

## Wzór umowy

**Umowa o świadczenie usługi obsługi połączeń przychodzących w ramach usługi infolinii pasażerskiej**

zawarta w dniu ..... pomiędzy:

..... z siedzibą w ..... pod adresem: ....., wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy ....., Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS ....., posiadającą kapitał zakładowy w wysokości ..... zł, posługującą się numerem NIP ..... i REGON ....., reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną dalej „**Operatorem**”,

oraz

**Koleje Wielkopolskie spółka z o.o.**, z siedzibą w Poznaniu, ul. Składowa 5, 61-897 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań — Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000349125, posiadającą NIP 778 146 97 34, REGON 301362581, BDO: 000034479, o kapitale zakładowym w wysokości 27 738 500,00 zł w całości wpłaconym, którą reprezentują:

.....

.....

zwaną dalej „**Abonentem**”

zwanym również „**Stronami**”.

Zważywszy, że

1. Operator świadczy Usługę infolinii pasażerskiej pod numerem ....., za pomocą którego udziela informacji o rozkładach jazdy pociągów użytkownikom korzystającym z tego numeru.
2. Abonent jest zainteresowany wykorzystaniem numeru ..... w celu udzielania dodatkowych informacji jego pasażerom oraz przyjmowania od pasażerów zgłoszeń przejazdu osoby z niepełnosprawnością.
3. Operator jest gotowy do przyjęcia zlecenia od Abonenta.

W wyniku dokonania przez Abonenta wyboru oferty w postępowaniu nr.....prowadzonym w trybie Licytacji elektronicznej zgodnie z §17 Regulaminu udzielania zamówień sektorowych podprogowych obowiązującego od dnia 01.01.2021r., w brzmieniu określonym w załączniku nr 2 do Uchwały nr

86/2023/ZS z dnia 21 grudnia 2023 r., została zawarta niniejsza umowa (dalej „Umowa”) o następującej treści:

## **§ 1. Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Operatora usług polegających na:
  - a) udzielaniu informacji poprzez numer telefonicznej infolinii ..... w przedmiocie usług przewozowych świadczonych przez Abonenta- klientom,
  - b) przyjmowaniu od klientów zgłoszeń na przejazd osób z niepełnosprawnością,(zwana w dalszej części Umowy „Usługą”, lub „Przedmiotem Umowy). Zakres świadczonej Usługi stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.
2. Numer infolinii ..... dostępny jest na terenie całego kraju i sieci wszystkich operatorów sieci telefonicznych, w godzinach od 6:00 do 22:00 przez 7 dni w tygodniu.
3. Operator zastrzega sobie prawo do wykorzystywania ww. numeru celem udzielania informacji o rozkładach jazdy innych przewoźników lub usługach tych przewoźników na podstawie odrębnych umów.
4. Rozpoczęcie świadczenia Usług przez Operatora nastąpi w dniu 01.01.2025r., i od tego dnia Operator będzie naliczać wynagrodzenie. Poprzez rozpoczęcie świadczenia Usług Strony rozumieją gotowość Operatora do udzielania informacji, pod warunkiem wykonania obowiązków przez Abonenta opisanych w niniejszej Umowie.

## **§ 2. Prawa i obowiązki Stron**

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, w tym zgodnie ze specyfikacją Usługi zawartą w Załącznikach do niniejszej Umowy, a Abonent zobowiązuje się korzystać z Usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, współpracować przy świadczeniu Usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, w tym jej Załącznikach i terminowo realizować płatności za realizowany Przedmiot Umowy.
2. Operator zobowiązany jest do:
  - a. wykonania wszystkich czynności stanowiących Przedmiot Umowy z należytą starannością, zgodnie z najlepszymi praktykami związanymi ze świadczeniem usług,
  - b. zapewnienia wyspecjalizowanego i przeszkolonego personelu do realizacji Umowy, który będzie współpracował z osobami wskazanymi przez Abonenta. W razie potrzeby Abonent może jednak zorganizować jednodniowe ośmiogodzinne szkolenie personelu we własnej siedzibie,
  - c. zapewnienia przeszkolenia personelu, szczególnie nowo zatrudnianych osób, z zakresu obsługi pasażerów z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej w myśl zapisów art. 26 Rozporządzenia (WE) nr 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Przeszkolenie pracowników ma na celu zdobycie przez nich wiedzy jak sprostać potrzebom osób z niepełnosprawnościami oraz zapoznanie ich ze sposobami komunikacji z osobą z niepełnosprawnością, a także z tematyką związaną z rodzajami niepełnosprawności,
  - d. wykonania Przedmiotu Umowy zgodnie z jej treścią i przepisami prawa,
  - e. przygotowania raportów ze świadczonej Usługi na zasadach określonych w Załączniku nr 4,
  - f. nagrywania rozmów prowadzonych z klientami Abonenta i ich przechowywanie przez okres 90 dni od dnia dokonania nagrania.
3. Abonent jest zobowiązany do dostarczenia aktualnych informacji niezbędnych do prawidłowego wykonywania Usługi przez Operatora. Abonent dołoży należytej staranności, aby informacje przekazywane Operatorowi, na podstawie których Operator udziela informacji w ramach Usługi, były prawdziwe, pełne i aktualne. Informacje przekazywane Operatorowi przez Abonenta będą

dotyczyły wyłącznie produktów i usług Abonenta. W ramach Umowy Abonent nie będzie przekazywał Operatorowi danych osobowych swoich klientów. Aktualizacja informacji przekazanych przez Abonenta zostanie wykonana w terminie 3 dni roboczych od dnia dostarczenia aktualizacji.

4. Abonent zobowiązuje się do przekazania Operatorowi w terminie najpóźniej 14 dni przed rozpoczęciem świadczenia Usług, treści komunikatu głosowego wygłaszanego po dodzwonieniu się na numer infolinii, który stanowi załącznik nr 3 do Umowy.

### **§ 3. Wynagrodzenie**

1. Z tytułu świadczenia przez Operatora Usług, Abonent będzie uiszczał na rzecz Operatora wynagrodzenie miesięczne w wysokości ..... złotych netto (słownie: .....)  
powiększone o obowiązujący podatek od towarów i usług, na które składa się miesięczna opłata abonamentowa za świadczenie usługi infolinii w wysokości ..... netto (słownie: .....)  
oraz miesięczne koszty obsługi numeru infolinii w wysokości ..... netto (słownie: .....).
2. Należności o których mowa w ust.1 wpłacane będą na rachunek bankowy Operatora podany na fakturze VAT w ciągu 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT.
3. Abonent wyraża zgodę na wystawianie faktur VAT z tytułu Usług świadczonych przez Operatora w formie elektronicznej. Faktury będą przesyłane, jako plik w formacie PDF z adresu e-mail Operatora:.....na adres poczty elektronicznej Abonenta, dedykowanej dla faktur VAT:.....

### **§ 4. Okres obowiązywania Umowy. Rozwiązanie Umowy.**

1. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony licząc od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, nie wcześniej jednak niż od dnia 01.01.2025r. do dnia 30.06.2027 r. pod warunkiem określonym w § 1 ust. 4.
2. Umowa może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bez podania przyczyny, przy czym zważywszy na fakt, iż Umowa jest umową zawartą na czas określony Strony zgodnie oświadczają, iż godzą się na ten sposób rozwiązania Umowy pomimo jej terminowego charakteru.
3. Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem bez okresu wypowiedzenia z następujących powodów, które Strony zobowiązują się traktować, jako ważne:
  - a. w przypadku niezgodnego z Umową wykonywania obowiązków przez Operatora mimo uprzedniego 7-dniowego (siedem dni roboczych) wezwania do zaprzestania naruszeń Umowy przez Operatora,
  - b. w przypadku zaistnienia uzasadnionych przesłanek do złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości Operatora zgodnie z postanowieniami art. 10 ustawy z dnia 28 lutego 2003 roku Prawo upadłościowe (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 794 z ; dalej „**Prawo upadłościowe**”) w sytuacji, gdy taki wniosek złożony nie został albo oddalenia wniosku o ogłoszenie upadłości z powodów wyszczególnionych w artykułach 12a i 13 Prawa upadłościowego,
  - c. w przypadku złożenia przez Operatora oświadczenia o wszczęciu postępowania restrukturyzacyjnego zgodnie z ustawą z dnia 15 maja 2015 roku **Prawo restrukturyzacyjne** (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1428), a także ogłoszenia przez

- Operatora otwarcia likwidacji lub rozwiązania przedsiębiorstwa,
- d. w przypadku, gdy umowa o świadczenie pasażerskich przewozów kolejowych zawarta przez Abonenta z Województwem Wielkopolskim - organizatorem publicznego transportu zbiorowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2778; dalej „**Ustawa o Publicznym Transporcie**”) – ulegnie rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
4. Operator może rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
- a. przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - b. rozpoczęcie świadczenia usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności jeżeli Operator nie będzie w stanie zapewnić niezbędnych zasobów technicznych, przez które rozumie się wszelkie urządzenia techniczne oraz lokal, w którym będą realizowane Usługi wraz z wyposażeniem;
  - c. zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty, będących integralną częścią Usługi Operatora;
  - d. naruszenia przez Abonenta istotnych postanowień Umowy, o których mowa w § 2 ust. 3 mimo uprzedniego 14-dniowego (siedem dni roboczych) wezwania do zaprzestania naruszeń Umowy przez Abonenta;
  - e. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, a także o wypowiedzeniu i rozwiązaniu Umowy winno mieć formę pisemną pod rygorem nieważności.

## **§ 5. Odpowiedzialność**

1. Zakres odpowiedzialności Operatora za świadczoną Usługę i poziom jakości jej wykonania określa Załącznik nr 2 do Umowy.
2. Przy wykonywaniu Umowy Operator ma prawo posługiwać się osobami trzecimi. Za działania lub zaniechania osób trzecich, którymi Operator posługuje się przy wykonywaniu Umowy, Operator odpowiada jak za swoje własne działania lub zaniechania.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) jakość i aktualność informacji dostarczonych przez Abonenta,
  - b) treść i formę materiałów dostarczonych przez Abonenta oraz za rezultat wykonywanych świadczeń w udzielanych informacjach w ramach świadczonej Usługi, jeśli są one realizowane zgodnie z Umową,
  - c) przekazanie klientom Abonenta błędnej informacji, jeśli nastąpiło to na skutek nie wywiązania się przez Abonenta z obowiązku określonego w § 2 ust. 3 Umowy.

## **§ 6. Dane kontaktowe**

1. Dane kontaktowe Operatora:  
....., Infolinia: ....., e-mail: .....  
Dedykowane adresy do doręczeń: email: ....., adres .....
2. Dane kontaktowe Abonenta:  
  
(imię i nazwisko): .....  
  
(telefon komórkowy i/lub stacjonarny): ....., e-mail: .....

3. Powyższe dane kontaktowe wykorzystywane będą przez Operatora do kontaktu w sprawach dotyczących Umowy, np. do przesyłania informacji oraz zawiadomień, w tym wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa, o ile taka informacja lub zawiadomienie nie należy wyraźnie do zakresu spraw przekazywanych innym osobom kontaktowym wskazanym w Umowie. Abonent zobowiązuje się do utrzymywania aktywnego adresu e-mail wskazanego powyżej przez cały okres obowiązywania Umowy. Strony potwierdzają, że wysłanie informacji lub zawiadomienia przez Operatora na adres email wskazany powyżej oznacza doręczenie takiej informacji lub zawiadomienia Abonentowi.
4. Osoba kontaktowa ze strony Abonenta ds. technicznych – uzgodnienia kwestii technicznych, czynności zmierzające do odbioru Usługi:

(imię i nazwisko): .....

(telefon komórkowy i/lub stacjonarny): ....., e-mail: .....

5. Osoba kontaktowa ze strony Abonenta ds. finansowych:

(imię i nazwisko): .....

(telefon komórkowy i/lub stacjonarny): ....., e-mail: .....

6. Osoba kontaktowa ze strony Abonenta upoważniona do odbioru i podpisania Protokołu odbioru Usługi stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy:

(imię i nazwisko): .....

(telefon komórkowy i/lub stacjonarny): .....e-mail: .....

## § 7 Kary umowne

1. Operator za niewykonanie, lub nienależyte wykonanie Umowy, zapłaci Abonentowi karę umowną z następujących tytułów i w następującej wysokości:
- a) w przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron ze względu na okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Operator – kara umowna w wysokości 20% wartości Umowy netto,
  - b) w przypadku rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem bez ważnych powodów przez Operatora lub rozwiązania przez Abonenta Umowy za wypowiedzeniem ze względu na okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Operator – kara umowna w wysokości 20% wartości Umowy netto,
  - c) w przypadku niedotrzymania parametru Miesięcznej Dostępności Usługi (MDU), o którym mowa w Załączniku nr 2 do Umowy, Operator zapłaci Abonentowi karę umowną w wysokości określonej w tabeli poniżej:

Miesięczna Dostępność Usługi ( MDU)	Kwota kary umownej: % Miesięcznego Wynagrodzenia netto za Usługę
MDU ≥ 99,70%	0%
99,70% > MDU ≥ 99,50%	8%
99,50% > MDU ≥ 99,20%	10%
99,20% > MDU ≥ 99,00%	12%
99,00% > MDU ≥ 98,50%	14%
98,50% > MDU ≥ 98%	16%
98% > MDU ≥ 97,50%	18%

97,50% > MDU ≥ 97,00%	20%
-----------------------	-----

- d) w przypadku udowodnionego udzielenia klientowi Abonenta błędnej informacji przez konsultanta Operatora, Operator zapłaci Abonentowi karę umowną w wysokości .....% wartości Umowy netto, za każde zdarzenie. Nie dotyczy to przypadku błędnego udzielenia informacji przez konsultanta Operatora z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Abonenta.
2. Maksymalna wartość kar umownych w danym miesiącu świadczenia Usługi wynikających z niniejszej Umowy nie może przekroczyć 20% miesięcznego wynagrodzenia netto wskazanego w Umowie.
  3. Jeżeli na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy powstanie szkoda przewyższająca zastrzeżoną karę umowną, Abonentowi przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, na zasadach ogólnych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

## § 8. Dane osobowe

1. W związku z przekazywaniem przez Operatora Abonentowi danych osobowych użytkowników korzystających z infolinii pasażerskiej na potrzeby obsługi zgłaszanych do Abonenta reklamacji, wniosków bądź skarg, Strony zawrą odrębną umowę powierzenia danych osobowych.
2. Wykonywanie Umowy wymaga, aby Strony wymieniały się danymi osobowymi osób, którymi będą się posługiwać przy zawieraniu lub wykonywaniu Umowy (przedstawicieli swoich i swoich podwykonawców, pracowników swoich i swoich podwykonawców, jak i innych osób) (dalej zwane „Personelem”). W związku z tym Strony będą wymieniać się danymi osobowymi Personelu (przekazanie administrator do administratora). W celu wywiązania się z obowiązków informacyjnych RODO, Strona przekazująca dane osobowe Personelu („Strona Przekazująca”) zobowiązuje się i jest upoważniona do przekazania Personelowi w imieniu Strony otrzymującej dane osobowe Personelu („Strona Otrzymująca”) informacji zgodne z zakresem art. 14 RODO. Klauzula informacyjna realizowana przez Abonenta wobec Personelu Operatora stanowi załącznik nr 5 do niniejszej Umowy.

## § 9 Zmiany Umowy

1. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy, wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, dopuszczalne są zmiany postanowień zawartej Umowy w trakcie jej obowiązywania wówczas, gdy konieczność wprowadzenia takich zmian wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub zmiany te są korzystne dla Abonenta.
3. Niedopuszczalne są zmiany Umowy powodujące:
  - a. zwiększenie wartości Umowy o więcej niż 20% (dwadzieścia procent);
  - b. zwiększenie wartości Umowy powodujące przekroczenie progów, od których wymagane jest stosowanie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 ; dalej „**Ustawa PZP**”).
4. Niezależnie od postanowień ust. 2, Strony dopuszczają możliwość wprowadzania do Umowy zmian nieistotnych w rozumieniu Ustawy PZP. Niezależnie od postanowień ust. 2 i ust. 3 lit. a), w przypadku ziszczeniu się przesłanek, o których mowa w art. 15r ust. 4 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (t.j. Dz. U. z 2024

r. poz. 340 z późn. zm.; dalej "Ustawa antykowidowa") do Umowy wprowadzone zostaną stosowne zmiany zgodne z przedmiotową regulacją; zastrzega się również możliwość wprowadzenia takich zmian w sytuacji, o której mowa w art. 15r ust. 4a Ustawy antykowidowej.

## **§ 10. Postanowienia końcowe i dodatkowe**

1. Abonent zobowiązuje się do wykorzystywania Usług wyłącznie na własne potrzeby i zobowiązuje się w szczególności do niewykorzystywania Usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
2. Abonent wyraża zgodę na zamieszczanie w materiałach Operatora, a także na publikację w prasie i Internecie, informacji o korzystaniu przez Abonenta z Usługi, z podaniem firmy i/lub oznaczenia handlowego zawierającego firmę Abonenta oraz wartości kontraktu dotyczącego Usługi.
3. Abonent oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2023r., poz. 1790 z późn. zm.).
4. W ramach opłat, o których mowa w § 3 ust. 1 Operator zapewnia:
  - a. stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej;
  - b. możliwość pełnego korzystania z Usług stanowiących Przedmiot Umowy;
  - c. obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
5. Operator nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na osoby trzecie bez uprzedniej zgody Abonenta wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. Dokonanie przez Operatora czynności, o których mowa w zdaniu powyżej bez pisemnej zgody Abonenta jest wobec Abonenta bezskuteczne i nie zwalnia Operatora z obowiązków nałożonych na niego Umową.
6. Operator zobowiązany jest zaliczyć dokonaną przez Abonenta zapłatę wyłącznie na poczet wskazanej przez Abonenta wierzytelności głównej, w przypadku braku wskazania przez Abonenta, wyłącznie na poczet najdawniej wymaganej wierzytelności głównej.
7. Za datę zapłaty wynagrodzenia przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Abonenta.
8. Każda ze Stron zobowiązuje się do zachowania w poufności informacji drugiej Strony stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1233) uzyskanych w związku z realizacją Umowy. Obowiązek zachowania tajemnicy obowiązuje zarówno w trakcie wykonywania Umowy, jak również po zakończeniu jej realizacji. Strona zwolniona będzie z obowiązku zachowania poufności wyłącznie w następujących przypadkach:
  - a. wyrażenia przez drugą Stronę pisemnej zgody na ujawnienie określonej informacji,
  - b. gdy przepisy prawa przewidują bezwzględny obowiązek ujawnienia informacji,
  - c. gdy wezwanie do ujawnienia informacji skierowane zostanie przez kompetentne organy administracji publicznej lub sądy,
  - d. ujawnienia informacji doradcom prawnym, podatkowym, bankom, ubezpieczycielom oraz innym instytucjom finansowym, z którymi dana Strona współpracuje, pod warunkiem zobowiązania ich do zachowania poufności tych informacji o ile obowiązek zachowania przez nich tajemnicy nie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
  - e. ujawnienia informacji w celu ochrony przysługujących Stronom praw w ramach postępowań przed sądami lub organami administracji,
  - f. ujawniania informacji na potrzeby sporządzania, udostępnienia i publikacji sprawozdań finansowych, a także w związku z uzyskiwaniem i rozliczaniem rekompensaty, o której mowa w Ustawie o Publicznym Transporcie.
9. Strony ustalają, iż jako dzień roboczy rozumieć będą dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
10. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności. Wypowiedzenie niniejszej Umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
11. Abonent informuje, że wdrożył wewnętrzną procedurę zgłaszania naruszeń prawa, która jest dostępna pod adresem [www.kolejewielkopolskie.zalezymi.pl](http://www.kolejewielkopolskie.zalezymi.pl) (w zakładce "Dokumenty"), gdzie

- znajdują się również szczegóły dotyczące zasad dokonywania zgłoszeń. Operator może dokonać zgłoszenia naruszenia prawa poprzez wskazane w niej kanały, w tym ww. platformę internetową.
12. Wszelkie spory wynikłe na tle wykonywania niniejszej Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Abonenta.
13. Zamawiający informuje, że wdrożył wewnętrzną procedurę zgłaszania naruszeń prawa, która jest dostępna pod adresem [www.kolejewielkopolskie.zalezymi.pl](http://www.kolejewielkopolskie.zalezymi.pl) (w zakładce "Dokumenty"), gdzie znajdują się również szczegóły dotyczące zasad dokonywania zgłoszeń. Wykonawca może dokonać zgłoszenia naruszenia prawa poprzez wskazane w niej kanały, w tym ww. platformę internetową.
14. Integralną część Umowy stanowią Załączniki wskazane w Umowie tj.:
- Załącznik nr 1- Protokół odbioru Usługi
  - Załącznik nr 2- Specyfikacja Usługi
  - Załącznik nr 3 – Komunikat głosowy
  - Załącznik nr 4 — Wzór raportów wykonania Usługi
  - Załącznik nr 5— Umowa powierzana przetwarzania danych osobowych
  - Załącznik nr 6 – Klauzula informacyjna RODO KW
15. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron

**W imieniu Operatora**

.....

.....

**W imieniu Abonenta**

.....

.....



### Wzór Protokołu Odbioru Usługi

Podstawa wykonania: Umowa nr .....

Miejsce i data odbioru:.....

Zakres usługi:.....

.....

#### **Skład komisji odbioru Usługi:**

**Przedstawiciel Abonenta:**

.....

**Przedstawiciel Operatora:**

.....

Komisja dokonała odbioru Usługi oraz stwierdziła, że:

1. Usługę przygotowano zgodnie/niezgodnie\* z Umową.

2. Usługę wykonano w terminie określonym Umową.

3. Stwierdzone wady i braki w wykonaniu Usługi:

.....

4. Termin usunięcia wad i braków:.....

5. Usługę przyjęto/nie przyjęto\*

*\* niepotrzebne skreślić*

#### **Podpisy komisji:**

**Przedstawiciel Abonenta:**

.....

**Przedstawiciel Operatora:**

.....

## Specyfikacja Usługi

### I. Zakres świadczonej Usługi

1. Świadczenie Usługi obejmuje w szczególności:

a) Udzielanie kompleksowej informacji o usługach Abonenta dotyczącej:

- ✓ Rozkładów jazdy pociągów oraz innych przewoźników kolejowych, którzy występują w połączeniu z pociągami Abonenta
- ✓ Ofert przewozowych i taryfowych,
- ✓ Opóźnień i utrudnień w kursowaniu pociągów,
- ✓ Cen biletów,
- ✓ Warunków/regulaminu świadczenia usług przewozowych,
- ✓ Dostosowania stacji i przystanków do potrzeb osób z niepełnosprawnością,
- ✓ Udogodnień dostępnych na stacjach i przystankach ( parking dla samochodów, rowerów, przystanki autobusowe i tramwajowe wraz z numerami linii – bez szczegółowych informacji),
- ✓ Dostępnych kanałów dystrybucji/zakupu biletów,
- ✓ Eventów, pociągów specjalnych, działań promocyjnych, itp.,
- ✓ Opóźnień i incydentach mających wpływ na punktualność kursowania pociągów, na podstawie danych przekazanych przez Abonenta,

b) Przyjmowanie zgłoszeń przejazdu osoby z niepełnosprawnością.

2. Przekazywanie na wskazany przez Abonenta adres e-mail: [reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:reklamacje@koleje-wielkopolskie.com.pl) zgłoszeń od klientów Abonenta, których realizacja nie jest objęta zakresem świadczenia Usługi, po uprzednim zarejestrowaniu ich w systemie rejestracji zgłoszeń. W celu udzielania informacji przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi materiałów merytorycznych, oraz wszelkich niezbędnych informacji potrzebnych do poprawnego świadczenia Usługi. W szczególności Abonent dostarczy Operatorowi:

a) Taryfę Przewozową Abonenta,

b) Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego,

c) Wytyczne i inne przepisy obowiązujące u Abonenta, na podstawie których Operator udzielać będzie informacji wskazanych w ust.1 powyżej.

3. Przekazanie wszelkich dokumentów lub informacji nastąpi nie później niż na 14 dni przed terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi. W przypadku zmiany jakichkolwiek danych zawartych w dokumentach lub przekazanych informacjach Abonent zobowiązany jest do ich niezwłocznej aktualizacji. Niedostarczenie dokumentów lub informacji nie ma wpływu na moment rozpoczęcia świadczenia Usługi.

4. Abonent przekaze informacje na adres e-mail osoby kontaktowej wyznaczonej przez Operatora.

5. Zgłoszenia przejazdu osoby z niepełnosprawnością rejestrowane będą przez Operatora na formularzu na stronie internetowej [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl) według poniższego wzoru:

Zgłoszenie przejazdu osoby z niepełnosprawnością:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Adres e-mail;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Numer telefonu;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ilość osób, które będą odbywały przejazd;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rodzaj niepełnosprawności ( z powodu narządu ruchu/wzroku/słuchu);</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Czy osoba porusza się na wózku inwalidzkim (jakim?) lub czy używa innego sprzętu ułatwiającego poruszanie się (jakiego?), wózek ręczny/akumulatorowy;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Stacja odjazdu;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Data odjazdu;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Godzina odjazdu;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Stacja przyjazdu;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Data przyjazdu;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Godzina przyjazdu;</li></ul>

Dodatkowe pytania:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Informacja czy podróżny posiada bilet na przejazd, czy konieczny jest jego zakup?;</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Jeżeli podróżny posiada już bilet na przejazd, należy podać numer wagonu i miejsca, o ile podróż będzie odbywała się pociągiem(wagonem) z rezerwacją miejsc ( dotyczy przejazdu poc. PKP Intercity);</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informację jaka pomoc będzie potrzebna;</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informację czy w podróży będzie towarzyszył opiekun lub pies asystujący;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informację o bagażu (duży/mały/potrzebna/niepotrzebna pomoc);</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodatkowe informacje, np. proponowane miejsce spotkania z osobą udzielającą pomocy;</li> </ul>

## II. SLA Usługi

1. Operator zapewnia, że Usługa będzie dostępna na poziomie 99,7% w skali miesiąca. Poprzez dostępność rozumie się możliwość wykonania połączenia na numer ..... i połączenia z systemem call center Operatora.
2. Miesięczną Dostępność Usługi (MDU) oblicza się dla miesiąca kalendarzowego.

## III. Raportowanie wykonania Usługi

1. Operator będzie przekazywać miesięczne raporty, zgodnie ze wzorem wskazanym w Załączniku nr 4.
2. Operator będzie przekazywać raport z wykonania Usługi drogą mailową na adres e-mail osoby kontaktowej do 10 dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, w którym świadczona była Usługa.

**KOMUNIKAT GŁOSOWY**

*„Witamy w informacji pasażerskiej Kolei Wielkopolskich.*

*Rozmowy mogą być nagrywane.*

*Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody, prosimy o rozłączenie się.*

*Administratorem Państwa danych osobowych są Koleje Wielkopolskie spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Poznaniu.*

*Więcej informacji o przetwarzaniu Państwa danych, po wybraniu numeru 9”*

**Klauzula krótka, przy połączeniu się z Infolinią:**

Administratorem Państwa danych osobowych jest spółka Koleje Wielkopolskie spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu. Więcej informacji o przetwarzaniu Państwa danych po wybraniu numeru 9.

**Pełny Obowiązek informacyjny – Infolinia:**

Administratorem Państwa danych osobowych jest spółka Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Składowej 5. Z Administratorem można się kontaktować listownie pod adresem: ul. Składowa 5, 61-897 Poznań, mailowo pod adresem e-mail: [biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl) lub pod numerem telefonu: 61-27-92-700.

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych pod adresem e-mail: [iod@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:iod@koleje-wielkopolskie.com.pl).

Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celach związanych z kontaktem z infolinią w związku z prawnie uzasadnionym interesem Administratora na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. przetwarzanie jest niezbędne do prawidłowej obsługi zgłoszonej sprawy. Zakres danych obejmuje dane podane w trakcie rozmowy telefonicznej. Informujemy, że rozmowa jest nagrywana.

Odbiorcami danych osobowych będą: podmioty dostarczające i wspierające systemy informatyczne stosowane przez Administratora oraz podmioty świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora, w tym obsługą infolinii – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych.

Państwa dane osobowe, w postaci nagranych rozmów, co do zasady będą przechowywane przez okres 90 dni. W przypadku, kiedy wymagają tego przepisy prawa lub dalsze przetwarzanie danych jest niezbędne w celu zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, nagrania mogą być przechowywane przez okres dłuższy - niezbędny do realizacji powyższych celów.

W stosunku do Państwa danych osobowych nie będą podejmowane czynności polegające na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu oraz Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowych.

Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści Państwa danych osobowych, prawo do ich sprostowania, do bycia zapomnianym, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do ograniczenia przetwarzania.

Przysługuje Państwu również prawo wniesienia skargi do Urzędu Ochrony Danych Osobowych, przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzasadnione jest, że Państwa dane osobowe przetwarzane są niezgodnie z celem, do którego zostały zebrane.

Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do prawidłowej obsługi zgłoszonej sprawy.

Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych znajdziecie Państwo na stronie [www.koleje-wielkopolskie.com.pl](http://www.koleje-wielkopolskie.com.pl).

Załącznik nr 4

---

Połączenia głosowe za okres od...do...									
Data/dzień	Zakres godzin	Liczba połączeń przychodzących	Liczba połączeń odebranych	Sumaryczny czas rozmowy [h]	Odsetek połączeń odebranych [20s]	Odsetek połączeń utraconych	śr. czas oczekiwania [s]	śr. czas rozmowy [s]	śr. czas obsługi połączenia po rozmowie [s]
	6:00-12:00								
	12:00-18:00								
	18:00-22:00								

[illegible]



[illegible]

**UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH**  
**(zwana dalej „Umową”)**

zawarta w ....., pomiędzy:

**Koleje Wielkopolskie spółka z o.o.**, z siedzibą w Poznaniu, ul. Składowa 5, 61-897 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań — Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000349125, posiadającą NIP 778 146 97 34, REGON 301362581, BDO: 000034479, o kapitale zakładowym w wysokości 27 738 500,00 zł w całości wpłaconym, którą reprezentują:

.....

.....

zwanym dalej „**Administratorem**”

a

....., z siedzibą: ..... (...-.....), ul.  
....., zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla .....  
Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000....., REGON  
....., NIP ....., kapitał zakładowy: ..... PLN

reprezentowaną przez: .....

zwaną dalej „**Podmiotem przetwarzającym**”

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”,

**PREAMBUŁA**

Ze względu na wymogi Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (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), dalej zwanego „Rozporządzeniem” Strony zgodnie postanawiają określić w Umowie swoje prawa i obowiązki w związku z prowadzeniem procesów przetwarzania danych osobowych w ramach powierzenia. Strony zobowiązują się do współpracy na zasadach otwartości oraz partnerstwa, a także poszanowania dla praw i wolności podmiotów danych.

**§ 1 POLECENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W IMIENIU ADMINISTRATORA**

1. W związku z wykonaniem Umowy nr .... (zwanej dalej „Umową podstawową”), której przedmiotem jest Umowa o świadczenie usługi obsługi połączeń przychodzących w ramach usługi infolinii pasażerskiej Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu dokonywanie przetwarzania danych osobowych w imieniu i na rzecz Administratora w zakresie i na zasadach określonych w Umowie.
2. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał powierzone mu dane osobowe w następujących celach zdefiniowanych przez Administratora:
  - a. udzielaniu informacji, określonych w zał. 2 do Umowy podstawowej, poprzez numer telefonicznej infolinii ..... w przedmiocie usług przewozowych świadczonych przez Abonenta (Administratora) – klientom (pasażerom),
  - b. przyjmowaniu od klientów (pasażerów) zgłoszeń na przejazd osób z niepełnosprawnością.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do przetwarzania danych osobowych wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora i działania zgodnie z instrukcjami wskazanymi w Umowie oraz przekazywanymi przez Administratora na każdym etapie realizacji Umowy.
4. Szczegółowe instrukcje dotyczące przetwarzania mogą być formułowane przez Administratora w trakcie obowiązywania Umowy. Przekazywanie instrukcji odbywa się na piśmie lub w innej udokumentowanej formie wynikającej z przyjętej przez Strony formy komunikacji.
5. Jeżeli w ocenie Podmiotu przetwarzającego polecenie lub instrukcja wydane przez Administratora stanowią lub mogą stanowić naruszenie przepisów o ochronie danych osobowych, Podmiot przetwarzający niezwłocznie informuje o tym Administratora. W takim przypadku obowiązkiem Administratora jest niezwłoczne potwierdzenie, zmiana lub wycofanie instrukcji lub polecenia.

## **§ 2 KATEGORIE OSÓB, RODZAJ I ZAKRES DANYCH OSOBOWYCH, FORMA PRZETWARZANIA**

1. Powierzenie przetwarzania danych osobowych będące przedmiotem Umowy obejmuje następujące kategorie osób i zakresy oraz rodzaje danych osobowych:

<b>Kategorie osób</b>	<b>Zakres/Rodzaj danych osobowych</b>
Klienci (Pasażerowie)	imię i nazwisko, adres do korespondencji, numer telefonu, adres e-mail, jak również dane wrażliwe: rodzaj niepełnosprawności i sposób poruszania się (dotyczy zgłoszenia przejazdu osób z niepełnosprawnością)

2. Forma przetwarzania danych osobowych: elektroniczna

## **§ 3 CZYNNOŚCI I CHARAKTER PRZETWARZANIA OBJĘTE POWIERZENIEM**

1. Administrator wydaje Podmiotowi przetwarzającemu polecenie przetwarzania powierzonych danych osobowych w zakresie następujących czynności: utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie.

## **§ 4 OŚWIADCZENIA PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO**

1. Podmiot przetwarzający oświadcza, że zapewnia wystarczające gwarancje – w szczególności poprzez wiedzę fachową, doświadczenie, wiarygodność i zasoby – wdrożenia adekwatnych do poziomu ryzyka i zagrożeń środków technicznych i organizacyjnych służących zabezpieczeniu procesów przetwarzania danych osobowych objętych Umową.

2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z Umową oraz z poszanowaniem przepisów o ochronie danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający oświadcza, że wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (e-mail: ...) / współpracuje z osobą odpowiedzialną za obszar ochrony danych osobowych (...).

## **§ 5 OGÓLNE OBOWIĄZKI PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO**

Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do:

1. wdrożenia przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych na podstawie Umowy, a następnie stosowania przez cały czas trwania tego przetwarzania, środków organizacyjnych i technicznych zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa danych osobowych, w tym m.in.:
  - a) mechanizmów pseudonimizacji oraz szyfrowania;
  - b) zapewnienia poufności, integralności, dostępności danych osobowych oraz odporności systemów i usług przetwarzania;
  - c) przywrócenia dostępności danych osobowych lub przywrócenia możliwości realizacji usług opartych o dane osobowe, jeśli przerwanie świadczenia usług może wywierać negatywny wpływ na prawa i wolności podmiotów danych. Przywrócenie dostępności powinno odbywać się w sposób skuteczny i w racjonalnie uzasadnionym czasie - w przypadku awarii, naruszenia ochrony danych osobowych lub innego zdarzenia prowadzącego do zakłócenia ciągłości działania;
  - d) regularnego testowania, oceny i ewaluacji efektywności środków technicznych i organizacyjnych dla bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych;
  - e) utrzymywania aktualnej dokumentacji ochrony danych osobowych (w tym rejestru kategorii czynności przetwarzania) oraz procedur przetwarzania danych osobowych odnoszących się do przedmiotu powierzenia;
  - f) wdrożenia i utrzymania systemów oraz procedur monitoringu, kontroli bezpieczeństwa, a także zabezpieczeń w celu spełnienia wymogów wynikających z Umowy i z przepisów prawa ochrony danych osobowych;
  - g) zapewnienia rozliczalności w zakresie całokształtu środków organizacyjnych oraz technicznych wdrożonych i utrzymywanych w celu zapewnienia poufności, integralności oraz dostępności przetwarzanych zgodnie z Umową danych osobowych.
- a. Zatwierdzony przez Administratora wykaz zastosowanych środków organizacyjnych oraz technicznych służących bezpieczeństwu przetwarzania powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu danych osobowych wskazany jest w *Załączniku nr A – wykaz organizacyjnych i technicznych środków bezpieczeństwa* do niniejszej umowy.
2. informowania Administratora o zmianach w zakresie stosowanych środków technicznych lub organizacyjnych, które mogą mieć wpływ na określony w Umowie standard ochrony danych osobowych;
3. współpracy na każde żądanie, z jakimkolwiek organem nadzorczym uprawnionym do kontroli przestrzegania przepisów o ochronie danych w zakresie i sposób określony przez ten organ oraz właściwe przepisy prawa;
4. dokumentowania wszelkich naruszeń ochrony danych osobowych, w tym okoliczności każdego naruszenia ochrony danych osobowych, jego przyczyn i skutków oraz podjętych działań zaradczych;
5. współpracy z Administratorem w celu ustalenia bezpiecznych i ustandaryzowanych kanałów komunikacji oraz zabezpieczenia danych osobowych wymienianych między Stronami;
6. dołożenia należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych;
7. współpracy i udzielania wszelkiej pomocy Administratorowi w celu wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia. W szczególności Podmiot przetwarzający będzie udzielał Administratorowi wszelkich informacji dotyczących stosowanych środków bezpieczeństwa, certyfikacji w określonych obszarach, zidentyfikowanego po stronie Podmiotu przetwarzającego ryzyka związanego z przetwarzaniem danych osobowych;
8. wspierania Administratora przy przeprowadzaniu analizy ryzyka lub oceny skutków dla ochrony danych poprzez udzielanie mu niezbędnych informacji dotyczących przetwarzania danych

osobowych w ramach powierzenia, potrzebnych do przeprowadzenia przez Administratora analizy ryzyka lub oceny skutków dla ochrony danych;

**9. zapewnienia, że:**

- a) dostęp do danych osobowych będą miały wyłącznie osoby upoważnione do tego przez Podmiot przetwarzający;
- b) osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się na piśmie do zachowania w tajemnicy tych danych osobowych i warunków ich przetwarzania oraz do przestrzegania sposobów ich zabezpieczenia, przy czym obowiązek zachowania poufności pozostaje aktualny także po zakończeniu Umowy;

**10. informowania Administratora o dostrzeżonych przez Podmiot przetwarzający zagrożeniach, ryzykach lub nieprawidłowościach związanych z przetwarzaniem danych osobowych;**

**11. informowania o nieaktualności lub nieprawidłowościach odnośnie do powierzonych danych osobowych;**

## **§ 6 OBOWIĄZEK INFORMOWANIA I WSPOMAGANIA ADMINISTRATORA**

**1. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do wspomagania Administratora, w sposób przez niego określony, we wszelkich sprawach dotyczących danych osobowych, w szczególności poprzez:**

- a) udzielanie pisemnych wyjaśnień lub informacji;
- b) udostępnianie dokumentów lub innego rodzaju dowodów;
- c) w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych – przekazywania niezbędnych informacji oraz wspomaganie w ustaleniu stanu faktycznego co do naruszenia przez cały okres prowadzenia działań wyjaśniających;
- d) przekazywania niezbędnych informacji umożliwiających realizowanie praw osób, których danych dotyczą, w szczególności udzielanie odpowiedzi na wnioski tych osób, zgodnie z przysługującymi im prawami.

**2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w ciągu 2 dni poinformowania Administratora o:**

- a) każdym otrzymanym żądaniu, wniosku lub zgłoszeniu dotyczącym realizacji praw przysługujących osobie, której dane dotyczą w terminie do 2 dni, przy czym Podmiot przetwarzający powstrzymuje się od udzielania jakichkolwiek odpowiedzi podmiotom danych bez wiedzy i zgody Administratora;
- b) zapowiedzi albo rozpoczęciu przez organ nadzorczy kontroli lub postępowania wyjaśniającego dotyczącego danych osobowych;
- c) udostępniania informacji niezbędnych do wykazania spełnienia obowiązków określonych w Umowie oraz w art. 28 RODO;
- d) zagrożeniu postępowaniem prowadzącym do zajęcia mienia Podmiotu przetwarzającego, które służy do przetwarzania powierzonych danych osobowych, w szczególności ich przechowywania;
- e) Podmiot przetwarzający w sytuacji wskazanej w lit. d, niezwłocznie informuje wierzyciela o fakcie przetwarzania danych osobowych w imieniu Administratora.

## **§ 7 OBOWIĄZEK ZGŁASZANIA NARUSZENIA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH**

**1. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest, aby poinformować Administratora o:**

- a) stwierdzonym przez Podmiot przetwarzający naruszeniu ochrony danych osobowych niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od stwierdzenia naruszenia. Zgłoszenie następuje, poprzez przesłanie informacji o fakcie wystąpienia (stwierdzenia) naruszenia wraz ze wskazaniem (opisem):
  - charakteru naruszenia ochrony danych osobowych, w tym kategorii i przybliżonej liczby osób, których dane dotyczą;
  - możliwych konsekwencji naruszenia ochrony danych osobowych;

- środków zastosowanych lub proponowanych przez Podmiot przetwarzający w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym środków mających na celu zminimalizowanie jego ewentualnych negatywnych skutków;
  - danych kontaktowych inspektora ochrony danych lub innej osoby odpowiedzialnej za w przypadku, gdy w terminie określonym w lit. a) Podmiot przetwarzający nie jest w stanie dostarczyć kompletnych informacji, informuje o tym fakcie Administratora oraz określa przybliżony, racjonalny czas dostarczenia tych informacji;
2. Strony zobowiązane są do wzajemnej, zgodnej współpracy w zakresie procedowania naruszeń ochrony danych osobowych, respektowania postanowień Umowy oraz poszanowania dla przepisów o ochronie danych osobowych, a także uwzględniania na każdym etapie praw i wolności osób, których dane dotyczą.
  3. Podmiot przetwarzający wspomaga Administratora w dokonywaniu zgłoszenia naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego, przy czym uwzględnia charakter oraz kontekst naruszenia, a także posiadaną wiedzę i możliwości.

## **§ 8 KORZYSTANIE Z USŁUG DALSZEGO PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO**

1. Administrator wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Podmiot przetwarzający z usług innego podmiotu przetwarzającego (zwanego „Dalszym podmiotem przetwarzającym”) w celu wykonywania w imieniu Administratora wszystkich lub wybranych czynności przetwarzania danych osobowych.
2. Lista dalszych podmiotów przetwarzających zaakceptowanych przez Administratora stanowi *Załącznik nr B – Wykaz dalszych podmiotów przetwarzających* do niniejszej umowy.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do uprzedniego poinformowania Administratora o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia dalszych podmiotów przetwarzających w terminie 7 dni przed planowanym dalszym powierzeniem przetwarzania danych osobowych – w takim wypadku Administrator uprawniony jest do wyrażenia wiążącego sprzeciwu wobec takich zmian w terminie 5 dni od otrzymania zawiadomienia od Podmiotu przetwarzającego.
4. Informacja obejmująca zamierzone zmiany, o których mowa w ust. 2 powyżej powinna zostać przekazana i powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko/nazwę oraz dane kontaktowe Innego podmiotu przetwarzającego;
  - b) określenie celów oraz czynności przetwarzania danych osobowych, w celu wykonywania których Podmiot przetwarzający będzie korzystać z usług Innego podmiotu przetwarzającego;
5. W przypadku, gdy Dalszy podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych osobowych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora za wypełnienie obowiązków dalszego podmiotu przetwarzającego spoczywa na Podmiocie przetwarzającym.
6. Podmiot przetwarzający gwarantuje, że dalszy podmiot przetwarzający zapewnia te same gwarancje i spełnia obowiązki, jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszej Umowie.
7. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zawrzeć stosowne Umowy z Dalszym podmiotem przetwarzającym, a postanowienia tych umów zagwarantują tożsamy poziom ochrony danych osobowych jak niniejsza Umowa (nałożą na ten podmiot zostaną takie same obowiązki).
8. Na żądanie Administratora, Podmiot Przetwarzający okaże zawarte z dalszymi podmiotami przetwarzającymi umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

## **§ 9 PRZETWARZANE DANYCH OSOBOWYCH POZA EUROPEJSKIM OBSZAREM GOSPODARCZYM**

Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do:

1. przetwarzania danych osobowych wyłącznie na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego, a jeżeli przetwarzanie ma się odbywać w sposób oznaczający przekazanie danych Osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, Podmiot przetwarzający gwarantuje spełnienie warunków określonych w rozdziale V Rozporządzenia

i przekazuje Administratorowi wszelkie niezbędne informacje w tym zakresie niezwłocznie, najpóźniej 7 dni przed rozpoczęciem takiego przetwarzania.

- a) Jeżeli przetwarzanie obejmujące przekazanie danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej związane jest z dalszym powierzeniem, poza spełnieniem wymogów określonych w niniejszym ustępie, Podmiot przetwarzający działa zgodnie z postanowieniami §8 Umowy.
- b) W przypadku, kiedy prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego Unii Europejskiej, któremu podlega Podmiot Przetwarzający, nakłada na Podmiot Przetwarzający obowiązek przekazywania danych osobowych do państwa spoza EOG lub do organizacji międzynarodowej, 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.

## **§10 PRAWO ADMINISTRATORA DO AUDYTU PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO**

1. Administrator uprawniony jest do przeprowadzania audytu Podmiotu przetwarzającego w zakresie zgodności wykonywania przez niego czynności przetwarzania danych osobowych z postanowieniami Umowy oraz obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności w celu sprawdzenia wykonywania przez Podmiot przetwarzający ciążących na nim obowiązków i stosowania ustalonych środków bezpieczeństwa.
2. O zamiarze przeprowadzenia audytu Administrator zobowiązany jest zawiadomić Podmiot przetwarzający z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, przy czym w przypadku uzyskania przez Administratora informacji o rażącym naruszeniu przez Podmiot przetwarzający obowiązków wynikających z RODO, innych przepisów o ochronie danych osobowych lub Umowy, Administrator uprawniony jest do przeprowadzenia audytu po zawiadomieniu na 24 godziny przed planowaną datą audytu.
3. Administrator ma prawo wskazać osoby lub podmioty zewnętrzne upoważnione do przeprowadzenia audytu w jego imieniu.
4. W przypadku, gdy audyt przeprowadzać będzie osoba lub podmiot zewnętrzny Administrator informuje Podmiot przetwarzający o nazwie podmiotu oraz imionach i nazwiskach osób audytujących.
5. Administrator zawiadamiając o zamiarze przeprowadzenia audytu przekazuje Podmiotowi przetwarzającemu co najmniej informacje na temat: terminu, miejsca oraz zakresu audytu, w tym niezbędnych dokumentów, narzędzi oraz innych elementów podlegających audytowi.
6. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do umożliwienia Administratorowi lub osobom, o których mowa w ust. 3, przeprowadzenia audytu, w szczególności poprzez:
  - a) wypełnianie przez Podmiot przetwarzający ankiet audytowych w formie elektronicznej i przekazywanie ich do Administratora;
  - b) umożliwienie wstępu na teren nieruchomości, obiektu, lokalu lub ich części, gdzie Podmiot przetwarzający prowadzi działalność w zakresie objętym niniejszą Umową;
  - c) udostępnienia informacji na temat stosowanych środków technicznych ochrony danych osobowych, w tym w szczególności systemów, urządzeń, programów, narzędzi;
  - d) udostępnienia informacji i wyciągów z dokumentacji ochrony danych osobowych potwierdzających wdrożenie środków organizacyjnych oraz technicznych;
  - e) udzielanie informacji lub wyjaśnień w formie ustnej lub pisemnej według wyboru Administratora, dotyczących procesu przetwarzania powierzonych danych osobowych.
5. Administrator uprawniony jest do przekazania Podmiotowi przetwarzającemu, po przeprowadzonym audycie, pisemnych zaleceń i wytycznych wraz z terminem ich realizacji, nie krótszym niż 7 dni od dnia przekazania zaleceń.
6. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do wykonania otrzymanych zaleceń pokontrolnych, dotyczących w szczególności zabezpieczenia danych osobowych pod względem technicznym i organizacyjnym oraz sposobu wykonywania czynności ich przetwarzania.
7. Podmiot przetwarzający informuje Administratora o wdrożeniu zaleceń.

## **§ 11 CZAS TRWANIA PRZETWARZANIA**

1. Podmiot przetwarzający uprawniony jest do wykonywania czynności przetwarzania w imieniu Administratora przez czas obowiązywania Umowy podstawowej.
2. Umowa zawarta jest na czas obowiązywania Umowy podstawowej, przy czym rozwiązanie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie Umowy podstawowej powoduje jednocześnie odpowiednio rozwiązanie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie Umowy powierzenia bez konieczności składania przez Strony dodatkowych oświadczeń w tym zakresie, chyba że Strony postanowią inaczej, z zastrzeżeniem postanowień poniższych.
3. Administrator jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - a) dokonywania przez Podmiot przetwarzający przetwarzania danych osobowych w celu lub w sposób inny niż określony w Umowie;
  - b) korzystania przez Podmiot przetwarzający w celu wykonywania w imieniu Administratora wszystkich lub wybranych czynności przetwarzania danych osobowych z usług Dalszego podmiotu przetwarzającego bez zgody Administratora lub wbrew sprzeciwowi Administratora;
  - c) niezastosowania się przez Podmiot przetwarzający do zaleceń pokontrolnych w wyznaczonym terminie.
4. Strony zgodnie postanawiają, że wypowiedzenie Umowy w przypadkach określonych w ust. 3 powoduje jednocześnie wypowiedzenie Umowy podstawowej z winy Podmiotu przetwarzającego bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, chyba że co innego wynika z oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy złożonego przez Administratora.

## **§ 12 POSTĘPOWANIE Z DANYMI OSOBOWYMI PO ZAKOŃCZENIU ICH PRZETWARZANIA**

1. Po zakończeniu przetwarzania danych osobowych, niezależnie od sposobu lub przyczyny, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest na swój koszt do:
  - a) niezwłocznego zwrócenia danych osobowych Administratorowi i następnie usunięcia wszelkich istniejących ich kopii;
  - lub
  - b) niezwłocznego usunięcia danych osobowych;według wyboru Administratora, chyba że przepisy obowiązującego prawa nakazują przechowywanie danych przez Podmiot przetwarzający, o czym Podmiot przetwarzający zobowiązany jest poinformować Administratora.
2. Dane osobowe lub ich kopie powinny zostać usunięte przez Podmiot przetwarzający w terminie 14 dni od dnia zakończenia ich przetwarzania na podstawie Umowy.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do przekazania Administratorowi w terminie 7 dni od dnia usunięcia danych osobowych informacji w formie *protokołu* z wykonania tej czynności.

## **§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody majątkowe lub niemajątkowe poniesione przez Administratora lub osoby trzecie wskutek przetwarzania danych osobowych w sposób naruszający obowiązujące przepisy o ochronie danych osobowych lub Umowę.
2. Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania i zaniechania Podwykonawcy lub osób upoważnionych przez Podmiot przetwarzający do przetwarzania danych osobowych jak za własne działania i zaniechania.
3. Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność zgodnie z postanowieniami przepisów RODO.



## § 14 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Ilekroć w Umowie przewidziane jest uprawnienie lub obowiązek zawiadomienia drugiej Strony, zawiadomienie, aby mogło zostać uznane za skuteczne, powinno być wysłane listem poleconym lub pocztą elektroniczną na następujące adresy Stron:
  - Administrator: [iod@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:iod@koleje-wielkopolskie.com.pl)
  - Podmiot przetwarzający: .....
2. Strony zobowiązują się niezwłocznie wzajemnie powiadamiać o zmianie adresu, o którym mowa w ust. 1, podając jednocześnie aktualny adres. Zawiadomienia skierowane do Strony, która nie dopełniła obowiązku poinformowania drugiej Strony o zmianie adresu, uznaje się za doręczone pod dotychczasowym adresem.
3. Wykonywanie usług w związku z poleceniem przetwarzania powierzonych danych osobowych na podstawie Umowy odbywa się w ramach wynagrodzenia określonego przez Strony w Umowie podstawowej.
4. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową w zakresie przetwarzania danych osobowych zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa o ochronie danych osobowych.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

ADMINISTRATOR:

PODMIOT PRZETWARZAJĄCY:

---

(podpis)

---

(podpis)

## **ZAŁĄCZNIK NR A - wykaz organizacyjnych i technicznych środków bezpieczeństwa**

Podmiot przetwarzający oświadcza, że wdrożył następujące środki techniczne i organizacyjne:

### Środki organizacyjne:

- ☐ wdrożona dokumentacja ochrony danych osobowych,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie zarządzania uprawnieniami do systemów informatycznych przetwarzających dane osobowe,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie bezpiecznego uwierzytelniania,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie zarządzania systemami informatycznymi,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie dostępu do obszarów przetwarzania danych,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie zarządzania bezpieczeństwem urządzeń mobilnych,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie opiniowania oraz akceptacji zmian w projektach oraz infrastrukturze Podmiotu przetwarzającego,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie zarządzania nośnikami informacji,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie dostępu do informacji na stacjach roboczych i laptopach z uwzględnieniem zdalnego dostępu użytkowników, administratorów oraz bezpiecznych technologii,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie dostępu do kodów źródłowych i ich bezpiecznego przechowywania,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie stosowania certyfikatów oraz zarządzania kluczami kryptograficznymi,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie ciągłości działania,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie zarządzania środowiskami rozwojowymi, testowymi i deweloperskimi oraz ich separacji,
- ☐ wdrożona procedura w zakresie zarządzania podatnościami, aktualizacjami oraz weryfikacją pod kątem bezpieczeństwa stosowanych rozwiązań,
- ☐ stosowanie dobrych praktyk oraz wytycznych w zakresie bezpiecznego tworzenia oprogramowania,
- ☐ wdrożona Norma ISO \_\_\_\_\_ (uzupełnić nr normy)
- ☐ uzyskany Certyfikaty \_\_\_\_\_ (uzupełnić o nazwę certyfikatu).
- ☐ Wyznaczony został IOD,
- ☐ wyznaczona została osoba inna niż IOD nadzorująca przestrzeganie zasad ochrony danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych,
- ☐ prowadzona jest ewidencja osób upoważnionych do przetwarzania danych gwarantująca rozliczalność procesów przetwarzania danych osobowych,
- ☐ (inne regulacje wewnętrzne Procesora odnoszące się do bezpieczeństwa informacji w tym danych osobowych – uzupełnić jakie)

### Środki techniczne:

Mechanizmy zapewniające odpowiednie zabezpieczenie przetwarzanych danych osobowych:

- ☐ zastosowanie następującej techniki pseudonimizacji \_\_\_\_\_ (wypisać jakie)
- ☐ zastosowanie metody szyfrowania danych osobowych \_\_\_\_\_ (wypisać jakie)
- ☐ zastosowanie rozwiązania w zakresie ochrony przed złośliwym oprogramowaniem \_\_\_\_\_ (opisać)
- ☐ zastosowanie zasady bezpiecznego projektowania aplikacji \_\_\_\_\_ (opisać)

☐ stosowanie rozwiązań i procedur w zakresie bezpiecznego dostępu do informacji na stacjach roboczych i laptopach ze szczególnym uwzględnieniem zdalnego dostępu użytkowników, administratorów oraz bezpiecznych technologii zdalnego dostępu

☐ stosowanie bezpiecznych rozwiązań w zakresie uwierzytelniania i autoryzacji oraz zarządzania hasłami

☐ stosowanie bezpiecznych mechanizmów w zakresie transmisji danych

☐ stosowanie rozwiązań w zakresie bezpiecznego zarządzania i separacji środowisk rozwojowych, testowych i produkcyjnych

☐ zapewnienie niezbędnych informacji do wyjaśnienia incydentów (np. rejestry logów, informacji z narzędzi monitorujących)

☐ zapewnienie bezpieczeństwa usług sieciowych ze szczególnym uwzględnieniem usług udostępnianych w sieci publicznej.

**ZAŁĄCZNIK NR B – Wykaz dalszych podmiotów przetwarzających**

L.p.	Nazwa i dane kontaktowe Innego podmiotu przetwarzającego	Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych (jeśli wyznaczono)	Cel podpowierzenia	Zakres podpowierzenia
1	.....	.....	.....	.....

### **Klauzula informacyjna RODO KW wobec Operatora**

1. Administratorem danych osobowych osób uprawnionych do reprezentowania drugiej Strony oraz pracowników drugiej Strony jest Spółka Koleje Wielkopolskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Składowa 5, 61-897 Poznań. Kontakt z Administratorem możliwy jest przy wykorzystaniu danych korespondencyjnych Administratora bądź mailowo na adres: [biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:biuro@koleje-wielkopolskie.com.pl).
2. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych, Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem e-mail: [iod@koleje-wielkopolskie.com.pl](mailto:iod@koleje-wielkopolskie.com.pl).
3. Administrator przetwarza dane osobowe osób będących stroną umowy w celu podpisania i realizacji umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Podstawą prawną przetwarzania danych osób niebędących stroną umowy, których dane przetwarzane są na potrzeby podpisania i realizacji umowy jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - kontakt w sprawie wykonania umowy. Dane ww. osób mogą być przetwarzane dla ewentualnego dochodzenia lub odpierania roszczeń wynikających z umowy (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Dane osobowe będą również przetwarzane w związku z wypełnieniem obowiązków prawnych nałożonych na Administratora, w szczególności prawa podatkowego, sprawozdawczości finansowej oraz w celu spełnienia wymogów ustawy o dostępie do informacji publicznej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
4. Dane osobowe pracowników drugiej Strony mogły zostać pozyskane przez Administratora z umowy lub udostępnione przez osobę będącą Stroną umowy. W związku z realizacją umowy Administrator może przetwarzać w szczególności następujące dane osobowe: imię, nazwisko, służbowy adres e-mail, numer telefonu służbowego, miejsce zatrudnienia, stanowisko.
5. Administrator dokłada wszelkich starań, aby dane osobowe przetwarzane były w sposób adekwatny i tak długo jak jest to niezbędne do celów, w jakich zostały one zebrane. Mając to na uwadze, Administrator przechowuje dane osobowe zgodnie z okresem archiwizacji wynikającym z Instrukcji Kancelaryjnej obowiązującej u Administratora przez okres nie dłuższy niż konieczny do osiągnięcia celów, dla których zebrano dane lub, jeśli jest to konieczne, w celu zachowania zgodności z obowiązującym prawem, w szczególności mając na uwadze okres realizacji umowy i okres przedawnienia roszczeń.
6. Odbiorcami danych osobowych będą podmioty współpracujące z Administratorem w zakresie realizowanych umów, wyłącznie na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych. Do kategorii takich podmiotów należą:
  - podmioty świadczące usługi pocztowe i kurierskie;
  - podmioty świadczące wsparcie i utrzymanie systemów teleinformatycznych;
  - podmioty doradcze;
  - podmioty zajmujące się obsługą prawną.

Dane osobowe mogą również być udostępnione podmiotom uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

7. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jak również prawo przenoszenia danych.
8. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść skargę w zakresie przetwarzania jej danych osobowych do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
9. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, a także nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji w tym profilowaniu.
10. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu realizacji umowy. Brak podania danych wiąże się z niemożliwością podpisania lub realizacji umowy.