze wewnętrznym lub zewnętrznym, mające wpływ na bezpieczeństwo ochrony danych osobowych, w wyniku którego zaistniały przesłanki wskazujące na możliwość wystąpienia Naruszenia Ochrony Danych Osobowych.

2. OŚWIADCZENIA STRON

Strony oświadczają, co następuje:

- 1) Strony oświadczają, że niniejsza Umowa Powierzenia, dalej Umowa, została zawarta w celu wykonania obowiązków, o których mowa w art. 28 RODO w związku z zawarciem Umowy Głównej,
- 2) Administrator oświadcza, iż jest administratorem Danych Osobowych² w rozumieniu art. 4 pkt 7) RODO, tj. podmiotem który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby Przetwarzania Danych Osobowych,
- 3) Przetwarzający oświadcza, iż dysponuje środkami, doświadczeniem, wiedzą i wykwalifikowanym personelem, co umożliwi mu prawidłowe wykonanie niniejszej Umowy, w tym zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane będzie przetwarzał na podstawie Umowy.
- 4) Przetwarzający oświadcza, że jest podmiotem przetwarzającym w rozumieniu art. 4 pkt 8) RODO w ramach Umowy, co oznacza że będzie Przetwarzał Dane Osobowe w imieniu Administratora.

3. PRZEDMIOT I CZAS TRWANIA PRZETWARZANIA

¹ Należy wskazać umowę biznesową do której jest zawierana niniejsza umowa

² Jeżeli dla danych powierzanych Administrator jest także Procesorem na podstawie innej umowy, fakt ten należy uwzględnić w ramach tego punktu

- 3.1. Administrator powierza Przetwarzającemu do Przetwarzania Dane Osobowe, a Przetwarzający zobowiązuje się do ich przetwarzania na udokumentowane polecenie Administratora, zgodnie z prawem i postanowieniami niniejszej Umowy.
- 3.2. Umowa zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy Głównej oraz wykonania wszystkich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

4. CEL I PODSTAWOWE ZASADY PRZETWARZANIA

- 4.1 Przetwarzający może Przetwarzać Dane Osobowe wyłącznie w celu przewidzianym w Umowie.
- 4.2 Celem Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego jest realizacja świadczenia Usług dla EITE, o których mowa w Umowie Głównej.
- 4.3 Kategorie osób, których Dane Osobowe będą przetwarzanych przez Przetwarzającego na podstawie niniejszej Umowy obejmują:
 - a) Pracownicy i Współpracowników (użytkownicy systemu)
 - b) Klienci i Kontrahenci (byli, obecni, potencjalni) Energa Obrót SA
- 4.4 Kategorie Danych Osobowych przetwarzanych przez Przetwarzającego na podstawie niniejszej Umowy obejmuje:
 - a) dane osób fizycznych i osób prawnych przetwarzanych w związku z wykonaniem Umowy głównej, w tym następujące dane: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, numer kadrowy, PESEL, REGON, NIP, numer klienta, seria i numer dokumentu (dowód osobisty/paszport/inny), adres zamieszkania, adres korespondencyjny, adres Punktu Poboru Energii, numer Punktu Poboru Energii, numer rachunku bankowego, numer umowy przechowywane w systemie.
- 4.5 Przetwarzający zobowiązuje się do Przetwarzania Danych Osobowych w sposób stały. Przetwarzający będzie w szczególności wykonywał następujące czynności dotyczące powierzonych Danych Osobowych: zbieranie, przechowywanie, wykorzystywanie³ (do celów wskazanych w pkt 4.2. powyżej), ujawnianie innym podmiotom zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Umowy lub na polecenie Administratora.
- 4.6 Dane Osobowe będą przetwarzane przez Przetwarzającego w formie elektronicznej w systemach informatycznych oraz w formie papierowej⁴.
- 4.7 Przy Przetwarzaniu Danych Osobowych, Przetwarzający powinien przestrzegać zasad wskazanych w niniejszej Umowie oraz w RODO, a także innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego regulujących ochronę Danych Osobowych.
- 4.8 Przetwarzający przyjmuje do wiadomości, że przetwarzanie przez niego powierzonych Danych Osobowych w szerszym zakresie lub dla realizacji innych celów niż wskazane w pkt 4.2 – 4.5 Umowy, przy braku dysponowania odpowiednią podstawą prawną, będzie stanowiło naruszenie przepisów RODO oraz postanowień Umowy, oraz może stanowić podstawę do jej wypowiedzenia w trybie natychmiastowym oraz wyciągnięcia konsekwencji z niej wynikających lub przewidzianych przepisami prawa.

³ zbieranie, utrwalanie, porządkowanie, przechowywanie, wykorzystywanie (do celów wskazanych w pkt 4.2. powyżej), ujawnianie innym podmiotom zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Umowy lub na polecenie Administratora, usuwanie.

⁴ Wskazać właściwe

5. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POWIERZENIA PRZETWARZANIA Przed rozpoczęciem Przetwarzania Danych Osobowych Przetwarzający musi podjąć środki zabezpieczające Dane Osobowe, o których mowa w art. 32 RODO, zgodnych z Załącznikiem nr 2 do niniejszej Umowy, a w szczególności:

- a) 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, zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo Przetwarzanych Danych Osobowych, o których mowa w art. 32 RODO. Przetwarzający powinien odpowiednio udokumentować zastosowanie tych środków;
- b) umożliwić Administratorowi, na każde żądanie, dokonania przeglądu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych i dokumentacji dotyczącej tych środków, aby przetwarzanie toczyło się zgodnie z prawem, a także uaktualniać te środki, o ile w opinii Administratora są one niewystarczające do tego, aby zapewnić zgodne z prawem Przetwarzanie Danych Osobowych powierzonych Przetwarzającemu;
- c) zapewnić by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia Przetwarzającego, która ma dostęp do Danych Osobowych, przetwarzała je wyłącznie na polecenie Administratora; niniejszym Administrator upoważnia Przetwarzającego do udzielenia ww. poleceń;
- d) prowadzić ewidencję osób upoważnionych do Przetwarzania Danych Osobowych przetwarzanych w związku z wykonywaniem Umowy Głównej.

5.2 Przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia, w tym także po rozwiązaniu Umowy, oraz zobowiązuje się zapewnić, aby osoby mające dostęp do Przetwarzania Danych Osobowych zachowały je oraz sposoby zabezpieczeń w tajemnicy, w tym także po rozwiązaniu Umowy lub ustaniu zatrudnienia u Przetwarzającego. W tym celu Przetwarzający dopuści do przetwarzania danych tylko osoby, które podpisały zobowiązanie do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia.

5.3 Przetwarzający nie będzie kopiować, powielać lub w jakikolwiek sposób rozpowszechniać Danych Osobowych, z wyjątkiem sytuacji, gdy wykorzystanie tych danych następuje w celu wykonania niniejszej Umowy lub Umowy Głównej.

5.4 Przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie informować Administratora, jeżeli zdaniem Przetwarzającego wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie Danych Osobowych.

6. DALSZY OBOWIĄZKI PRZETWARZAJĄCEGO

6.1 Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO. W szczególności, Przetwarzający zobowiązuje się przekazywać Administratorowi informacje oraz wykonywać jego polecenia dotyczące stosowanych środków zabezpieczania Danych Osobowych oraz przypadków naruszenia ochrony Danych Osobowych. Przetwarzający ma ponadto obowiązek:

- a) przekazania Administratorowi informacji dotyczących naruszenia ochrony Danych Osobowych w ciągu 24 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego Naruszenie Ochrony Danych Osobowych powierzonych Przetwarzającemu lub Zdarzenia Mogącego

Skutkować Naruszeniem Ochrony Danych Osobowych. Formularz zgłoszenia zdarzenia/naruszenia stanowi załącznik nr 1 do niniejszej Umowy;

- b) przygotowania w ciągu 24 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego Naruszenie Ochrony Danych Osobowych informacji wymaganych w zgłoszeniu Naruszenia Ochrony Danych Osobowych do organu nadzorczego, o których mowa w art. 33 ust. 3 RODO;
 - c) prowadzenia rejestru naruszeń ochrony danych, w którym dokumentowane są wszelkie Naruszenia Ochrony Danych Osobowych, w tym okoliczności Naruszenia Ochrony Danych Osobowych, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze;
 - d) przeprowadzenia wstępnej analizy ryzyka naruszenia praw i wolności podmiotów danych i przekazania wyników tej analizy do Administratora w ciągu 36 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego Naruszenie Ochrony Danych Osobowych;
 - e) podania wszystkich informacji niezbędnych do zawiadomienia osoby, której dane dotyczą, o których mowa w art. 33 ust. 3 RODO w ciągu 24 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego Naruszenie Ochrony Danych Osobowych lub Zdarzenia Mogącego Skutkować Naruszeniem Ochrony Danych Osobowych;
 - f) wyznaczenia osób odpowiedzialnych za podjęcie kroków w celu zaradzenia naruszeniu i podjęcia działań naprawczych w uzgodnieniu z Administratorem;
 - g) prowadzenia rejestru czynności wszystkich kategorii czynności przetwarzania Danych Osobowych, zgodnie z art. 30 ust. 2 RODO oraz udostępniania go na żądanie organu nadzorczego;
 - h) szacowania ryzyka naruszenia praw lub wolności pomiotów danych/ oceny analizy ryzyka przeprowadzonej przez Administratora;
 - i) dokonanie analizy, czy zachodzi obowiązek przeprowadzenia oceny skutków planowanych operacji przetwarzania dla ochrony Danych Osobowych,
 - j) udzielania Administratorowi informacji potrzebnych do przeprowadzenia ~~sporządzenia~~ oceny skutków planowanych operacji przetwarzania dla ochrony Danych Osobowych, o których mowa w art. 35 RODO;
 - k) udzielania Administratorowi informacji potrzebnych do konsultacji z organem nadzorczym w zakresie oceny skutków dla ochrony danych, o których mowa w art. 35 ust. 2 oraz art. 36 RODO;
- 6.2 Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Administratorowi, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w art. 15 – 22 RODO. W szczególności, Przetwarzający zobowiązuje się:
- a) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą żądania prawa dostępu, o którym mowa w art. 15 RODO, do przygotowania raportu dla Administratora umożliwiającego przedstawienie osobie, której dane dotyczą przez Administratora informacji, o których mowa w art. 15 ust. 1 RODO.
 - b) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do sprostowania danych, o którym mowa w art. 16 RODO, do odnotowania żądania osoby, której dane dotyczą poprzez nadpisanie Danych Osobowych tej osoby w systemach Przetwarzającego,

- c) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do bycia zapomnianym, o którym mowa w art. 17 RODO, do usunięcia danych osobowych ze wszystkich systemów Przetwarzającego, w których mogą się znaleźć Dane Osobowe tej osoby, w szczególności z systemów źródłowych agregujących dane. Po upływie 90 dni od zgłoszenia żądania Przetwarzający przeprowadza szczegółową analizę czy dane osoby, która zgłosiła żądanie zostały usunięte ze wszystkich systemów Przetwarzającego oraz przedstawia wyniki tej analizy Administratorowi w formie raportu,
 - d) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do ograniczenia przetwarzania, o którym mowa w art. 18 RODO, do czasowego zablokowania możliwości edycji rekordów związanych z osobą, której dane dotyczą niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od przedstawienia takiego polecenia przez Administratora,
 - e) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do przenoszenia danych, o którym mowa w art. 20 RODO, do wyeksportowania do Administratora wszystkich Danych Osobowych dotyczących tej osoby przetwarzanych elektronicznie;
 - f) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do sprzeciwu, o którym mowa w art. 21 RODO, do przekazania informacji Administratorowi,
- 6.3 W celu wywiązywania się z obowiązków, o których mowa w pkt 6.2. poprzedzającym, Przetwarzający zobowiązuje się wprowadzić do swojego systemu informatycznego funkcjonalności umożliwiające co najmniej: sporządzenie kopii danych, usuwanie danych, sprostowanie danych, ograniczenie przetwarzania danych, sporządzenie pliku umożliwiającego przenoszalność danych, odnotowywanie zgłoszenia sprzeciwu.
- 6.4 Przetwarzający zobowiązuje się udostępnić Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków przez Administratora oraz Przetwarzającego, o których mowa w art. 28 RODO.
- 6.5 Przetwarzający zobowiązany jest do stosowania się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.
- 6.6 Przetwarzający zobowiązuje się do poinformowania Administratora w terminie nie później niż 24 godzin od dokładnej godziny wystąpienia każdego z poniższych zdarzeń, o:
- a) jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego,
 - b) jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych, skierowanej do Przetwarzającego,
 - c) wszelkich audytach, kontrolach i inspekcjach dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy,
 - d) jakimkolwiek wiążącym żądaniem sądów, organów ścigania lub innych urzędów państwowych polskich lub międzynarodowych dotyczących ujawnienia lub udostępnienia Danych Osobowych, chyba, że poinformowanie Administratora nie jest dozwolone na podstawie przepisów obowiązującego prawa.

7. ZASADY ZABEZPIECZENIA DANYCH OSOBOWYCH PRZEKAZYWANYCH W FORMIE ELEKTRONICZNEJ

- 7.1 W przypadku konieczności wymiany Danych Osobowych w postaci elektronicznej, Przetwarzający dopuszcza możliwość przekazywania ich za pośrednictwem poczty elektronicznej, wyłącznie w formie załączników, z uwzględnieniem poniższych zasad:
- a) przetwarzane załączniki zawierające Dane Osobowe podlegają zabezpieczeniu kryptograficznemu z użyciem algorytmu AES256 lub silniejszego, uzgodnionego pomiędzy Stronami (np. oprogramowanie archiwizujące z wbudowanym algorytmem szyfrującym);
 - b) hasło zabezpieczające (klucz szyfrujący), zapewniające ochronę przed nieuprawnionym odszyfrowaniem załącznika, składa się z co najmniej 12 znaków (z jednoczesnym użyciem po dwa znaki z każdej grupy, tj. małych liter, dużych liter, cyfr i znaków specjalnych);
 - c) nadawca, po uzyskaniu od odbiorcy potwierdzenia otrzymania zabezpieczonych załączników, przekazuje odbiorcy hasło zabezpieczające (klucz szyfrujący) poprzez przesłanie go innym kanałem niż poczta elektroniczna (email), w szczególności w drodze połączenia telefonicznego, z zachowaniem zasad i środków zabezpieczających przed ujawnieniem hasła podmiotom nieuprawnionym;
 - d) przesyłanie zaszyfrowanego załącznika odbywa się pomiędzy kontami pocztowymi Administratora, a kontami pocztowymi Przetwarzającego udostępnionymi w związku z realizacją niniejszej Umowy.

8. TRANSFER DANYCH OSOBOWYCH

- a) Przetwarzający nie może przekazywać (transferować) Danych Osobowych do państwa trzeciego, które znajduje się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, chyba że Administrator udzieli mu uprzedniej, pisemnej pod rygorem bezskuteczności, zgody zezwalającej na taki transfer.
- b) Jeśli Administrator udzieli Przetwarzającemu uprzedniej zgody na przekazanie Danych Osobowych do państwa trzeciego, które znajduje się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, Przetwarzający może dokonać transferu tych danych osobowych tylko wtedy, gdy:
 - państwo docelowe zapewnia adekwatny poziom ochrony Danych Osobowych do tego, który obowiązuje w Unii Europejskiej; lub
 - Administrator i Przetwarzający lub podwykonawca Przetwarzającego zawarli umowę na podstawie standardowych klauzul umownych lub wdrożyli inny mechanizm, który zgodnie z przepisami prawa legalizuje transfer danych do państwa trzeciego

9. PODPOWIERZENIE PRZETWARZANIA

- 9.1 Przetwarzający oświadcza, że nie będzie korzystał z usług innego podmiotu przetwarzającego przy realizacji niniejszej Umowy bez uprzedniej, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności, zgody Administratora.
- 9.2 W przypadku konieczności dalszego podpowierzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego, przed podpowierzeniem Przetwarzania Danych Osobowych, Przetwarzający jest zobowiązany uzyskać uprzednią zgodę Administratora na

podpowierzenie przetwarzania. Przetwarzający przekazuje Administratorowi informacje na temat podwykonawcy, któremu zamierza podpowierzyć przetwarzanie (firmę oraz dane kontaktowe podwykonawcy), a także informacje o charakterze i czasie trwania podpowierzenia, zakresie i celu Przetwarzania Danych Osobowych przez podwykonawcę, rodzaju (kategoriach) Danych Osobowych i kategoriach osób, których dane miałyby być podpowierzone.

- 9.3 Podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego jest dopuszczalne tylko na podstawie umowy podpowierzenia. Na podstawie umowy podpowierzenia podwykonawca zobowiąże się do spełniania tych samych obowiązków i wymogów, które na mocy Umowy nałożone są na Przetwarzającego. Umowa będzie podpisana w tej samej formie co niniejsza Umowa.
- 9.4 W zawartej umowie podpowierzenia pomiędzy Przetwarzającym, a każdym z podwykonawców Przetwarzającego, Przetwarzający zapewni, niezależnie od wymagań w pkt 9.7 zd. drugie, w szczególności, iż:
- a) Administratorowi będą przysługiwały uprawnienia wynikające z umowy podpowierzenia bezpośrednio wobec podwykonawcy,
 - b) podwykonawca, któremu podpowierzono Przetwarzanie Danych Osobowych będzie stosować co najmniej równorzędny poziom ochrony Danych Osobowych co Przetwarzający,
 - c) podwykonawca w żadnym przypadku nie będzie uprawniony do dalszego powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych,
 - d) podwykonawca w żadnym przypadku nie będzie uprawniony do decydowania o celach i środkach Przetwarzania Danych Osobowych objętych umową podpowierzenia zawartą pomiędzy Przetwarzającym a podwykonawcą,
 - e) w sytuacji gdy podmiot danych, którego dane dotyczą wykonuje swoje prawa wynikające z RODO w odniesieniu do Danych Osobowych przetwarzanych w imieniu Administratora przez Przetwarzającego lub podwykonawcę, bądź w sytuacji, gdy Administrator jest zobowiązany do ustosunkowania się do jakiegokolwiek wezwania, zgłoszenia kontroli lub audytu ze strony organu nadzorczego lub innego organu ochrony prawnej odnoszących się do Danych Osobowych przetwarzanych w imieniu Administratora przez Przetwarzającego lub podwykonawcę, wówczas Przetwarzający oraz podwykonawca zobowiązują się do wszelkiej współpracy wymaganej przez Administratora w celu umożliwienia mu zapewnienia zgodności z wszelkimi obowiązkami jakie wynikają z realizacji w/w praw lub wezwania, zgłoszenia kontroli lub audytu, w szczególności poprzez niezwłoczne udzielenie Administratorowi wszelkich informacji i wyjaśnień oraz przekazanie Administratorowi wszelkich dokumentów wymaganych przez Administratora, związanych z Przetwarzaniem Danych Osobowych przez podwykonawcę.
- 9.5 Jeżeli podwykonawcy, którym podpowierzono Przetwarzanie Danych Osobowych nie wywiążą się ze spoczywających na nich obowiązków ochrony Danych Osobowych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora za wypełnienie obowiązków tych podwykonawców spoczywa na Przetwarzającym.
- 9.6 Przetwarzający poinformuje Administratora o każdym przypadku i przyczynie rozwiązania umowy podpowierzenia nie później niż w terminie 3 dni od rozwiązania takiej umowy.

- 9.7 Przetwarzający zobowiązany jest prowadzić aktualną listę podwykonawców, którym powierzył Przetwarzanie Danych Osobowych. Przetwarzający zobowiązany jest przekazać taką listę Administratorowi na jego każde żądanie.

10. AUDYT I INSPEKCJA PRZETWARZAJĄCEGO

- 10.1 Administrator jest uprawniony do weryfikacji przestrzegania zasad Przetwarzania Danych Osobowych wynikających z RODO oraz niniejszej Umowy przez Przetwarzającego, poprzez prawo żądania w każdym czasie obowiązywania Umowy, udzielenia wszelkich informacji lub udostępnienia wszelkich dokumentów, procedur i rejestrów dotyczących powierzonych Danych Osobowych, w tym informacji o lokalizacji Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego.
- 10.2 Administrator ma także prawo przeprowadzania audytów lub inspekcji Przetwarzającego w zakresie zgodności operacji przetwarzania z prawem i z Umową, za pośrednictwem upoważnionych pracowników Administratora lub zewnętrznego podmiotu profesjonalnie zajmującego się oceną i kontrolą procesów bezpieczeństwa Danych Osobowych i informacji („Audytorzy Administratora”).
- 10.3 Administrator poinformuje Przetwarzającego o planowanym audycie lub inspekcji, w formie pisemnej lub korespondencji elektronicznej e-mail co najmniej na 7 (siedem) dni przed planowanym terminem rozpoczęcia audytu lub inspekcji, ze wskazaniem w formie pisemnej lub korespondencji elektronicznej e-mail osób wyznaczonych przez Administratora do przeprowadzenia audytu lub inspekcji.
- 10.4 Audyt lub inspekcja przeprowadzana jest w siedzibie Przetwarzającego oraz wszelkich innych lokalizacjach, gdzie Przetwarzający Przetwarza Dane Osobowe na podstawie Umowy, przez upoważnionych Audytorów Administratora. Lokalizacje, o których mowa w zdaniu poprzednim, dotyczą również lokalizacji Przetwarzania Danych Osobowych przez podwykonawców Przetwarzającego.
- 10.5 W trakcie audytu lub inspekcji, Audytorzy Administratora mają prawo do:
- a) wglądu do wszelkich dokumentów i wszelkich informacji mających bezpośredni związek z powierzeniem przetwarzania na podstawie niniejszej Umowy,
 - b) przeprowadzania oględzin urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych lub teleinformatycznych służących do przetwarzania danych,
 - c) żądania złożenia pisemnych lub ustnych wyjaśnień przez Przetwarzającego oraz pracowników Przetwarzającego w zakresie niezbędnym do ustalenia stanu faktycznego.
- 10.6 W przypadku uzyskania przez Administratora uzasadnionych informacji odnośnie zagrożenia bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego lub któregośkolwiek z podwykonawców Przetwarzającego, Administrator jest uprawniony do przeprowadzenia niezapowiedzianego audytu lub inspekcji w dniach roboczych, w godzinach od 08.00 do 18.00 w lokalizacjach, o których mowa w powyżej w celu weryfikacji bezpieczeństwa Przetwarzania Danych Osobowych.
- 10.7 Przetwarzający zapewnia Audytorom Administratora warunki i środki niezbędne do sprawnego przeprowadzenia audytu lub inspekcji, a w szczególności sporządza we własnym

zakresie kopie lub wydruki dokumentów oraz informacji zgromadzonych na nośnikach, w urządzeniach lub w systemach służących do Przetwarzania Danych Osobowych.

- 10.8 Po zakończeniu audytu lub inspekcji Audytor Administratora przedstawia Przetwarzającemu raport z audytu, lub w przypadku inspekcji, informację w formie pisemnej.
- 10.9 W przypadku ujawnienia jakichkolwiek nieprawidłowości, naruszeń lub innych okoliczności, które zostaną uznane przez Administratora za niezgodne z warunkami Umowy lub przepisami prawa obowiązującego w okresie obowiązywania Umowy („Niezgodność/Niezgodności”), Przetwarzający oraz każdy z podwykonawców, których dotyczy taka Niezgodność, są zobowiązani do jej/ich usunięcia na własny koszt w terminie wskazanym w formie ustnej lub pisemnej rekomendacji przez Administratora, w zależności od decyzji Audytora Administratora. Przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie informować Administratora, jeżeli zdaniem Przetwarzającego wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ODO.
- 10.10 Dla uniknięcia jakichkolwiek wątpliwości, Przetwarzający oraz każdy z podwykonawców Przetwarzającego, wyrażają nieodwołalną zgodę na przeprowadzenie audytu i/lub inspekcji, o której mowa w niniejszym punkcie oraz zobowiązują się do pełnej współpracy z Administratorem oraz Audytorami Administratora w trakcie audytów oraz inspekcji. Jakiegokolwiek uniemożliwianie, utrudnianie lub inne podobne działania podejmowane przez Przetwarzającego i któregokolwiek z podwykonawców Przetwarzającego, wobec Administratora lub Audytorów Administratora mogą być podstawą do rozwiązania Umowy lub Umowy Głównej.

11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZETWARZAJĄCEGO

- 11.1 Przetwarzający odpowiada za szkody, jakie powstaną u Administratora lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z przepisami prawa lub niniejszą umową Przetwarzania przez Przetwarzającego Danych Osobowych, a w szczególności w związku z udostępnianiem Danych Osobowych osobom nieupoważnionym.
- 11.2 Z zastrzeżeniem poniższych zapisów, Przetwarzający ponosi względem Administratora odpowiedzialność za zasadach ogólnych. (w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Przetwarzającego niniejszej Umowy, Przetwarzający zobowiązuje się do zapłaty odszkodowania na zasadach ogólnych).
- 11.3 Administrator jest uprawniony do naliczenia Przetwarzającemu następujących kar umownych:
- a) z tytułu opóźnienia w zgłoszeniu naruszenia w terminie określonym w pkt. 6 Umowy w wysokości _____ złotych za każdą godzinę opóźnienia;
 - b) z tytułu niezastosowania któregokolwiek z zabezpieczeń wymienionych w Umowie, w wysokości _____ złotych za każdy stwierdzony przypadek;
 - c) z tytułu naruszenia obowiązku uzyskania zgody Administratora na podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych podwykonawcy Przetwarzającego – w wysokości _____ złotych za każdy stwierdzony przypadek;
 - d) z tytułu nie zawarcia w umowie podpowierzenia z podwykonawcą postanowień, o których mowa w pkt. 9 Umowy – w wysokości _____ złotych za każdy stwierdzony przypadek;

- e) z tytułu uniemożliwienia Administratorowi przeprowadzenia audytu lub inspekcji, o których mowa w pkt. 10 Umowy, w wysokości _____ złotych za każdy przypadek;
 - f) z tytułu naruszenia obowiązku uzyskania zgody Administratora na transfer danych poza obszar EOG, w wysokości _____ złotych za każdy stwierdzony przypadek;
 - g) z tytułu niewykonania przez Przetwarzającego i/lub któregośkolwiek z podwykonawców zobowiązania, o którym mowa w pkt 13.3 i 13.4, Administrator jest uprawniony do naliczenia Przetwarzającemu kary umownej w wysokości do _____ za każdy przypadek naruszenia.
- 11.4 Niezależnie od zobowiązań wskazanych powyżej, w przypadku wszczęcia przeciwko Administratorowi przez osobę trzecią jakiegokolwiek postępowania (w tym sądowego) dotyczącego naruszenia przepisów RODO lub innych przepisów prawa w związku z Przetwarzaniem Danych Osobowych przez Przetwarzającego lub któregośkolwiek z podwykonawców Przetwarzającego, Przetwarzający zobowiązuje się do zapewnienia Administratorowi na swój koszt ochrony sądowej na zasadach wskazanych przez Administratora, a także do poniesienia wszelkich konsekwencji takiego postępowania, w tym w szczególności kosztów wszelkich decyzji administracyjnych, wyroków sądowych, orzeczeń oraz ugód („Regres”).

12. WYNAGRODZENIE

Wynagrodzenie z tytułu wykonania przedmiotu niniejszej Umowy należne Przetwarzającemu zawarte jest w Wynagrodzeniu, o którym mowa w Umowie Głównej.

13. OBOWIĄZYWANIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

- 13.1 Umowa jest zawarta na czas trwania Umowy Głównej i wygasa w terminie 14 dni od dnia wykonania, rozwiązania, wygaśnięcia, unieważnienia lub odstąpienia od Umowy Głównej.
- 13.2 Administrator jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy bez terminów wypowiedzenia w przypadku istotnego naruszenia przepisów prawa lub zapisów Umowy przez Przetwarzającego, w szczególności:
- a) organ nadzorczy stwierdzi, iż Przetwarzający lub którykolwiek z podwykonawców Przetwarzającego nie przestrzegają zasad Przetwarzania Danych Osobowych,
 - b) prawomocne orzeczenie sądu powszechnego wykaże, że Przetwarzający lub którykolwiek z jego podwykonawców nie przestrzegają zasad Przetwarzania Danych Osobowych,
 - c) przetwarzania przez Przetwarzającego oraz któregośkolwiek z podwykonawców jakichkolwiek Danych Osobowych niezgodnie z celem i zakresem Umowy lub którejkolwiek umowy podpowierzenia zawartej pomiędzy Przetwarzającym a podwykonawcą;
 - d) przetwarzania przez Przetwarzającego oraz każdego z jego podwykonawców jakichkolwiek Danych Osobowych niezgodnie z RODO lub poleceniami Administratora;

- e) utrudniania lub uniemożliwiania Administratorowi prowadzenia jakichkolwiek czynności kontrolnych, o których mowa w pkt. 10 Umowy;
 - f) dopuszczenia do Przetwarzania Danych Osobowych osób nieupoważnionych przez Przetwarzającego lub któregośkolwiek z podwykonawców Przetwarzającego;
 - g) zawarcia jakiegokolwiek umowy podpowierzenia pomiędzy Przetwarzającym a jakimkolwiek podwykonawcą bez zgody Administratora, o którym mowa w pkt.9 Umowy;
 - h) naruszenia obowiązków, o których mowa w pkt 6 Umowy (dalsze obowiązki przetwarzającego).
- 13.3 W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w pkt 13.1 lub 13.2 powyżej, Przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie⁵ kalendarzowych od wystąpienia takiej okoliczności, zwrócić Administratorowi powierzone do Przetwarzania Dane Osobowe aktualne na dzień wykonania, rozwiązania, wygaśnięcia, unieważnienia lub odstąpienia od Umowy Głównej lub po uzyskaniu zgody Administratora trwale usunąć wszelkie powierzone mu na podstawie Umowy Dane Osobowe, w tym skutecznie usunąć je z wszelkich nośników informacji pozostających w dyspozycji Przetwarzającego a także zapewnić, iż każdy z jego podwykonawców trwale usunie wszelkie Dane Osobowe przetwarzane na podstawie umowy podpowierzenia, w tym skutecznie usunie je z wszelkich nośników informacji pozostających w dyspozycji podwykonawcy. Zwrot lub usunięcie Danych Osobowych przez Przetwarzającego oraz każdego z podwykonawców zostanie potwierdzone odpowiednio Protokołem Przekazania lub Zniszczenia Danych Osobowych, którego wzór stanowi Załącznik 2 do Umowy. Skan Protokołów Przekazania lub Zniszczenia Danych Osobowych zostanie przesłany przez Przetwarzającego drogą elektroniczną na adres daneosobowe@orlen.pl; w terminie 3 dni roboczych od dnia usunięcia Danych Osobowych.
- 13.4 Jeżeli niszczenie Danych Osobowych jest dokonywane w niszczarniach lub za pośrednictwem firm profesjonalnie zajmujących się niszczeniem dokumentów („Niszczarnia”), Przetwarzający lub każdy z podwykonawców, sporządzą protokół zawierający zbiorczą listę Danych Osobowych przesłanych do Niszczarni. Skan takiego protokołu, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy, wraz z protokołem lub certyfikatem zniszczenia Danych Osobowych sporządzonym przez Niszczarnię, zostanie przesłany przez Przetwarzającego drogą elektroniczną na iod.eite@energa.pl, w terminie 3 dni roboczych od dnia usunięcia Danych Osobowych.
- 13.5 Administratorowi przysługuje prawo kontroli i nadzoru wykonywania zobowiązań Przetwarzającego, o których mowa w pkt 13.3 i 13.4 powyżej poprzez przeprowadzenie audytu lub inspekcji na zasadach wskazanych w pkt 9 (podpowierzenie przetwarzania) Umowy.
- 13.6 Strony ustalają, iż pomimo wygaśnięcia Umowy bez względu na okoliczności, o których mowa w pkt 13.1 i 13.2 powyżej, pozostają w mocy postanowienia Umowy nakładające lub mogące nałożyć jakiegokolwiek zobowiązanie na Przetwarzającego, po terminie wygaśnięcia Umowy Powierzenia, w tym w szczególności postanowienia (dotyczące współpracy oraz regresu).

⁵ Należy ustalić z Przetwarzającym liczbę dni, np.: 7/14/30.

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 14.1 Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez Strony.
- 14.2 Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 14.3 W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz przepisy RODO.
- 14.4 Spory związane z wykonywaniem niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Administratora.
- 14.5 Strony w zakresie niniejszej Umowy będą się kontaktowały na zasadach określonych w Załączniku nr 4 do Umowy.
- 14.6 Zmiana treści Załączników do niniejszej Umowy nie wymaga jej aneksowania. Wymagane jest skuteczne dostarczenie informacji o zmianie treści załącznika na adres wskazany w danych kontaktowych drugiej Strony.
- 14.7 Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

- 1. Załącznik nr 1 – Wzór zgłoszenia zdarzenia/naruszenia
- 2. Załącznik nr 2 – Protokół zwrotu/zniszczenia
- 3. Załącznik nr 3 – Protokoły zniszczenia
- 4. Załącznik nr 4 - Dane kontaktowe Stron w zakresie realizacji niniejszej Umowy.
- 5. Załącznik nr 5 – Wykaz środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Przetwarzającego lub podmioty, który Przetwarzający zleci dalsze Przetwarzanie Danych Osobowych.

W imieniu Administratora

W imieniu Przetwarzającego

Wzór zgłoszenia zdarzenia mogącego skutkować naruszeniem ochrony danych osobowych lub naruszenia ochrony danych osobowych⁶ – Przetwarzający

| | |
|---|--------------------------------|
| 1. Dane Przetwarzającego: | |
| <i>Nazwa, dane kontaktowe Przetwarzającego</i> | |
| <i>Inspektor ochrony danych osobowych Przetwarzającego/osoba wyznaczona przez przetwarzającego</i> | |
| <i>Numer telefonu</i> | |
| <i>Adres email</i> | |
| 2. Godzina i data wystąpienia zdarzenia mogącego skutkować naruszeniem ochrony danych osobowych lub naruszenia ochrony danych osobowych. | |
| | |
| 3. Miejsce wystąpienia zdarzenia/naruszenia. | |
| | |
| 4. Opis zdarzenia/naruszenia. | |
| | |
| 5. Opis zakresu danych osobowych, których dotyczy zdarzenie mogące skutkować naruszeniem ochrony danych osobowych lub naruszenia ochrony danych osobowych. | |
| <i>Kategorie osób, których dane dotyczą</i> | <i>Zakres danych osobowych</i> |
| 1. | • |
| 2. | • |
| <i>Przybliżona liczba osób, których dotyczyć może zdarzenie</i> | |
| <i>Przybliżona liczba wpisów danych osobowych, których dotyczyć może zdarzenie</i> | |
| 6. Podmioty, które mogły uzyskać nieuprawniony dostęp do danych osobowych. | |
| | |
| 7. Konsekwencje zgłaszanego zdarzenia/naruszenia (w tym możliwe konsekwencje dla | |

⁶ Niewłaściwe skreślić

| |
|---|
| osób, których dane dotyczą). |
| |
| 8. Opis zastosowanych środków podjętych w celu zminimalizowania ewentualnych negatywnych skutków zdarzenia/naruszenia. |
| |
| 9. Wnioski lub inne uwagi Przetwarzającego. |
| |
| 10. Przyczyny opóźnienia zgłoszenia.⁷ |
| |

⁷ Uzpełnić, jeżeli zgłoszenie przekazuje się Administratorowi po upływie 24 godzin od stwierdzenia naruszenia.

Protokół zwrotu/zniszczenia danych przez Przetwarzającego/Podwykonawcę.

1. Data operacji:.....
2. Zwrócono Administratorowi / zniszczono dane osobowe powierzone umową z
dnia..... w całości/w części
dotyczącej.....
3. Rodzaj nośnika danych.....
4. Sposób zwrotu / zniszczenia:.....
5. Protokół sporządził:

Prawdziwość powyższych informacji potwierdzam własnym podpisem:

.....

Data i podpis Przetwarzającego/Podwykonawcy

**Protokół przekazania Danych Osobowych do Niszczarni przez
Przetwarzającego/Podwykonawcę.**

1. Dane podmiotu.....
2. Data przekazania.....
3. Dane osobowe powierzone umową z dnia..... w całości/w części
dotyczącej.....
4. Rodzaj nośnika danych.....
5. Sposób zniszczenia:.....
6. Protokół sporządził:

Prawdziwość powyższych informacji potwierdzam własnym podpisem

Data i podpis przyjmującego (przedstawiciela Niszczarni)

.....

Data i podpis przekazującego (przedstawiciela Procesora)

Dane kontaktowe Stron

Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową będzie kierowana do Administratora na następujące dane kontaktowe:

Telefon:

Email:

W sprawach dotyczących ochrony danych osobowych: iod.eite@energa.pl ; tel. _____

Wszelka korespondencja w sprawach związanych z Umową będzie kierowana do Procesora na następujące dane kontaktowe:

....., **ul.**, ..-...

tel:

email:.....

Strony ustalają, że preferowaną formą kontaktu w sprawach bieżącej obsługi jest forma kontaktu przy użyciu email.

1) Dane przedstawicieli Stron:

Procesora w kontaktach z Administratorem w zakresie ustaleń Umowy reprezentować będą następujące osoby:

.....

email:

Administratora w kontaktach z Procesorem w zakresie ustaleń Umowy reprezentować będą następujące osoby:

Email:

2) Dane do zgłaszania naruszeń do Administratora:

Adres email: nodo@energa.pl

Środki techniczne i organizacyjne

Zgodnie z art. 32 RODO, biorąc pod uwagę aktualny stan techniki, koszt wdrożenia oraz charakter, skalę, okoliczności i cele przetwarzania, jak również różne prawdopodobieństwo i stopień zagrożenia praw i wolności osób fizycznych, Przetwarzający podejmuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia poziomu ochrony Danych Osobowych adekwatnych do ryzyka, tj.:

1 Gwarancja poufności

- 1.1 Środki mające na celu uniemożliwienie osobom nieupoważnionym dostępu do sprzętu do przetwarzania danych, na którym przetwarza lub wykorzystuje Dane Osobowe.

Środki:

-

- 1.2 Środki mające na celu zapobieganie używaniu systemów przetwarzania danych (komputerów) przez osoby nieupoważnione.

Środki:

-

- 1.3 Środki gwarantujące, że osoby upoważnione do korzystania z systemu przetwarzania danych mają dostęp wyłącznie do danych, niezbędnych do realizacji przedmiotu umowy, oraz że Dane Osobowe nie mogą być odczytywane, kopiowane, zmieniane lub usuwane bez zezwolenia podczas przetwarzania, wykorzystywania i przechowywania.

Środki:

-

- 1.4 Środki gwarantujące, że dane zebrane do różnych celów mogą być przetwarzane oddzielnie. Można to zapewnić na przykład poprzez logiczne i fizyczne oddzielenie danych.

Środki:

-

2 Zapewnienie integralności

- 2.1 Środki zapewniające, że Dane Osobowe nie mogą być odczytywane, kopiowane, zmieniane lub usuwane bez zezwolenia w trakcie ich elektronicznego przesyłania, transportu lub przechowywania na nośnikach danych oraz że możliwe jest sprawdzenie i ustalenie punktów, do których Dane Osobowe mają być przekazywane przez urządzenia do przesyłania danych.

Środki:

-

- 2.2 Środki zapewniające możliwość późniejszej weryfikacji i ustalenia, czy i przez kogo Dane Osobowe zostały wprowadzone, zmienione lub usunięte w systemach przetwarzania danych.

Środki:

-

- 2.3 Środki gwarantujące pseudonimizację danych.

Środki:

-

2.4 Środki gwarantujące szyfrowanie danych.

Środki:

-

3 Zapewnienie dostępności, odporności i odzyskania

3.1 Środki zapewniające ochronę Danych Osobowych przed przypadkowym zniszczeniem lub utratą - zapewnienie dostępności danych.

Środki:

-

3.2 Środki zapewniające ochronę Danych Osobowych przed przypadkowym zniszczeniem lub utratą - zapewnienie odporności systemów.

Środki:

-

3.3 Środki zapewniające ochronę Danych Osobowych przed przypadkowym zniszczeniem lub utratą - zapewnienie możliwości odzyskania danych i systemów.

Środki:

-

4 Zapewnienie dostępności, odporności i odzyskania

4.1 Środki zapewniające, że Dane Osobowe przetwarzane w imieniu Administratora mogą być przetwarzane wyłącznie zgodnie z instrukcjami Administratora.

Środki:

-

4.2 Środki zapewniające, że metody zostały ocenione w celu systematycznego planowania, organizowania, zarządzania i kontroli prawnych i operacyjnych wymogów ochrony danych.

Środki:

-

4.3 Środki zapewniające możliwość zapobiegania incyidentom zagrażającym bezpieczeństwu lub, w przypadku incydentów zagrażających bezpieczeństwu, które już miały miejsce, możliwość ochrony danych i systemów oraz możliwość przeprowadzenia szybkiej analizy i rozwiązania incydentu zagrażającego bezpieczeństwu.

Środki:

-

4.4 Środki zapewniające, że poziom ochrony danych istnieje dzięki odpowiedniej technologii projektowania (domyślna ochrona prywatności) i ustawień fabrycznych (domyślna ochrona prywatności) oprogramowania.

Środki:

-

Załącznik 1: Oświadczenie Zleceniobiorcy jako podmiotu przetwarzającego dane osobowe

Występując w imieniu i na rzecz oświadczam że:

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

Przy przetwarzaniu danych osobowych w systemach komputerowych oświadczam że :

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

.....

Data i podpis osób wskazanych do reprezentowania Zleceniobiorcy

Załącznik nr 5 -Wzory dokumentów

Załącznik 5a - Protokołu Odbioru

Wzór Protokołu Odbioru

I. Protokół dotyczy Zamówienia nr:

na

II. Termin dokonania Odbioru:

III. Uprawnieni przedstawiciele Stron:

ze strony Wykonawcy:

1.

2.

.....

ze strony EITE:

1.

2.

.....

IV. Ustalenia:

Po przeprowadzeniu Procedury Odbioru określonej w Umowie Ramowej i Zamówieniu jednostkowym, potwierdzamy, że przedmiot Zamówienia jednostkowego nr

z dniazostał dostarczony zgodnie z warunkami Zamówienia jednostkowego oraz Umowy Ramowej

[Testy zostały przeprowadzone zgodnie z Procedurą Odbioru zawartą w Zamówieniu jednostkowym i dały wynik pozytywny. Zapis wyników testów stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Protokołu Odbioru.] (*)

Załącznik nr 1: Wyniki testów podpisane przez Koordynatora Zamówienia Wykonawcy i Osobę Odpowiedzialną Za Odbiór w EITE.

Wykonawca - (należy podać nazwę Wykonawcy)

data:

miejsce:

podpis Koordynatora Zamówienia Wykonawcy:

EITE

data:

miejsce:

podpis Osoby Odpowiedzialnej Za Odbiór:

Załącznik 5b - Wzór Protokołu rezygnacji

| | |
|--|---------------------|
| PROTOKÓŁ Rezygnacji z zakresu Nr: | z dnia |
|--|---------------------|

1. PRZEDSTAWICIELE

Zamawiającego

Imię i nazwisko

2. PRZEDSTAWICIELE

Wykonawcy

Imię i nazwisko

3. NR ZAMÓWIENIA

Nazwa:

Podstawa dokonania zakupu
(umowa/zamówienie):

4. ZAKRES PODLEGAJĄCE REZYGNACJI

Wyszczególnienie elementów podlegających rezygnacji:

| Lp | Nazwa (zakres, charakterystyka) | Termin realizacji | Pozycja z Umowy / Zamówienie | Kwota ogółem (netto) w zł |
|--------------|---------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Razem | | | | |

Słownie złotych: 00/100

Wykonawca - (należy podać nazwę Wykonawcy)

data:

miejsce:

podpis Koordynatora Zamówienia Wykonawcy:

EITE

data:

miejsce:

podpis Osoby Odpowiedzialnej Za Odbiór:

Załącznik 5c - Rozbicie cenowe Usług typu „Fixed Price”

Poniższy formularz będzie używany do przesyłania wyceny Usług:

| Lp. | Nazwa profilu | Zakres prac w Osobodniach |
|-----|-----------------------|---------------------------|
| 1. | Administrator | |
| 2. | Programista | |
| 3. | Analityk systemowy | |
| 4. | Architekt systemów IT | |

| Składnik wynagrodzenia | Razem w zł netto |
|---|---------------------|
| A: Wynagrodzenie za Usługi (w z netto) | |
| B: Cena Standardowego Oprogramowania Osób Trzecich (w zł netto) | |
| C = (A + B): Wynagrodzenie ryczałtowe razem (w zł netto) | |
| D: Opust | |
| E: Cena łączna (C-D) | |

Załącznik 5d - Wzór formularza zapytania ofertowego

| | |
|--|--------|
| ZAPYTANIE OFERTOWE DO UMOWY RAMOWEJ NR | |
| z dnia | |
| | |
| Od EITE: | |
| Do Wykonawcy: (dane Wykonawcy) | |
| | |
| ZAKRES ZAPYTANIA: | |
| | |
| Termin składania ofert: | |
| Oczekiwany termin związania Ofertą: | 60 dni |
| Oczekiwana data wykonania prac: | |
| Spis załączników: | |

Załącznik 5e - Wzór formularza Zamówienia

| | |
|--|--|
| Zamówienie nr | |
| Zamawiający | |
| Wykonawca | |
| NIP Wykonawcy | |
| Regon Wykonawcy | |
| Przedmiot zamówienia | |
| Termin realizacji zamówienia | |
| Wartość netto zamówienia | |
| Waluta zamówienia | |
| Termin płatności | |
| Koordinator zamówienia EITE/Zamawiający | |
| Osoba odpowiedzialna za odbiór przedmiotu zamówienia ze strony EITE | |
| Koordinator Wykonawcy (dane teleadresowe) odpowiedzialny również za odbiór | |
| Miejsce dostawy/wykonania usługi | |
| Dodatkowe warunki zamówienia | |
| Dane do faktury | |
| Adres na jaki musi być przesłana faktura VAT | |
| Podpis upoważnionej osoby zamawiającej ze strony EITE | |
| Podpis upoważnionej osoby do przyjęcia zamówienia ze strony Wykonawcy | |

Załącznik 5f - Wzór formularza zestawienia przepracowanych Osobodni w ramach Usług typu „Time & Materials”

| Zestawienie czasu pracy i wykonanych zadań | | | Osoba raportująca: | | | |
|--|----|----|--------------------|---------------------|---------------------|---|
| W okresie od: | | | do: | | | |
| Profil: | | | | | | |
| Data (yyyy-mm-dd) | od | do | Razem | Projekt / System | Realizowane zadanie | Szczegółowy opis realizowanych zadań |
| | | | 00:00 | | | |
| | | | 00:00 | | | |
| | | | 00:00 | | | |
| | | | 00:00 | | | |
| | | | 00:00 | | | |
| | | | 00:00 | | | |

| | |
|--------------|------|
| Razem godzin | 0:00 |
|--------------|------|

Załącznik nr 6 -Zestawienie Kluczowego Personelu

(załącznik zostanie uzupełniony na podstawie oferty wybranego Wykonawcy)

Załącznik nr 7 - Oświadczenie o akceptacji przesyłania faktur drogą elektroniczną.

Gdańsk,

Oświadczenie dostawcy/odbiorcy o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej

Na podstawie art. 106m-106n ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 685) dotyczących stosowania procedur gwarantujących autentyczność pochodzenia faktury i integralność jej danych oraz wymaganej akceptacji, niżej wskazany **Odbiorca faktury**:

ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.

Al. Grunwaldzka 472A

80-309 Gdańsk

NIP 957-105-91-90

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

.....

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

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