

## UMOWA NR .....

zawarta w dniu ..... w Bytomiu pomiędzy:

Gminą Bytom, ul. Parkowa 2, 41-902 Bytom, NIP 626-298-85-82 REGON 276255269, działającą poprzez jednostkę budżetową - Bytomskie Mieszkania ul. Armii Krajowej 54b, 41- 909 Bytom, którą reprezentuje:

Barbara Rak – Dyrektor jednostki budżetowej Bytomskie Mieszkania, działający na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez Prezydenta Miasta Bytomia

zwaną dalej „Zamawiającym”

a,

.....  
.....

zwany dalej „Operatorem”

zwanych dalej łącznie „Stronami”.

Z uwagi na to, że wartość niniejszej umowy nie przekracza kwoty 130.000,00 zł, o której mowa w art. 2 ust. 1 pkt 1 Pzp (tj. Dz.U. z 2024 poz. 1320 ze zm.) do niniejszej umowy nie mają zastosowania zapisy tej ustawy

### **§1 – Przedmiot umowy**

Przedmiotem umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych i elektronicznych dla siedziby Bytomskich Mieszkań i Punktów Obsługi Mieszkańców w 2026 roku, a w szczególności świadczenie: usługi transmisji danych łączem światłowodowym, usługi dostępu do sieci internet, usługi telefonii stacjonarnej, usługi wirtualnej centrali, usługi rejestrowania rozmów telefonicznych, usługi przestrzeni dyskowej w modelu SaaS.

### **§2 – Obowiązki Zamawiającego**

Wszelkie uwagi związane z wadliwym funkcjonowaniem instalacji sieciowej Zamawiający jest zobowiązany zgłaszać niezwłocznie pisemnie, telefonicznie lub osobiście Operatorowi. Zgłoszenie takie jest podstawą podjęcia przez Operatora czynności mających na celu usunięcie usterki. Każde zgłoszenie uznaje się za potwierdzone w momencie jego wpływu do Operatora.

### **§3 – Warunki umowy**

1. Pozostałe warunki umowy określone są w załącznikach:

- 1) „Specyfikacja parametrów usług” załącznik nr 1,
- 2) „Opis przedmiotu zamówienia” załącznik nr 2,

### **§4 – Wynagrodzenie**

1. Łączne wynagrodzenie z tytułu wykonania przedmiotu umowy nie może przekroczyć ..... złotych/netto + VAT w wysokości 23 %, tj. .... zł, razem ..... złotych brutto (słownie: ..... 00/100) w tym:

- 1) Opłata za usługę transmisji danych: ..... zł netto,
  - 2) Opłata za usługę dostępu do sieci internet: ..... zł netto,
  - 3) Opłata za usługę telefonii stacjonarnej: ..... zł netto,
  - 4) Opłata za usługę wirtualnej centrali: ..... zł netto,
  - 5) Opłata za usługę rejestrowania rozmów telefonicznych: ..... zł netto,
  - 6) Opłata za usługę przestrzeni dyskowej w modelu SaaS: ..... zł netto.
3. Wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotowej umowy płatne będzie miesięcznie, w kwocie 1/12 wynagrodzenia łącznego przelewem na konto Operatora nr ....., wskazane również na fakturze w terminie 30 dni od wpływu faktury, a zapłata może być dokonana w ostatnim dniu tego terminu. Faktura musi zostać wystawiona na następujące dane:
- Nabywca: Gmina Bytom, ul. Parkowa 2, 41-902 Bytom, NIP 626-298-85-82.,**  
**Odbiorca: Bytomskie Mieszkania, ul. Armii Krajowej 54b, 41-909 Bytom**
4. Zamawiający wymaga, aby faktura za realizację usług wchodzących w skład przedmiotu umowy zawierała pozycję wyszczególnioną w § 4 ust. 1 pkt 1) do 6).
  5. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
  6. Zamawiający dopuszcza złożenie faktury w formie ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego, złożonego za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (skrzynka PEPPOL nr 6263001827), zwanej dalej PEF, zgodnie z ustawą o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi o partnerstwie publiczno – prywatnym z dnia 09 listopada 2018 r. (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1666).
  7. Operator oświadcza, że wskazany w ust. 3 rachunek bankowy znajduje się na „białej liście podatników”, o której mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 775), oraz że prowadzony jest do niego rachunek VAT.
  8. Operator oświadcza, że przy realizacji Umowy posługiwać będzie się rachunkiem rozliczeniowym, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1646 ze zm.) zawartym w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 775).
  9. Operator przyjmuje do wiadomości, iż Zamawiający przy zapłacie wynagrodzenia będzie stosował mechanizm podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 775).
  10. Operator oświadcza, iż właściwym jest dla Niego jest Urząd Skarbowy - .....
  11. Zamawiający nie wyraża zgody na przelew wierzytelności wynikającej z niniejszej umowy na osobę trzecią w rozumieniu art. 509 K.C. jak również na ustanowienie zastawu na tej wierzytelności na zabezpieczenie.
  - 12.

## **§ 5 – Reprezentacja stron**

1. Przedstawicielem Operatora do kontaktów z Zamawiającym będzie: .....

2. Przedstawicielem Zamawiającego do kontaktów z Operatorem będzie: Paweł Fotek nr tel. (32)53 25 920, e-mail: informatyka@bm.bytom.pl, adres do e-doręczeń: AE:PL-68227-21224-JTUTU-29.

## **§6 – Kary umowne**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Operatora, Zamawiający zastrzega sobie prawo do naliczenia następujących kar umownych:
  - 1) w przypadku, gdy Zamawiający odstąpi od umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Operatora, w wysokości 30% łącznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy,
  - 2) w przypadku zwłoki w początkowym uruchomieniu usług, w wysokości 10 %, ale nie więcej niż 80% łącznego wynagrodzenia netto wskazanego w § 4 ust. 1 za każdy dzień zwłoki,
  - 3) w przypadku nieusunięcia nieprawidłowości w świadczeniu którejkolwiek z usług w wyznaczonym terminie wskazanym w punkcie 8 załącznika nr 1 do umowy w wysokości 50,00 złotych netto – za każdą godzinę zwłoki,
  - 4) w przypadku utraty danych z winy Operatora w ramach usługi dostępu do przestrzeni dyskowej w modelu SaaS określonej szczegółowo w załączniku nr 1 do niniejszej umowy, 30 % wynagrodzenia netto wskazanego w § 4 ust. 1.
2. Zapłata którejkolwiek z kar wskazanych w ust. 1 powyżej, nie zwalnia Operatora z obowiązku realizacji umowy.
3. Operator nie będzie obciążony karami, jeżeli do niewykonania lub nienależytego wykonania umowy doszło z powodu okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność Zamawiający lub z powodu działania tzw. siły wyższej, przy czym za siłę wyższą przyjmuje się zdarzenie zewnętrzne, nadzwyczajne, niezależne od woli i kontroli Stron, którego zaistnienia Strony nie mogły przewidzieć w dacie zawarcia niniejszej umowy ani zapobiec jego skutkom przy dołożeniu należytej staranności. Za działania tzw. siły wyższej Zamawiający przyjmuje następujące zdarzenia: powódź, pożar, huragan, trzęsienie ziemi), działania wojenne, zamieszki, akty terroru, epidemie lub pandemie, strajki powszechne, długotrwałe przerwy w dostawach mediów spowodowane przyczynami niezależnymi od Stron, a także poważne awarie systemów teleinformatycznych spowodowane zewnętrznym atakiem.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia kar z wynagrodzenia (z faktur) wystawionych przez Operatora bez konieczności odrębnego wzywania Operatora do ich zapłaty. Zamawiający poinformuje Operatora o wysokości i powodach naliczenia kar.
5. Kary mogą zostać naliczone odrębnie z każdego tytułu.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo kumulacji kar umownych.
7. W przypadku, gdy poniesiona przez Zamawiającego wysokość szkody przewyższy, zastrzeżone w umowie kary umowne Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

## **§7 – Termin realizacji umowy**

1. Termin realizacji umowy obowiązuje przez 12 miesięcy tzn. od dnia **01.01.2026 r. do dnia 31.12.2026 r.**
2. Strony dopuszczają możliwość wypowiedzenia niniejszej umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

## **§8 – Odstąpienie od umowy**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od niniejszej umowy w przypadku:
  - 1) przerwy w realizacji umowy przez Operatora trwającej nieprzerwanie dłużej niż 2 dni kalendarzowe,
  - 2) wykonywania umowy przez Operatora w sposób wadliwy, sprzeczny z umową lub nienależyty,
  - 3) likwidacji działalności Zamawiającego w jednej z lokalizacji określonych w załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone w terminie 3 dni od powzięcia przez Zamawiającego informacji o zaistnieniu okoliczności uzasadniających odstąpienie.
3. Odstąpienie od umowy nie pozbawia Zamawiającego prawa dochodzenia kar umownych określonych w § 6 umowy.

## **§9 – Klauzula doręczeńiowa**

1. Operator zobowiązuje się do niezwłocznego pisemnego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach danych zawartych w komparycji umowy dotyczących swojej nazwy, siedziby, sposobu reprezentacji, NIP, REGON, KRS lub wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, oraz o zmianie adresu e-mail wskazanego w § 5 ust. 1 umowy i adresu do e-doręczeń wskazanego w § 5 ust. 1 umowy (o którym mowa w ustawie z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych) pod rygorem uznania, iż doręczenie na dotychczasowy adres wskazany w komparycji umowy, adres e-mail lub adres do e-doręczeń, albo powiadomienie osoby dotychczas upoważnionej do kontaktu lub osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu Zamawiającego, będzie skuteczne i będzie wywierało skutki prawne dla Operatora.
2. Wszelkie zawiadomienia, zgłoszenia i oświadczenia, inne dokumenty w tym finansowo-księgowe dotyczące lub związane z niniejszą umową mogą być dokonywane: w formie dokumentowej (sms, e-mail), w formie elektronicznej (opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym) - na adres e-mail wskazany w § 5 ust. 1 umowy, lub adres do e-doręczeń (rejestrowane doręczenie elektroniczne) - wskazany w § 5 ust. 1 umowy, w formie pisemnej przez dostarczenie osobiste, przesyłką poleconą lub kurierem na adres wskazany w komparycji umowy.
3. Nieodebranie przez Operatora przesyłki wysłanej listem poleconym lub na adres do e-doręczeń będzie skutkowało uznaniem przesyłki za doręczoną w dniu upływu terminu do odebrania przesyłki awizowanej, natomiast przesyłki dostarczanej Operatorowi osobiście lub kurierem w dniu nieskutecznego dostarczenia przesyłki w dni robocze, a w przypadku nie dostarczenia przesyłki z uwagi na zmianę adresu Operatora, z chwilą zwrotu przesyłki do Zamawiającego
4. Powyższe zapisy obowiązują w czasie trwania okresu umowy.

## **§10 Ochrona danych osobowych**

1. Operator i Zamawiający zobowiązują się do ochrony udostępnionych danych osobowych, w tym do stosowania organizacyjnych i technicznych środków ochrony danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych, zgodnie z Rozporządzeniem 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) dalej (RODO), ustawą z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1781).

2. Operator i Zamawiający oświadczają, że pracownicy posiadający dostęp do danych osobowych Stron umowy znają przepisy dotyczące ochrony danych osobowych oraz będą posiadać stosowne upoważnienia wydane przez Administratora Danych Osobowych upoważniające do przetwarzania Danych Osobowych.
3. Operator i Zamawiający oświadczają, że dane osobowe Stron umowy wykorzystane będą wyłącznie, w celu realizacji przedmiotu umowy.
4. Strona zobowiązana jest pokryć wszelkie koszty poniesione w związku z naruszeniem przepisów dotyczących Ochrony Danych Osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie.

### **§11 – Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w tym Kodeksu cywilnego.
2. Ewentualne spory mogące wynikać na tle wykonania postanowień umowy, strony poddają rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu właściwemu miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Zakres przedmiotu zamówienia, który nie został szczegółowo określony w treści umowy, został opisany w Załączniku nr 2 do umowy – Opis Przedmiotu Zamówienia.
5. Niniejszą umowę sporządza się w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa dla Zamawiającego i jeden egzemplarz dla Operatora.

### **§12 – Załączniki**

Załącznik nr 1 - Specyfikacja parametrów usług

Załącznik nr 2 - Opis Przedmiotu Zamówienia

Załącznik nr 3 - Formularz ofertowy

Zamawiający

Operator

.....

.....



## **Załącznik nr 1**

**do UMOWY NR .....**

### **Specyfikacja parametrów usług**

#### **1. Usługa transmisji danych.**

Usługa będzie świadczona w następujących relacjach pomiędzy główną siedzibą Zamawiającego, ul. Armii Krajowej 54b,

a:

- 1) POM1, ul. Powstańców Warszawskich 30,
- 2) POM2, ul. Piekarska 77,
- 3) POM2, ul. Armii Krajowej 54b,
- 4) POM4, ul. Alojzjanów 4,
- 5) POM5, ul. Baczyńskiego 1,
- 6) Urząd Miejski w Bytomiu, ul Parkowa 2.

Parametry usługi:

- Rodzaj łącza: światłowodowe, symetryczne,
- Zakończenie łącza: zarządzalny przełącznik aktywny Operatora – port RJ45,
- Przepustowość minimalna: 1Gb/s

#### **2. Usługa dostępu do sieci Internet.**

- 1) Miejsce świadczenia usługi: Siedziba, ul. Armii Krajowej 54B
- 2) Rodzaj łącza: dwa łącza światłowodowe symetryczne,
- 3) Przepustowość minimalna: 1Gb/s każde,
- 4) Urządzenie aktywne Operatora: aktywny przełącznik zarządzalny,
- 5) Zasilanie urządzenia aktywnego będzie realizowane po stronie Zamawiającego,
- 6) Punkt styku: Urządzenie UTM Zamawiającego,
- 7) Adresacja sieci i publiczne adresy IP zostaną przekazane po uzgodnieniu z Zamawiającym podana w protokole uruchomienia usługi.

#### **3. Usługa telefonii stacjonarnej.**

- a. Miejsce świadczenia usługi: centrala wirtualna operatora oraz następujące lokalizacje: Siedziba główna Zamawiającego ul. Armii Krajowej 54b, POM1, ul. Powstańców Warszawskich 30, POM2, ul. Piekarska 77, POM2, ul. Armii Krajowej 54b, POM4, ul. Alojzjanów 4, POM5, ul. Baczyńskiego 1,
- b. Rodzaj łącza telefonicznego: 20 linii telefonicznych (jednoczesnych połączeń głosowych).
- c. Plan taryfowy: nielimitowane połączenia na telefony stacjonarne oraz komórkowe na terenie Polski oraz Unii Europejskiej dla każdej (z 30) linii telefonicznej.
- d. Numeracja telefoniczna:
  - i. przeniesienie lub przedłużenie dotychczasowej numeracji telefonicznej wskazanej przez operatora,

- ii. przydzielenie nowej numeracji w postaci wiązki trójcyfrowej.

#### **4. Usługa wirtualnej centrali.**

Operator zapewni:

- a. Minimum 128 linii wewnętrznych.
- b. zapowiedzi i scenariusz połączeń (IVR),
- c. połączenia oczekujące oraz kolejkovanie połączeń,
- d. przekierowanie połączeń wg uzgodnień,
- e. panel użytkownika,
- f. wirtualny fax,

#### **5. Usługa rejestrowania połączeń telefonicznych:**

Operator zapewni:

- a) proces rejestrowania będzie realizowany na urządzeniach Operatora i obejmował będzie 128 linii wewnętrznych Zamawiającego,
- b) funkcją rejestrowania objęte będą zewnętrzne połączenia przychodzące,
- c) treść zapowiedzi w ramach obowiązku informacyjnego zostanie wspólnie ustalona przez Strony po podpisaniu umowy,
- d) każda zewnętrzna rozmowa telefoniczna będzie zapisywana w postaci pliku zawierającego co najmniej takie informacje jak: data, godzina, w której było realizowane zewnętrzne połączenie przychodzące i numer wewnętrzny, który prowadził rozmowę,
- e) Operator udostępni upoważnionym pracownikom Zamawiającego dostęp do nagranych plików wraz z możliwością ich pobierania i usuwania,
- f) Czas retencji rejestrowanych rozmów telefonicznych musi wynosić 7 dni,

#### **6. Usługa przestrzeni dyskowej w modelu SaaS**

- a. pojemność przestrzeni na dane: minimum: 24TB brutto,
- b. minimalne wartości IOPS (liczba operacji wejścia/wyjścia na sekundę):
- c. odczyt losowy 500000,
- d. zapis losowy 400000,
- e. minimalne wartości odczytu/zapisu sekwencyjnego (procesu dodawania danych na końcu istniejącego strumienia danych lub pliku, w ściśle określonej kolejności, bez możliwość modyfikacji lub usuwania wcześniej zapisanych danych):
- f. odczyt sekwencyjny 3000 MB/s,
- g. zapis sekwencyjny 2500MB/s,
- h. wymaga się, aby usługa oparta była o technologię iSCSI (protokół sieciowy umożliwiający zdalny dostęp do pamięci masowych przez sieć TCP/IP, udostępniający je jako lokalnie podłączone dyski):
- i. Operator zapewni dedykowany interfejs sieciowy w urządzeniu macierzowym wyłącznie na potrzeby Zamawiającego,
- j. Operator do świadczenia usługi zapewni połączenie światłowodem typu ciemne włókno punkt-punkt w ten sposób, aby jeden jego koniec podłączony był bezpośrednio w interfejsie sieciowym urządzenia Operatora a drugi zakończony w panelu światłowodowym Zamawiającego, przy czym nie dopuszcza się żadnych urządzeń pośredniczących,



- k. Operator zapewni symetryczną przepustowość minimalną usługi na poziomie: 10Gb/s,
- l. Operator zapewni, że fizycznie dane Zamawiającego znajdować się będą na terenie Polski w odległości nie dalszej niż 30km od siedziby Zamawiającego. Każdorazowo na prośbę Zamawiającego, Operator zapewni do nich dostęp fizyczny.
- m. Operator wykona na własny koszt niezbędną konfigurację urządzeń Zamawiającego do prawidłowego działania usługi,
- n. Operator zapewni gwarancję działania usługi na poziomie SLA 99,90%,

## 7. Wymagane wsparcie serwisowe:

- a) Wymaga się Wsparcia serwisowego w zakresie wdrożenia oraz świadczenia usług przez cały okres trwania umowy, w szczególności w zakresie obejmującym konfigurację urządzeń służących do realizacji usług.
- b) Operator zapewni wsparcie następujących pracowników do realizacji usług:
  - a. Usługa transmisji danych: imię i nazwisko: ....., nr telefonu: ....., e-mail: .....
  - b. Usługa dostępu do sieci internet: imię i nazwisko: ....., nr telefonu: ....., e-mail: .....
  - c. Usługa telefonii stacjonarnej: imię i nazwisko: ....., nr telefonu: ....., e-mail: .....
  - d. Usługa wirtualnej centrali: imię i nazwisko: ....., nr telefonu: ....., e-mail: .....
  - e. Usługa rejestrowania rozmów telefonicznych: imię i nazwisko: ....., nr telefonu: ....., e-mail: .....
  - f. Usługa przestrzeni dyskowej w modelu SaaS: imię i nazwisko: ....., nr telefonu: ....., e-mail: .....

## 8. Wymagane parametry SLA dla usług.

Czas Reakcji, czas pomiędzy zgłoszeniem awarii, liczony od momentu zgłoszenia awarii do momentu podjęcia działań mających na celu ustalenie przyczyny i sposobu usunięcia awarii.

Czas usunięcia awarii: czas liczony od momentu zakończenia działań mających na celu ustalenie przyczyny i sposobu usunięcia awarii do skutecznego usunięcia awarii.

Strony ustalają następujące SLA:

- 1) Usługa transmisji danych:
  - Czas reakcji na awarię: 2h,
  - Czas usunięcia awarii: 4h,
  - Roczna dostępność usługi: 99,7%
- 2) Usługa dostępu do sieci internet:
  - Czas reakcji na awarię: 2h,
  - Czas usunięcia awarii: 8h,
  - Roczna dostępność usługi: 99%
- 3) Usługa telefonii stacjonarnej:

- Czas reakcji na awarię: 1h,
  - Czas usunięcia awarii: 2h,
  - Roczna dostępność usługi: 99,9%
- 4) Usługa wirtualnej centrali:
- Czas reakcji na awarię: 1h,
  - Czas usunięcia awarii: 2h,
  - Roczna dostępność usługi: 99,9%
- 5) Usługa rejestrowania rozmów telefonicznych:
- Czas reakcji na awarię: 2 h,
  - Czas usunięcia awarii: 9 h,
  - Roczna dostępność usługi: 99%
- 6) Usługa przestrzeni dyskowej w modelu SaaS:
- Czas reakcji na awarię: 2 h,
  - Czas usunięcia awarii: 8 h,
  - Roczna dostępność usługi: 99,90 %

## **9. Zgłoszenia awarii i usterek.**

W celu obsługi zgłoszeń o awariach Operator udostępni Zamawiającemu infolinię serwisową pod numerem: ..... działającą całodobowo.

## **10. Warunki techniczne uruchomienia usługi:**

Wszystkie usługi wskazane w Opisie Przedmiotu Zamówienia zostaną uruchomione od **01.01.2026 r.**

**Załącznik I**  
**Wykaz stron**

**Administrator (administratorzy):**

1. Nazwa placówki: Bytomskie Mieszkania

Adres: ul. Armii Krajowej 54b, 41-909 Bytom

Imię i nazwisko, stanowisko i dane kontaktowe osoby wyznaczonej do kontaktów:

Barbara Rak – Dyrektor jednostki budżetowej Bytomskie Mieszkania, [rodo@bm.bytom.pl](mailto:rodo@bm.bytom.pl)

Podpis i data przystąpienia: .....

.....

.

**Podmiot przetwarzający (podmioty przetwarzające):**

1. Imię i nazwisko lub nazwa .....

Adres: .....

Imię i nazwisko, stanowisko i dane kontaktowe osoby wyznaczonej do kontaktów:

.....

Podpis i data przystąpienia: .....

## **Załącznik II**

### **Opis przetwarzania**

#### **Kategorie osób, których dane osobowe są przetwarzane**

Pracownicy, zleceniobiorcy, klienci, kontrahenci Bytomskich Mieszkań

#### **Kategorie przetwarzanych danych osobowych**

Dane pracowników i zleceniobiorców współpracujących z Administratorem: imię i nazwisko, nazwa działu, stanowisko, barwa głosu.

Dane kontrahentów: imię i nazwisko, adres siedziby, barwa głosu.

Dane klientów: imię i nazwisko, adres zamieszkania, barwa głosu.

Dodatkowo w toku rozmowy telefonicznej mogą być pozyskiwane dane jak np. (niepełnosprawność, problemy ze zdrowiem, bezdomność, sytuacja ekonomiczna, informacja o wyroku sądu, eksmisji, sygnatura akt).

#### **Charakter przetwarzania**

Dane osobowe przetwarzane będą w formie elektronicznej w sposób zautomatyzowany na serwerze Podmiotu Przetwarzającego. Każda zewnętrzna przychodząca rozmowa telefoniczna będzie utrwalana w postaci pojedynczego pliku dźwiękowego opatrzonego następującymi danymi: numer dzwoniącego, data godzina. Na danych będą przeprowadzane następujące operacje: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, usuwanie lub niszczenie.

#### **Cel(e), w którym(-ych) dane osobowe są przetwarzane w imieniu administratora**

W celu realizacji umowy zasadniczej nr .....

#### **Czas trwania przetwarzania:**

Do 7 dni od dnia ustania umowy zasadniczej. Dodatkowo dane z nagrywanych rozmów są automatycznie usuwane po 7 dniach od ich nagrania.

**W przypadku przetwarzania przez podmioty przetwarzające lub podprzetwarzające należy również określić przedmiot, charakter i czas trwania przetwarzania.**

### **Załącznik III**

#### **Środki techniczne i organizacyjne, w tym środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych**

1. Środki zapewniające zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania:
  - 1) dane przesyłane będą bezpiecznym, zaszyfrowanym kanałem bez możliwości przejścia przez osoby trzecie
  - 2) dopuszczanie do przetwarzania danych osobowych wyłącznie osób posiadających nadane upoważnienia oraz weryfikowanie i aktualizowanie rejestru osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
  - 3) prowadzenie ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
  - 4) zapoznanie osób zatrudnionych przy przetwarzaniu danych osobowych z przepisami dot. ochrony danych osobowych,
  - 5) dostęp do serwera, na którym umieszczona jest przestrzeń dyskowa oraz do stacji roboczych umożliwiających dostęp do serwera musi być regulowany przez:
    - a. stosowanie polityki haseł, która definiuje minimalną długość hasła oraz jego złożoność tak, aby zapewnić używanie silnych haseł,
    - b. zastosowanie mechanizmu automatycznej blokady dostępu do systemu informatycznego służącego do przetwarzania danych osobowych,
    - c. w przypadku dłuższej nieaktywności pracy użytkownika (zastosowanie mechanizmu automatycznego wylogowania się w momencie dłuższej nieaktywności),
    - d. automatyczną procedurę wylogowania w przypadku utraty zasilania.
2. Środki umożliwiające identyfikację i autoryzację użytkowników:
  - 1) zabezpieczenie dostępu do systemu operacyjnego komputera, w którym przetwarzane są dane osobowe za pomocą procesu uwierzytelnienia wykorzystaniem indywidualnego identyfikatora użytkownika oraz hasła.
3. Środki zapewniające ochronę danych w czasie ich przechowywania:
  - 1) zabezpieczenie komputerów hasłem lub szyfrowanie dysków,
  - 2) używanie systemu Firewall do ochrony dostępu do sieci komputerowej,
  - 3) zastosowanie środków ochrony przed szkodliwym oprogramowaniem typu wirusy, konie trojańskie itp.
  - 4) Upoważnieni pracownicy administratora będą mieli bezpośredni dostęp do nagranych danych (możliwość odczytu, filtrowania, co najmniej po numerze telefonu)
  - 5) Upoważnieni pracownicy administratora będą mieli możliwość indywidualnego zabezpieczenia rozmowy w przypadku realizacji żądania dostępu do kopii nagrania lub na wypadek zabezpieczenia nagrania w związku z prowadzonym postępowaniem.
  - 6) szyfrowanie przenośnych/mobilnych nośników danych typu: telefony, laptopy, dyski, pendrive, itp.
4. Środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa fizycznego miejsc, w których przetwarzane są dane osobowe:
  - 1) właściwe rozmieszczenie ręcznego sprzętu gaśniczego,
  - 2) szafy rackowe, w którym umieszczany jest serwer powinny być zamknięte,

- 3) do pomieszczeń, w których przetwarzane są dane nie powinny mieć odstępu osoby nieupoważnione.
5. Środki umożliwiające przenoszenie danych i zapewnienie ich usuwania:
  - 1) Upoważnieni pracownicy administratora będą mieli możliwość indywidualnego usuwania rozmów.
6. Pozostałe środki ochrony danych osobowych
  - 1) Określenie zasad przez podmiot przetwarzający zgłoszenia naruszenia ochrony danych osobowych umożliwiającej zgłoszenie naruszenia Administratorowi w terminie 24 godz. od jego zaistnienia.
  - 2) Środki techniczne umożliwiające realizacji żądań osób, których dane dotyczą zgodnie z art. 15-21 RODO, w szczególności usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania.
  - 3) Środki techniczne umożliwiające identyfikację danych osobowych w zasobach oprogramowania.