

UMOWA BF-2.0221.29.2024

zawarta pomiędzy:

zawarta (w dniu 202... r.*) w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa – Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów reprezentowanym przez **Dyrektora Generalnego Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**, adres: pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, NIP PL 526-10-09-497, REGON 006212789, BDO 000153513, w imieniu którego działa:

..... – Dyrektor, na podstawie upoważnienia nr z dnia, którego kopia stanowi **Załącznik nr** do umowy zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

..... z siedzibą przy....., wpisaną/ym do, posiadającą/ym NIP, REGON, reprezentowaną/ym przez:, zwaną/ym dalej Wykonawcą, zwanych dalej Stronami,

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest realizacja przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi wsparcia technicznego dla platformy pocztowej Microsoft Exchange;
2. Szczegółowy zakres określa Załącznik Nr 1 oraz SLA – Załącznik Nr 2 do niniejszej umowy.

§ 2

Termin i warunki realizacji umowy

1. Przedmiot umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 zostanie zrealizowany **w terminie** **miesiący** liczonych od dnia podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od **01.05.2025 roku**.
2. Przedmiot umowy będzie realizowany przez Wykonawcę za pośrednictwem zdalnego połączenia internetowego lub w siedzibie Zamawiającego, o ile będzie taka konieczność.
3. Strony dołożą należytych starań dla prawidłowego i terminowego wykonania umowy, udzielając sobie wzajemnie wszelkich informacji mających znaczenie dla realizacji umowy.

§ 3

Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizowania umowy z zachowaniem staranności wymaganej od podmiotu zajmującego się świadczeniem usług IT w szczególności do:
 - 1) realizowania obowiązków wynikających z umowy;

- 2) przekazywania Zamawiającemu informacji, udzielania wsparcia oraz rad w zakresie dotyczącym umowy;
 - 3) realizacji umowy w sposób, który nie będzie wpływał na dotychczasowy tryb pracy Zamawiającego, z wyłączeniem działań Wykonawcy, uzgodnionych wcześniej przez Strony.
2. Wykonawca oświadcza, że umowa będzie realizowana za pośrednictwem osób posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie oraz, że zespół Wykonawcy będzie stosował się do wszelkich procedur, regulaminów oraz zarządzeń obowiązujących u Zamawiającego, przekazanych Wykonawcy przed przystąpieniem do realizacji umowy, a w razie takiej konieczności, przekazanych także w trakcie realizacji umowy.
 3. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich przeszkodach związanych z realizacją umowy.

§ 4

Obowiązki Zamawiającego

Do obowiązków Zamawiającego w ramach realizacji przedmiotu niniejszej umowy należy:

- 1) udzielać wszelkich informacji, które Wykonawca może uznać za niezbędne do realizacji umowy;
- 2) udostępniać Wykonawcy zdalny dostęp spoza siedziby Zamawiającego do sieci wewnętrznej (Infrastruktury), w zakresie wyłącznie związanym z niniejszą umową.

§ 5

Podwykonawstwo

1. Przy wykonywaniu niniejszej umowy Wykonawca może posługiwać się innymi osobami prawnymi lub fizycznymi (podwykonawcami).
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działanie lub zaniechanie podwykonawców, tak jak za własne działanie lub zaniechanie.
3. Wykonawca ponosi samodzielną odpowiedzialność finansowa wobec podwykonawcy.
4. Wykonawca oświadcza, że spełnia wymogi w zakresie posiadania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych w związku z przedmiotem umowy, która wymaga powierzenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 28 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
5. Wykonawca gwarantuje, że dobierze podwykonawców spełniających co najmniej te same wymogi, o których mowa w ust.4.

§ 6

Wynagrodzenie za wykonanie umowy

1. Wynagrodzenie z tytułu realizacji usługi, o której mowa w § 1 ust. 1 płatne będzie miesięcznie w kwocie **zł brutto** (słownie złotych: /100), netto,... zł (słownie złotych: /100) w tym zł (słownie złotych: /100) VAT.
2. W przypadku, gdy okres realizacji usługi nie obejmuje pełnego miesiąca, wynagrodzenie ustala się proporcjonalnie, przy założeniu, iż jednemu dniowi realizacji umowy odpowiada 1/30 wynagrodzenia miesięcznego, o którym mowa w ust. 1.
3. Maksymalne wynagrodzenie z tytułu realizacji umowy nie może przekroczyć kwoty **zł brutto** (słownie złotych: /100), netto zł (słownie złotych: /100) w tym zł (słownie złotych: /100) VAT.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 3 obejmuje wszystkie koszty jakie powstaną w związku z wykonaniem umowy. Wykonawcy nie przysługuje zwrot od Zamawiającego za jakiegokolwiek dodatkowe koszty, opłaty i podatki poniesione przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu umowy.
5. Wynagrodzenie Wykonawcy zostanie wypłacane będzie w terminie do 21 dni od dnia doręczenia prawidłowo wystawionej faktury do Urzędu przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT.
6. Wykonawca oświadcza, że doręczy fakturę w formie elektronicznej wraz z wymaganymi załącznikami pod warunkiem przesłania na adres: faktury@uokik.gov.pl, z adresu: Na fakturze przekazanej do Zamawiającego należy dodatkowo dopisać: „Biuro Informatyki i Ochrony”.
7. W przypadku zmiany formy doręczenia faktury w stosunku do treści ust. 6, Wykonawca zobowiązuje się do powiadomienia przedstawiciela Zamawiającego (przesłanej pisemnie lub e-mailem), o którym mowa w § 7 ust. 1 w terminie co najmniej 7 dni przed doręczeniem faktury.
8. Za datę zapłaty przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. Podstawą do wystawienia faktury, o której mowa w ust. 6 jest podpisany przez Strony Protokół odbioru. Wzór protokołu stanowi Załącznik Nr 4 do umowy.
10. W przypadku faktury wystawionej niezgodnie z obowiązującymi przepisami lub postanowieniami umowy, zapłata wynagrodzenia nastąpi dopiero po otrzymaniu przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury lub faktury korygującej, tym samym termin płatności zostanie przesunięty odpowiednio. Z tego tytułu Wykonawcy nie przysługują roszczenia z tytułu niedotrzymania terminu płatności, o którym mowa w ust. 5.

§ 7

Biała Lista

1. Zamawiający w przypadku, gdy Wykonawca jest zarejestrowany jako czynny podatnik podatku od towarów i usług dokona płatności wynagrodzenia z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, to jest w sposób wskazany w art. 108a ust. 2 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

2. Zapłata wynagrodzenia Wykonawcy będzie dokonywana w walucie polskiej i wszystkie płatności będą dokonywane w tej walucie.
3. Wykonawca oświadcza, że:
 - 1) Jest podatnikiem podatku vat;
 - 2) właściwym dla niego urzędem skarbowym jest
4. Wykonawca oświadcza, że wskazany na fakturze, o której mowa w § 6 ust. 6 numer rachunku został ujawniony w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (dalej: „Biała lista”) oraz, że numer rachunku bankowego wskazany we wszystkich fakturach, które będą wystawione w jego imieniu, jest rachunkiem, dla którego zgodnie z Rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo Bankowe prowadzony jest rachunek VAT.
5. W razie rozbieżności między rachunkiem wskazanym na fakturze, a rachunkiem wskazanym na „Białej liście” Zamawiający uprawniony jest do uregulowania płatności na rachunek wskazany na „Białej liście”, jako rachunek Wykonawcy. Zapłata na rachunek wskazany na „Białej liście”, jako rachunek Wykonawcy, skutkuje wygaśnięciem zobowiązania Zamawiającego wobec Wykonawcy.
6. W przypadku braku ujawnienia rachunku bankowego Wykonawcy na „Białej liście”, Zamawiający będzie uprawniony do zapłaty wynagrodzenia na rachunek wskazany w fakturze, jednakże z jednoczesnym wypełnieniem obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym powiadomienia organów administracji karno-skarbowej.
7. W razie poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek kosztów, w związku z błędnym podaniem numeru rachunku bankowego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu odszkodowanie w wysokości kosztów poniesionych przez Zamawiającego w związku z błędnym wskazaniem numeru rachunku bankowego.
8. W przypadku, gdy Wykonawca nie jest podatnikiem podatku VAT postanowienie ust. 4-6 nie mają zastosowania.
9. Wykonawca oświadcza, że posiada status mikroprzedsiębiorcy/ małego przedsiębiorcy/ średniego przedsiębiorcy/ dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (tj. Dz.U.2023, poz. 1790).¹

§ 8

Nadzór nad umową

1. Osoba/osobami wyznaczonymi do pełnienia nadzoru nad realizacją umowy i podpisania protokołu odbioru ze strony Zamawiającego jest/są:

¹ (*Mikroprzedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 milionów EUR. Małe przedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów EUR. Średnie przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR)

-, tel. +48 ,
-, tel. +48 ,
-, tel. +48 ,
2. Osobą/osobami wyznaczonymi do pełnienia nadzoru nad realizacją umowy i podpisania protokołu odbioru ze strony Wykonawcy jest/są:
....., tel. +48 ,
 3. Strony dopuszczają możliwość zmiany wykazanych osób nadzorujących umowę bez konieczności aneksowania umowy. Zmiana taka dla swej skuteczności wymaga zawiadomienia adresata, w formie jednostronnego pisemnego oświadczenia Strony.
 4. Wykonawca zobowiązany jest zastosować obowiązek informacyjny według klauzuli informacyjnej dla stron umowy i osób wskazanych do kontaktu zamieszczonej w polityce prywatności na stronie internetowej w wykazie klauzul informacyjnych związanych z RODO https://uokik.gov.pl/polityka_prywatnosci_i_cookies.php#faq3656 w imieniu Zamawiającego w stosunku do wskazanych powyżej osób do kontaktu, w zakresie art. 14 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

§ 9

Wsparcie

1. Wsparcie Wykonawcy polega na zapewnieniu prawidłowego działania środowisk Microsoft Exchange oraz na udzielaniu porad i wskazówek związanych z użytkowaniem przez administratora IT.
2. Zamawiający będzie zgłaszał zapotrzebowanie na wsparcie w dni robocze na stronie po wcześniejszym zalogowaniu się lub na adres e-mail: Zgłoszenia dokonane poza dniami roboczymi uważa się za dokonane z nadejściem najbliższego dnia roboczego. Potwierdzeniem dokonania zgłoszenia Zamawiającego jest zwrotny e-mail Wykonawcy przyjmujący zgłoszenie do realizacji.
3. Wykonawca zgodnie z SLA, udzieli odpowiedzi na zapytanie wystosowane w ramach wsparcia, zgodnie z warunkami opisanymi w Załączniku Nr 2 do umowy.
4. Zarówno Zamawiający jak Wykonawca mają obowiązek prowadzenia rejestrów wykonanych zmian.

§ 10

Odpowiedzialność i kary umowne

1. Zamawiający może obciążyć Wykonawcę karami umownymi za niedotrzymanie warunków SLA (określone w Załączniku Nr 2 do umowy) w wysokości i na zasadach określonych poniżej:
 - 1) za zwłokę w czasie usunięcia awarii zwykłej - w wysokości 1 % wynagrodzenia

- umownego brutto, o którym mowa w § 6 ust. 3 umowy za każde rozpoczęte 12 godzin zwłoki,
- 2) za zwłokę w czasie usunięcia awarii krytycznej - w wysokości 2 % wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 6 ust. 3 umowy za każde rozpoczęte 2 godziny zwłoki,
- z tym jednak zastrzeżeniem, że wysokość ww. kar za każdy przypadek nie może przekroczyć wysokości kary, o której mowa w ust. 2.
- 3) za odstąpienie od umowy lub jej rozwiązanie z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 20 % wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 6 ust. 3 umowy.
2. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy z innego powodu niż określony w ust. 1 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 3 umowy.
3. Za naruszenie klauzuli poufności, o której mowa w § 11 umowy, tj. ujawnienie, udostępnienie lub upublicznienie w części lub w całości informacji chronionych, Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 10 % wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 6 ust. 3 umowy za każdy przypadek naruszenia
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu cywilnego.
5. Strony uzgadniają, że w razie naliczenia przez Zamawiającego kar umownych, Zamawiający wystawi stosowną notę obciążeniową oraz potrąci z Wynagrodzenia kwotę stanowiącą równowartość tych kar i tak pomniejszone Wynagrodzenie wypłaci Wykonawcy.
6. W przypadku, gdy Zamawiający nie ma możliwości potrącenia kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 6 ust. 3 Wykonawca na podstawie wystawionej noty obciążeniowej zapłaci karę na wskazany rachunek bankowy.
7. Naliczenie kar umownych nie zwalnia Wykonawcy ze zobowiązań wynikających z umowy.
8. Łączna wysokość kar umownych wynosi maksymalnie 20 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 3 umowy.

§ 11

Klauzula poufności

1. Informacje chronione, niezależnie od formy ich utrwalenia lub przekazania są to informacje Zamawiającego, które zostały przekazane Wykonawcy w związku z realizacją przedmiotu umowy, oznaczone przez Zamawiającego jako chronione lub w inny sposób zakomunikowane Wykonawcy, że są chronione. Informacjami chronionymi nie są informacje, które Zamawiający jest zobowiązany ujawnić na mocy obowiązujących przepisów. W razie wątpliwości, czy określona informacja stanowi informację chronioną Wykonawca zobowiązany jest zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie takiej wątpliwości.

2. Wykonawca zobowiązuje się:
 - 1) nie ujawniać informacji chronionych innym podmiotom bez zgody Zamawiającego udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności,
 - 2) wykorzystywać informacje chronione jedynie do potrzeb realizacji umowy,
 - 3) nie powielać informacji chronionych w zakresie szerszym, niż jest to potrzebne dla realizacji umowy,
 - 4) zabezpieczyć otrzymane informacje poufne przed dostępem osób nieuprawnionych w stopniu niezbędnym do zachowania ich poufnego charakteru.
3. Wykonawca może jeżeli jest to potrzebne do realizacji umowy, udostępnić informacje chronione personelowi Wykonawcy i podwykonawcy Wykonawcy pod warunkiem, że korzystanie z informacji chronionych nie wychodzi poza zakres związany z umową. Wykonawca zobowiązuje swój personel i podwykonawców do przestrzegania zasad poufności. Wykonawca jest odpowiedzialny za naruszenia poufności spowodowane przez takie osoby i podmioty. Zamawiający ma prawo żądać dokumentów potwierdzających zobowiązanie personelu i podwykonawców do zachowania poufności.
4. W przypadku rozwiązania umowy lub jej wygaśnięcia Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrotu materiałów zawierających informacje chronione, a informacje chronione w wersji elektronicznej jest zobowiązany usunąć ze swoich zasobów i informatycznych nośników danych. Ten sam obowiązek będzie ciążył na osobach i podmiotach o których mowa w ust. 3.
5. Zamawiający może żądać oświadczenia Wykonawcy o usunięciu informacji chronionych.
6. Obowiązek zachowania poufności przez Wykonawcę obowiązuje także po wygaśnięciu umowy.

§ 12

Konflikt interesów

1. Wykonawca podejmie wszelkie racjonalnie uzasadnione środki w celu zapobieżenia powstaniu jakiegokolwiek ryzyka konfliktu interesów, które mogłyby wpłynąć na bezstronne i obiektywne realizowanie zadań wynikających z niniejszej umowy.
2. Konflikt interesów, o którym mowa w ust. 1 powstaje w szczególności w przypadku pozostawania przez Wykonawcę lub osoby reprezentujące Wykonawcę w związku małżeńskim lub nieformalnym związku partnerskim/wspólnym pożyciu albo w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub związania z tytułu przysposobienia, opieki, kurateli z osobami wykonującymi pracę na rzecz Zamawiającego na podstawie stosunku pracy lub umowy cywilnoprawnej, także w przypadku ustania powyższych powiązań licząc dwa lata wstecz od daty zawarcia umowy, jak i w przypadku istnienia jakichkolwiek wspólnych interesów pomiędzy Wykonawcą a ww. osobami
3. O wszelkich sytuacjach stanowiących lub mogących prowadzić do konfliktu interesów Wykonawca niezwłocznie zawiadomi na piśmie Zamawiającego. W takiej sytuacji Strony podejmą wszelkie środki konieczne do usunięcia konfliktu interesów, w szczególności środki wskazane przez Zamawiającego.

§ 13

Wykluczenie

Wykonawca oświadcza, że nie podlega wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2023 r., poz. 1497 ze zm.).

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Umowa została zawarta w formie elektronicznej, podpisanej kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
2. Wszelkie zmiany w treści umowy wymagają zawarcia aneksu pod rygorem nieważności oraz mogą być dokonywane w zakresie i formie zgodnej z obowiązującymi przepisami,
3. Strony dołożą wszelkich starań, by ewentualne spory rozstrzygnąć polubownie. W przypadku, gdy nie dojdą do porozumienia, spory rozstrzygane będą przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1610 ze zm.), ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. 2019 r., poz. 1781 ze zm.) oraz ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 756 ze zm.).
5. Wykonawca ma świadomość, że umowa i dane go identyfikujące podlegają udostępnieniu na podstawie informacji o dostępie do informacji publicznej i stanowią informację publiczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2022, poz. 902).
6. Za datę zawarcia umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez ostatnią ze Stron

Załączniki stanowią integralną część umowy:

Załącznik Nr 1 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik Nr 2 – SLA

Załącznik Nr 3 – Oferta Wykonawcy

Załącznik Nr 4 – Protokołu odbioru

Załącznik Nr 5 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Załącznik Nr 6 – Upoważnienie –

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

SLA

§ 1. Definicje

1. **DAU** – Data Aktywacji Usługi - data, od której zgodnie z postanowieniami umowy Wykonawca zobowiązał się do rozpoczęcia świadczenia usługi.
2. **CRA** – Czas Reakcji na Awarię – czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia awarii do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Wykonawcy.
3. **CUAZ** – Czas Usunięcia Awarii Zwykłej – czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii Zwykłej, a momentem usunięcia awarii przez służby techniczne Wykonawcy.
4. **CUAK** – Czas Usunięcia Awarii Krytycznej – czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii Krytycznej, a momentem usunięcia awarii przez służby techniczne Wykonawcy.
5. **Awaria Zwykła** – typ awarii, który nie uniemożliwia pracy na systemie poczty elektronicznej a jedynie powoduje określoną niedogodność.
6. **Awaria Krytyczna** – typ awarii, który powoduje brak możliwości dostępu do poczty elektronicznej.

§ 2.

Gwarantowane parametry usługi DAU

1. Niedotrzymanie parametru DAU ma miejsce wtedy, gdy Wykonawca nie zgłosił gotowości do świadczenia usługi.
2. Wykonawca gwarantuje reakcje na zgłoszenie:
 - 1) **AWARIA KRYTYCZNA** – taka, która powoduje brak możliwości pracy przez użytkowników:
 - a) czas reakcji - 2 godziny
 - b) czas naprawy – 4 godziny
 - c) obsługa zgłoszeń w godzinach 8:00 – 17:00
 - 2) **AWARIA ZWYKŁA** – taka, która nie powoduje problemów dla użytkowników a jedynie generuje błąd systemowy
 - a) czas reakcji – 4 godziny
 - b) czas naprawy – 24 godzin
 - c) obsługa w godzinach 8:00 – 17:00

Awarie zgłoszone po godzinach obsługi będą realizowane następnego dnia roboczego. Wszystkie prace serwisowe powodujące przerwy w działaniu będą ustalane z jednotygodniowym wyprzedzeniem i prowadzone w weekend lub w przypadku prac krytycznych od godziny 21:00.

CRA

Wartość parametru CRA określa poniższa tabela:

Wartość CRA
AWARIA KRYTYCZNA – 2 h
AWARIA ZWYKŁA – 4h

CUAZ

- 1 Wykonawca powiadomi Zamawiającego o przewidywanym czasie usunięcia Awarii.
- 2 Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu Awarii Zwykłej.
- 3 Wartość parametru CUAZ oraz wartość kary umownej określa poniższa tabela:

Wartość CUAZ	Wartość kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia parametru
24h	5 % miesięcznego wynagrodzenia za każde rozpoczęte 24 godzin awarii

CUAK

1. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o przewidywanym czasie usunięcia Awarii.
2. Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu Awarii Krytycznej.
3. Wartość parametru CUAK oraz wartość kary umownej określa poniższa tabela:

Wartość CUAK	Wartość kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia parametru
4h	10% miesięcznego wynagrodzenia za każde rozpoczęte 2 godziny awarii

§ 3.

Prace planowane

1. Wykonawca powinien w razie potrzeby przeprowadzać Prace Planowane związane z konserwacją i utrzymaniem usług, mogące mieć wpływ na dostępność usług u Zamawiającego.
2. Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby Prace Planowane wykonywane były poza godzinami pracy Zamawiającego w czasie najniższej eksploatacji Usługi.
3. W przypadku wykonywania Prac Planowanych Wykonawca z wyprzedzeniem co najmniej tygodnia uprzedzi o tym fakcie Zamawiającego.
4. W przypadku chęci wykonywania Prac Planowanych w innych niż wskazane terminy w ust. 3 załącznika SLA Wykonawca dokona indywidualnych uzgodnień z Zamawiającym w trybie roboczym do umowy.

§ 4.

Procedura zgłoszenia awarii

1. Zgłaszanie awarii Wykonawcy następuje za pośrednictwem systemu HelpDesk na stronie adresem email: lub drogą telefoniczną pod numerem po uprzednim zgłoszeniu do systemu HelpDesk.
2. Wykonawca dokona potwierdzenia otrzymania zgłoszenia przez Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 60 minut od momentu jego przekazania przez Zamawiającego.

W przypadku braku przedmiotowego potwierdzenia przez Wykonawcę, zgłoszenie uważa się za zarejestrowane i przyjęte bez zastrzeżeń, automatycznie, po upływie 60 minut od przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego.

Protokół odbioru

sporządzony 202... r. w

Zakres wykonania zamówienia obejmował usługę wsparcia dla platformy pocztowej Microsoft Exchange w miesiącu2024 r.

Zamówienie zrealizowano na podstawie umowy nr..... zawartej pomiędzy

Skarbem Państwa Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów

a

.....

Odbioru dokonali w imieniu:

ZAMAWIAJĄCEGO –

WYKONAWCY –

Zamówienie zostało zrealizowane bez zastrzeżeń: TAK / NIE*

Uwagi i wnioski osób biorących udział w odbiorze **:

Niniejszy protokół stanowi podstawę do wystawienia faktury: TAK / NIE*

ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA

* należy skreślić niepotrzebne
**wypełnić w przypadku wskazania odpowiedzi „nie” powyżej – należy wskazać nieprawidłowości/uwagi/wnioski wraz z terminem ich usunięcia i zastosowane kary umowne wynikające z zapisów umowy

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
zawarta pomiędzy:

zawarta (w dniu 202... r.*) w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa – Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów reprezentowanym przez **Dyrektora Generalnego Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**, adres: pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, NIP PL 526-10-09-497, REGON 006212789, BDO 000153513, w imieniu którego działa:

..... – Dyrektor, na podstawie upoważnienia nr z dnia, którego kopia stanowi **Załącznik nr** do umowy zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

..... z siedzibą przy....., wpisaną/ym do, posiadającą/ym NIP, REGON, reprezentowaną/ym przez:, zwaną/ym dalej Wykonawcą, zwanych dalej Stronami,

§ 1

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu, w trybie art. 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz. Urz. UE L 119, zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem” dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej umowie.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Podmiot przetwarzający oświadcza, że stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.

§ 2

Zakres i cel przetwarzania danych

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie umowy dane osobowe zwykle oraz dane osobowe szczególnej kategorii w zakresie niezbędnym do wsparcia technicznego dla platformy: pocztowej Microsoft Exchange (dane osobowe przetwarzane na wszystkich adresach poczty elektronicznej Administratora). Powierzone do przetwarzania dane osobowe będą obejmowały następujące kategorie podmiotów danych: pracowników Administratora, administratorów systemu, odbiorców wiadomości, gości, stron postępowania, pełnomocników, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, wnioskodawców, osoby składające podania oraz dane osobowe innych osób kontaktujących się z Zamawiającym (zawarte na platformie Microsoft Exchange). Powierzone przez Administratora dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający elektronicznie.
2. Powierzone przez Administratora dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu realizacji umowy nr w zakresie świadczenie usługi wsparcia technicznego dla platformy Microsoft Exchange, zwanej w dalszej części „umową o współpracy”.

§ 3

Sposób wykonania umowy w zakresie przetwarzania danych osobowych

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia przez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia, zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy oraz ich przeszkolenia w zakresie ochrony danych osobowych.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust. 3 pkt b Rozporządzenia, przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po ustaniu stosunku pracy.
5. Podmiot przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa Administratorowi wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.

6. W miarę możliwości Podmiot przetwarzający pomaga Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązków odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, o których mowa w rozdziale III Rozporządzenia oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
7. Podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych (incydentu) bez zbędnej zwłoki zgłasza je Administratorowi w ciągu 24 godzin wraz z opisem wskazanym w art. 33 ust. 3 Rozporządzenia.

§ 4

Prawo kontroli

1. Administrator zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
2. Administrator realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego. Z minimum 7-dniowym wyprzedzeniem Administrator informuje o kontroli.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora nie dłuższym niż 7 dni.
4. Podmiot przetwarzający udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

§ 5

Podpowierzenie

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy, po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Administratora.
2. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
3. Podwykonawca, o którym mowa w ust. 1 powyżej, powinien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszej umowie.
4. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.

§ 6

Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych określonych w umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez krajowy organ nadzorczy (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych). Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Administratora.

§ 7

Czas obowiązywania umowy

Niniejsza umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia przez czas określony. Czas trwania umowy kończy się z chwilą wykonania czynności wynikających z umowy o współpracy.

§ 8

Rozwiązanie umowy

Administrator może rozwiązać niniejszą umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Podmiot przetwarzający:

- 1) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie;
- 2) przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z umową;
- 3) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora;
- 4) nie powiadomił Administratora o swojej niezdolności do wypełnienia umowy, a w szczególności wymagań określonych w § 3 ust. 1.

§ 9

Zasady zachowania poufności

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”).

2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub umowy.
3. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia, aby środki łączności wykorzystywane do odbioru, przekazywania oraz przechowywania danych poufnych gwarantowały zabezpieczenie danych poufnych w tym w szczególności danych osobowych powierzonych do przetwarzania, przed dostępem osób trzecich nieupoważnionych do zapoznania się z ich treścią.

§ 10

Kary umowne

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z umową, a w szczególności udostępnione osobom trzecim. W takim przypadku Administrator jest uprawniony do nałożenia kary umownej w wysokości 5 000 zł. Kara będzie należna Administratorowi, bez konieczności wykazywania wysokości poniesionej szkody przez Administratora.
2. W przypadku nałożenia na Administratora prawomocnej kary, zgodnie z Rozporządzeniem w związku z niezgodnym z prawem przetwarzaniem danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, Podmiot przetwarzający poniesie wobec Administratora odpowiedzialność w wysokości 100% kary nałożonej na Administratora.
3. Administrator jest uprawniony do dochodzenia naprawienia szkody w wysokości przewyższającej karę umowną.

§ 11

Wynagrodzenie

Czynności przewidziane w niniejszej umowie Podmiot przetwarzający wykonywać będzie w ramach wynagrodzenia przewidzianego w umowie o współpracy.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w formie elektronicznej podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.
3. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy dla Administratora.

Administrator

Podmiot przetwarzający