

**UMOWA Nr \_\_\_\_\_/OW/**

Postępowanie nr .....

W dniu \_\_\_\_\_ roku w Warszawie pomiędzy:

**PGE Dystrybucja Spółka Akcyjna z siedzibą w** Lublinie, adres: 20-340 Lublin, ul. Garbarska 21A, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000343124, NIP: 9462593855, REGON: 060552840, kapitał zakładowy: 9 729 424 160,00 zł w całości opłacony, w imieniu którego działa:

1. ....

zwaną dalej „**Zamawiającym**”

a

....., którą reprezentuje:

..... – Prezes .....

zwaną dalej „**Wykonawcą**”,

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”.

została zawarta umowa następującej treści:

Na podstawie dokonanego przez Zamawiającego wyboru oferty w postępowaniu o nr ..... o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie Procedury Zakupów PGE Dystrybucja S.A. , została zawarta umowa następującej treści:

**§ 1**

**Przedmiot Umowy i definicje**

1. Przedmiotem Umowy jest **świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych w zakresie elementów systemu zasilania w energię elektryczną w Centrum Przetwarzania Danych zlokalizowanego na ul. Marsa 95 w Warszawie** wymienionych w Załączniku nr 1 (zwanych dalej także „usługami”). W ramach Umowy Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania okresowych przeglądów, konserwacji i napraw urządzeń oraz innych elementów Systemów:
  - Diagnostowanie urządzeń w miejscu ich lokalizacji oraz podejmowanie odpowiednich czynności w celu utrzymania tych urządzeń w stanie gotowości do pracy lub przywrócenia ich do tego stanu;
  - Wykonywanie konserwacji profilaktycznej każdego urządzenia, zgodnie z normami producenta, dla każdego urządzenia obejmujące właściwe testy, regulacje, strojenia i w uzasadnionych przypadkach

wymianę części; wszystkie czynności muszą być ewidencjonowane w książce eksploatacji poszczególnych urządzeń / systemów.

- Maksymalne akceptowalne czasy reakcji i czasy rozwiązań są podane w Załączniku nr 2 do Umowy.
- Wszelkie zapisy w umowie dotyczące „urządzeń” mają także zastosowanie do części tych urządzeń (podzespołów, komponentów) oraz innych elementów Systemów.

2. Wykonywanie dodatkowych usług nieobjętych Umową może nastąpić na podstawie odrębnego porozumienia Stron określającego zakres prac oraz wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy.
3. Wymiana w ramach sprawowania serwisu urządzeń, podzespołów, komponentów odbywa się zgodnie z zasadą opisaną w Załączniku nr 6 do Umowy, z uwzględnieniem ust. 4 poniżej oraz § 3 ust. 3..
4. Wynagrodzenie wymienione w § 3 ust. 1 i 2 Umowy nie obejmuje kosztu urządzeń, części urządzeń, podzespołów wymienianych w ramach realizacji usług serwisowych. Wykonawca w wyniku przeprowadzonego przeglądu lub w związku z odebraniem od Zamawiającego zgłoszeniem, jeżeli w ramach wykonywania naprawy stwierdzi konieczność wymiany przedstawi Zamawiającemu ofertę zawierającą koszt: elementu, części urządzenia, lub urządzenia. Oferta powinna zawierać cenę elementu (urządzenia), termin wymiany oraz okres gwarancji na wymieniony element (urządzenie), zgodny z ust. 5 poniżej. Jeżeli Zamawiający zaakceptuje ofertę, prześle do Wykonawcy zamówienie. W przypadku braku akceptacji oferty Zamawiający przekaze Wykonawcy część/urządzenie nabyte we własnym zakresie. Wykonawca dokona wymiany serwisowej urządzenia, które uległo awarii, bezzwłocznie po otrzymaniu Zamówienia lub przekazaniu przez Zamawiającego sprawnej części/urządzenia. Realizacja (wymiana) nastąpi w ramach Umowy.

W przypadku konieczności naprawy urządzeń Wykonawca na własny koszt i ryzyko odbierze za pokwitowaniem od Zamawiającego uszkodzone urządzenia wymagające naprawy oraz dostarczy je po naprawie do Zamawiającego. Naprawę urządzenia uważa się za wykonaną w gwarantowanym czasie naprawy, także w przypadku dostarczania przez Wykonawcę urządzenia zastępczego, zapewniającego funkcjonowanie Systemu w gwarantowanym czasie naprawy. Urządzenie zastępcze zostanie zastąpione urządzeniem docelowym, po dokonaniu jego naprawy. Koszty zapewnienia i udostępnienia Zamawiającemu urządzenia zastępczego w danym miesiącu objęte są wynagrodzeniem umownym Wykonawcy, określonym w §3 ust. 1 i 2.

5. Na mocy Umowy, wymienione elementy, części urządzenia lub urządzenia stają się własnością Wykonawcy. Elementy, części urządzenia lub urządzenia dostarczone przez Wykonawcę z chwilą ich wymiany przechodzą na własność Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do odbioru od Zamawiającego zużytych urządzeń, części urządzeń i ich elementów (które podlegały wymianie) i ich utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zamawiający gwarantuje, iż wszelkie zużyte elementy, części urządzenia lub urządzenia zwracane w celu ich utylizacji do Wykonawcy w ramach Umowy nie były zamieniane, czy naprawiane przez Zamawiającego lub inne podmioty działające na zlecenie Zamawiającego (poza Wykonawcą) w okresie trwania Umowy. W przypadku dostarczenia urządzeń przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga dostarczenia odpowiednich dokumentów potwierdzających co najmniej roczną gwarancję udzieloną przez producenta, zaś w przypadku montażu elementów, Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia 3 miesięcznej gwarancji obejmującej usługę wymiany wraz z instalowanym elementem.

6. Pojęcia użyte w Umowie mają znaczenie określone w ust. 7 poniżej, o ile w treści danego postanowienia lub Załącznika do Umowy Strony nie postanowią inaczej.
7. Następujące pojęcia otrzymują poniższe znaczenie:

<b>COZ</b>	Centrum Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy
<b>Czas reakcji</b>	Czas, w którym COZ musi odpowiedzieć Zgłaszającemu, potwierdzając przyjęcie Zgłoszenia i podając numer sprawy. Oznacza to, że sprawa jest w trakcie rozwiązywania. Potwierdzenie jest wysyłane automatycznie za pomocą e-mail lub w przypadku braku takiej możliwości potwierdzenie jest przekazywane przez Konsultanta za pomocą telefonu
<b>Czas rozwiązania Zgłoszenia (Czas Przywrócenia Dostępności Usługi)</b>	Czas upływający od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia, do momentu zakończenia działań zmierzających do rozwiązania zgłoszenia. Powiadomienie Zgłaszającego o zamknięciu zgłoszenia jest wysyłane za pomocą e-mail'a.
<b>Dni Robocze</b>	Dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach: 7- 16.
<b>Koordynator</b>	Osoba odpowiedzialna za przedstawianie i uzgadnianie stanowiska odpowiednio w imieniu Zamawiającego albo Wykonawcy. Wskazanie Koordynatora zgodnie z umową przez Stronę potwierdza posiadanie przez tę osobę pełnomocnictwa tej Strony do prowadzenia rozmów, w tym uzgadniania stanowiska. Koordynator nie jest umocowany do zaciągania zobowiązań w imieniu Strony, ani do rozwiązania, wypowiedzenia, odstąpienia, zmiany umowy, chyba iż posiada w tym zakresie odrębne umocowanie.
<b>Naprawa</b>	Usunięcie Incydentu, w tym błędu (usterki) Środowiska poprzez zastosowanie rozwiązania zastępczego lub usunięcie Incydentu, uszkodzenia, błędu, usterki, uniemożliwiającego lub utrudniającego realizację Podstawowych Funkcji Biznesowych. Naprawa nie może negatywnie wpływać na pracę CPD i ma umożliwiać prawidłową jego pracę. Naprawa przywraca funkcjonalności, parametry Środowiska zgodne z dokumentacją projektową i powykonawczą lub dokumentacją producenta,
<b>Obejście (Rozwiązanie zastępcze)</b>	Ograniczenie lub wyeliminowanie wpływu incydentu lub problemu, dla którego pełne rozwiązanie nie jest jeszcze dostępne, polegające na usunięciu błędu, usterki i/lub uszkodzenia poprzez zmiany lub zastosowanie rozwiązania umożliwiającego lub utrudniającego prawidłową pracę Środowiska lub realizację Podstawowych Funkcji Biznesowych (w przypadku sprzętu może to dotyczyć przejściowego zastosowania urządzeń o zrównoważonej funkcjonalności ale wystarczającej dla spełnienia

	powyższego warunku biznesowego). Obejście nie może negatywnie wpływać na pracę CPD i ma umożliwiać prawidłową jego pracę.
<b>Kalendarz i zakres wsparcia usługi</b>	Godziny pracy Wykonawcy, w których realizowana jest Usługa, określone na zasadach opisanych w Załączniku nr 2 do Umowy i zgodnie z tym załącznikiem.
<b>Kalendarz dostępności Usługi</b>	Przedział czasowy określający czasy świadczenia Usług przez Wykonawcę określony w Karcie Usług stanowiącej załącznik nr 2 do Umowy, z pominięciem terminów określonych pod pozycją „Okno Dostępności Obsługi Administracyjnej”.
<b>Okno serwisowe</b>	Czas w którym Środowisko jest niedostępne dla użytkownika, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym.
<b>Podstawowe Funkcje Biznesowe</b>	Funkcjonalność infrastruktury technicznej Centrum Przetwarzania Danych wspierająca kluczowe dla Zamawiającego procesy gospodarcze, których niepoprawne działanie mogłoby narazić go na straty.
<b>Incydent/Awaria</b>	Wszelkie zdarzenia powodujące niedostępność lub pogorszenie warunków korzystania ze Środowiska, w tym pogarszające funkcjonalności, parametry Środowiska, uniemożliwiające lub utrudniające realizację Podstawowych Funkcji Biznesowych.
<b>Prośba o usługę</b>	Żądanie wykonania prac na zlecenie Zamawiającego na urządzeniach Zamawiającego
<b>Reklamacja</b>	Uwagi dotyczące obsługi określonego zgłoszenia, lub ogólnej jakości świadczonych usług
<b>Podwykonawca</b>	Oznacza osobą trzecią, z usług której Wykonawca może korzystać przy realizacji przedmiotu Umowy i za której działania będzie odpowiadał przed Zamawiającym jak za działania własne; o ile z Umowy wprost nie wynika inaczej - zaangażowanie przez Wykonawcę Podwykonawcy w realizację Umowy wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego
<b>Centrum Przetwarzania Danych/CPD</b>	Wydzielona część budynku H na terenie PGE Dystrybucja S.A. Oddział Warszawa w Warszawie (04-470) przy ul. Marsa 95 wraz z infrastrukturą techniczną oraz pomieszczenia techniczne w bud. A oraz trzy agregaty prądotwórcze.
<b>Dokumentacja powykonawcza</b>	Dwunastotomowa kompletna Dokumentacja Powykonawcza Zmiany Sposobu Użytkowania części budynku H dla potrzeb Serwerowni PGE Dystrybucja S.A. Oddział Warszawa, pełniącej rolę Centrum Przetwarzania Danych
<b>Umowa</b>	Niniejsza umowa wraz z załącznikami
<b>Użytkownik (Zgłaszający)</b>	Osoba lub osoby wskazane przez Koordynatora Zamawiającego jako uprawnione do zgłaszania Zgłoszeń Serwisowych, monitorowania ich realizacji po stronie Zamawiającego oraz akceptowania proponowanych rozwiązań i akceptacji Zgłoszeń Serwisowych.

<b>Zgłoszenie (Zgłoszenie serwisowe)</b>	Efekt Interakcji pomiędzy użytkownikiem a COZ, z pomocą którego z dozwolonych mediów: telefonu, e-mail. W wyniku Zgłoszenia może zostać zarejestrowany Incydent, Prośba o usługę lub Reklamacja
<b>Usługi/ Usługi serwisowe</b>	Usługi świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, dotyczące Środowiska (opisanego w Załączniku nr 1 do Umowy), opisane w Umowie
<b>RTO</b>	Recovery Time Objective - parametr określający czas po awarii, potrzebny do przywrócenia działania Środowiska.
<b>Środowisko</b>	Infrastruktura techniczna wskazana w załączniku nr 1 do Umowy i objęta serwisem na warunkach określonych w Umowie, znajdująca się w Centrum Przetwarzania Danych i stwarzająca optymalne warunki pracy CPD w zakresie zasilania, warunków klimatycznych oraz bezpieczeństwa pracy

## § 2

### Okres obowiązywania Umowy

1. Umowa obowiązuje od dnia .....
2. Umowa zostaje zawarta na **okres 24 miesięcy kalendarzowych od dnia rozpoczęcia obowiązywania Umowy.**

## § 3

### Wartość Umowy i zasady rozliczeń

1. Wykonawcy za realizację Umowy przysługuje wynagrodzenie miesięczne w wysokości ..... (słownie: ..... ) złotych netto.
2. Łączne wynagrodzenie należne Wykonawcy (za cały okres obowiązywania umowy) zgodnie z Protokołem i Ofertą Wykonawcy stanowiącej Załącznik nr 7 do Umowy nie przekroczy kwoty netto: ..... zł /słownie: ..... i będzie powiększone o podatek od towarów i usług VAT naliczony zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu jego naliczenia. Wynagrodzenie to nie może ulec zwiększeniu w okresie obowiązywania Umowy.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu nie zawiera w sobie kosztów części, urządzeń zamiennych zastosowanych przez Wykonawcę w ramach prac serwisowych, zawiera zaś koszt montażu, instalacji części, urządzeń zamiennych, pracy pracowników Wykonawcy oraz wszelkie inne koszty konieczne do wykonania usługi. Wykonawca może odsprzedać Zamawiającemu instalowane części, urządzenia po cenach sprzedaży części zamiennych nie wyższych niż sugerowana cena producenta dla klienta końcowego z własną nie większą niż 2% marżą, na zasadach opisanych w § 1 ust. 4.

4. Zamawiający wymaga, aby dostarczone elementy, części urządzenia lub urządzenia były fabrycznie nowe. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się montaż części, używanych, zamienników po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego, z uwzględnieniem zapisu § 1 ust. 5 Umowy.
5. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. Wykonawca zobowiązany jest wystawić fakturę VAT do 7-go dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w ramach którego wykonane zostały prace, z terminem płatności 30 dni od daty jej otrzymania przez Zamawiającego.
6. Za datę zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Dowodem wykonania prac w danym miesiącu jest każdorazowo zatwierdzenie przez Zamawiającego raportu miesięcznego, o którym mowa w Załączniku nr 2 do Umowy: w Karcie usług technicznych.
8. Należność związana z zakupem urządzeń lub podzespołów, o których mowa w § 3 ust. 3 Umowy, przy zachowaniu wymogów §1 ust. 4 Umowy, zostanie zapłacona w ciągu 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT w tym zakresie.
9. Zapłata wynagrodzenia Wykonawcy nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT. Faktura musi zawierać numer zamówienia SAP (zamówienia realizacyjnego utworzonego w systemie SAP Zamawiającego) lub numer kontraktu SAP (umowy utworzonej w systemie SAP Zamawiającego) – w przypadku, gdy taki numer (numery) zostały podane Wykonawcy przed wystawieniem faktury, oraz następujące dane: 1) Nabywca: PGE Dystrybucja S.A., ul. Garbarska 21A, 20-340 Lublin, 2) Odbiorca: PGE Dystrybucja S.A. Oddział Warszawa adres: ul. Marsa 95, 04-470 Warszawa  
Oryginał faktury VAT należy przesyłać na adres:

ArchiDoc S.A.  
ul. Niedźwiedziniec 10  
41-506 Chorzów

albo w formie

a) elektronicznej - na adres poczty elektronicznej:

efaktura.pge-dystrybucja@archidoc.pl- pod warunkiem uzyskania uprzedniej i odrębnej zgody Zamawiającego dla stosowania faktur w formie elektronicznej. Zamawiający w każdej chwili może wycofać akceptację na wystawianie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej. Wymogu uzyskania zgody Zamawiającego nie stosuje się wobec faktur elektronicznych, których przyjęcie przez Zamawiającego jest obowiązkiem wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa,

b) ustrukturyzowanej faktury elektronicznej za pośrednictwem platformy elektronicznego fakturowania, zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. poz. 2191) – na konto Zamawiającego na w/w platformie – rodzaj adresu PEF: NIP, numer adresu PEF: 9462593855.

Zmiana danych wskazanych wyżej nie powoduje konieczności zmiany Umowy, a jedynie pisemnego poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego.

10. Wynagrodzenie może być zapłacone przez Zamawiającego z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a ustawy o podatku od towarów i usług. W przypadku, gdy rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo –kredytowej, wskazany na

fakturze przez Wykonawcę, nie jest rachunkiem, dla którego prowadzony jest rachunek VAT przeznaczony do przyjmowania i dokonywania płatności w ramach mechanizmu podzielonej płatności, Wykonawca jest obowiązany zgłosić ten fakt Zamawiającemu w formie pisemnego oświadczenia na co najmniej 7 dni przed terminem płatności danej faktury. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w płatności, które zostało wywołane naruszeniem przez Wykonawcę wymogu określonego w zdaniu poprzedzającym.

11. Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy - w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz.U.2023 poz.1790 z późn. zm.).
12. Wykonawca zobowiązuje się, że wypełni ustawowy obowiązek w zakresie wykazania w deklaracji VAT podatku należnego z tytułu wystawionych faktur objętych przedmiotową Umową. Ponadto Wykonawca oświadczy, że pochodzenie towaru, który jest przedmiotem umowy jest legalne i według jego wiedzy nie uczestniczy w łańcuchu transakcji mających na celu wyłudzenie z budżetu państwa podatku VAT
13. Wykonawca zobowiązuje się do wykazywania w części ewidencyjnej i deklaracyjnej pliku JPK\_V7M/K podatku należnego z faktur, które będą wystawiane na rzecz Zamawiającego w wyniku realizacji Umowy.
14. Zapłata należności przez Zamawiającego za wykonanie Usługi będzie dokonana przelewem bankowym na rachunek podany przez Wykonawcę na fakturze i zgłoszony przez Wykonawcę właściwemu naczelnikowi urzędu skarbowego zgodnie z art. 5 i 9 ustawy z dnia 13 października 1995 r. o zasadach ewidencji i identyfikacji podatników i płatników.
15. W przypadku doręczenia Zamawiającemu faktury zawierającej błędy lub niezawierającej wszystkich danych wymaganych przepisami prawa i postanowieniami Umowy, do czasu otrzymania od Wykonawcy prawidłowo wystawionej faktury, Zamawiający nie będzie zobowiązany do dokonania płatności objętej fakturą, a Wykonawcy nie przysługuje prawo do naliczania odsetek za związane z tym opóźnienie w płatności wynagrodzenia.
16. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że realizując swoje obowiązki wynikające z Umowy, nie dopuścił się ani nie dopuści do naruszenia przepisów, w tym nadużycia prawa, w celu osiągnięcia korzyści podatkowych, w szczególności w zakresie podatku VAT.
17. W razie powzięcia przez PGE Dystrybucja S.A. informacji o toczącym się postępowaniu przed organem podatkowym w związku z podejrzeniem uczestnictwa Wykonawcy w transakcjach mających na celu wyłudzenie z budżetu państwa podatku VAT w związku z Umową, PGE Dystrybucja, wedle swojego wyboru, może odstąpić od Umowy (w całości lub w części) w trybie określonym poniżej.
18. W przypadku zaistnienia okoliczności przewidzianych w ustępie powyżej, PGE Dystrybucja S.A. przed podjęciem decyzji o wypowiedzeniu umowy w trybie natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy, zwróci się do Wykonawcy o przedłożenie w oznaczonym terminie dodatkowych informacji, wyjaśnień lub dokumentów, a Wykonawca jest je zobowiązany w tym terminie przedłożyć. W przypadku zwrócenia się przez PGE Dystrybucja S.A. z żądaniem, o którym mowa w zdaniu poprzednim, termin na odstąpienie od Umowy wynosi 30 (trzydzieści) dni liczonych od dnia otrzymania kompletnych informacji, wyjaśnień lub dokumentów od Wykonawcy, lub odmowy Wykonawcy złożenia informacji, wyjaśnień lub dokumentów, lub upływu terminu wyznaczonego przez PGE Dystrybucja na złożenie informacji, wyjaśnień lub dokumentów przez Wykonawcę.

19. Wykonawca oświadcza, że

- 19.1. zapoznał się z treścią Kodeksu Postępowania dla Partnerów Biznesowych PGE Dystrybucja S.A. dostępnego na <https://pgedystrybucja.pl/przetargi> i jako Partner Biznesowy Zamawiającego, w rozumieniu tego kodeksu, w sprawach związanych z realizacją umów na rzecz PGE Dystrybucja S.A., przestrzegać będzie określonych tam standardów prawnych i etycznych oraz dołoży należytej staranności, aby jego pracownicy, współpracownicy, podwykonawcy lub osoby, przy pomocy których będzie świadczyć usługi/dostawy/roboty budowlane, również przestrzegali tych standardów,
  - 19.2. prowadzi działalność w sposób odpowiedzialny, zgodny z przepisami prawa, w tym w szczególności przestrzega przepisów dotyczących: przeciwdziałania korupcji, prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, praw pracowniczych, zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów przeciwpożarowych, prawa ochrony konkurencji, przepisów w zakresie ochrony mienia i ochrony środowiska oraz dokłada należytej staranności, aby jego pracownicy, współpracownicy, podwykonawcy lub osoby, przy pomocy których będzie świadczyć usługi/dostawy/roboty budowlane na rzecz PGE Dystrybucja S.A., również stosowali się do ww. przepisów prawa.
20. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, że realizacja spoczywających na Wykonawcy obowiązków umonych nie będzie zlecona lub powierzona pracownikom Zamawiającego, bądź przez nich współwykonywana.
21. Powierzenie przez Wykonawcę prac objętych Przedmiotem Umowy do wykonania podwykonawcom jest dopuszczalne wyłącznie za uprzednią zgodą Zamawiającego – wyrażoną pod rygorem nieważności na piśmie lub poprzez e-mail. W przypadku powierzenia wykonania części prac podwykonawcom, Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania osób lub podmiotów trzecich, którymi się posługuje w trakcie realizacji niniejszej Umowy, jak za własne działania i zaniechania.
22. W razie zgłoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek wątpliwości dotyczących przestrzegania przez Wykonawcę, w tym jego pracowników, współpracowników, podwykonawców lub osób przy pomocy których będzie świadczyć Usługę, zasad określonych w ust. 19-20 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu stosowne wyjaśnienia oraz podjąć działania naprawcze mające na celu usunięcie wszelkich potwierdzonych nieprawidłowości. W przypadku nieprzedstawienia wyjaśnień lub nieusunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w wyznaczonym terminie 7 dni, Zamawiający jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym.
23. Wykonawca oświadcza, że posiada status mikroprzedsiębiorcy /małego przedsiębiorcy/średniego przedsiębiorcy/dużego przedsiębiorcy - w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz.U.2023 poz.1790 z późn. zm.).
24. W przypadku wystawienia faktury przez Wykonawcę w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami, o których mowa w Ustawie VAT oraz stosownych do niej rozporządzeniach, jeżeli z tego tytułu Zamawiający poniesie konsekwencje pozbawienia lub ograniczenia prawa do odliczenia kwoty podatku VAT z kwestionowanej faktury, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania w wysokości wyrównującej powyższe szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści.



#### **§ 4**

##### **Obowiązki Stron**

1. Strony zobowiązują się do współdziałania oraz dołożenia wszelkich starań celem realizacji Umowy.
2. Niezależnie od obowiązków przewidzianych w Umowie do Stron należeć będzie:
  - 2.1. Niezwłoczne przekazywanie uzgodnionych na bieżąco przez Strony danych oraz udzielanie informacji niezbędnych do realizacji Umowy,
  - 2.2. Wyznaczenie osób do współpracy przy realizacji Umowy.

#### **§ 5**

##### **Obowiązki Wykonawcy**

1. Wykonawca obowiązany jest przedłożyć oświadczenie potwierdzające, że przez cały okres obowiązywania Umowy personel Wykonawcy posiada wystarczające kwalifikacje do serwisowania infrastruktury technicznej, urządzeń wymienionych w załączniku nr 1 oraz ważne dopuszczenia i certyfikaty, których uwiarygodnione kopie stanowią Załącznik nr 3 do Umowy. W przypadku udziału w pracy nowego pracownika Wykonawcy, Koordynator Wykonawcy obowiązany jest przed przystąpieniem tego pracownika do pracy dostarczyć uwiarygodnione kopie opisanych powyżej dokumentów.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do sprawdzania przestrzegania przez Wykonawcę wymogu określonego w ust. 1 tego paragrafu Umowy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania przedmiotu Umowy z zawodową starannością, z zachowaniem wszelkich standardów i norm dla usług tego rodzaju, z poszanowaniem przepisów prawa i wprowadzonych na ich podstawie regulacji wewnętrznych obowiązujących w przedsiębiorstwie Zamawiającego, a nadto w sposób nie naruszający w żadnym zakresie praw własności intelektualnej lub przemysłowej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, praw ochronnych na znaki towarowe oraz praw wynikających z rejestracji na wzory użytkowe i przemysłowe, pozostające w związku z wprowadzeniem materiałów do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przy czym jeżeli dla prawidłowej realizacji Umowy niezbędne byłoby dokonywanie czynności stanowiących ingerencję w sferę praw osób trzecich, których przedmiot jest w posiadaniu Zamawiającego, Zamawiający zobowiązany jest do uprzedzenia o takim fakcie Wykonawcę oraz do zapewnienia wymaganych uprawnień w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy. Jeżeli Wykonawca stwierdzi zagrożenie naruszenia praw osób trzecich poprzez wykonywanie Umowy, obowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, podjąć tymczasowe środki zaradcze zapewniające świadczenie Usług w możliwie najszerszym zakresie bez naruszenia praw osób trzecich, a następnie uzgodnić z Zamawiającym i wdrożyć docelowe rozwiązanie.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania Zasad korzystania z Centrum Przetwarzania Danych, stanowiących Załącznik nr 4 do Umowy.
5. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi zgodnie z poniższymi zasadami:
  - 5.1. Zgłoszenia kierowane przez Zamawiającego rejestrowane są przez COZ.
  - 5.2. Zgłoszenia od Zamawiającego obsługiwane są zgodnie z ustalonymi czasami reakcji i czasami

realizacji.

6. Przedstawiciele Wykonawcy poprzez funkcje COZ zapewniają wsparcie techniczne i merytoryczne w zakresie funkcjonowania Środowiska w Centrum Przetwarzania Danych, diagnostykę oraz rozwiązywanie incydentów, reklamacji oraz realizacji próśb o usługę.
7. Rejestrowane zgłoszenia podlegać będą klasyfikacji przez Wykonawcę, umożliwiającej ich efektywną analizę i raportowanie. Podstawowa klasyfikacja zgłoszeń będzie się odbywać według typów, tj.:
  - Incydent
  - Prośba o usługę
  - Reklamacja

## **§ 6**

### **Obowiązki Zamawiającego**

1. Na wniosek Wykonawcy Zamawiający obowiązany jest udostępnić wszelkie dane jakie zostaną przez Strony w danej sytuacji uznane za niezbędne do realizacji usługi.
2. Zamawiający zobowiązuje się do delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usługi oraz wykonywania prac składających się na przedmiot Umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do potwierdzania wykonania usługi i prac składających się na przedmiot Umowy poprzez zatwierdzanie raportów, o ile będą one zgodne ze stanem faktycznym i zapisami umowy.

## **§ 7**

### **Osoby kontaktowe i tryb eskalacji**

1. Zamawiający wyznacza Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego:  
.....
2. Wykonawca wyznacza Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy:  
.....
3. Do osób wymienionych w ust. 1 i 2 należy koordynacja i uzgadnianie wszystkich bieżących kwestii związanych z wykonywaniem Umowy.
4. Osoby wskazane w ust. 1 i 2 Umowy nie są upoważnione do dokonywania zmiany treści Umowy.
5. W Załączniku nr 5 do Umowy wymienione zostały osoby ze strony Wykonawcy, które będą uczestniczyć w realizacji Umowy.
6. Zmiana osób wymienionych w ust. 1 i 2 oraz w Załączniku nr 5 nie stanowi zmiany Umowy i wymaga jedynie pisemnego powiadomienia drugiej Strony, pod rygorem bezskuteczności.

## **§ 8**

### **Przegląd i aktualizacja Umowy**

1. Kontrola świadczenia usługi w ramach Umowy odbywa się nie rzadziej niż raz na kwartał lub według potrzeb w ustalonych oraz zaakceptowanych przez Strony innych terminach. W przeglądzie usługi powinni uczestniczyć Koordynatorzy Umowy ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
2. Wykonawca w ramach przeglądu analizuje działania serwisowe w okresie pomiędzy ostatnimi przeglądami ze wskazaniem zaistniałych incydentów, reklamacji oraz ze wskazaniem niezbędnych działań profilaktycznych

## **§ 9**

### **Klauzula poufności**

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony, uzyskanych w związku z realizacją Umowy oraz innych informacji, o których Strona powzięła wiadomość, bez względu na źródło ich pochodzenia w związku z zawarciem bądź wykonaniem Umowy oraz wykorzystania otrzymanych od drugiej Strony informacji tylko w celu wykonania Umowy. W okresie obowiązywania niniejszej Umowy oraz po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu Strony zobowiązane są do nie publikowania, nie przekazywania, nie ujawniania ani nie udzielania żadnych informacji, które uzyskały w związku z realizacją niniejszej Umowy.
2. Strony zobowiązują się do zachowania i zabezpieczenia, informacji o których mowa w ust. 1 przed ujawnieniem lub udostępnieniem ich osobom trzecim zarówno w okresie realizacji niniejszej Umowy, jak i bez ograniczeń czasowych po jej rozwiązaniu, wypowiedzeniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy.
3. Każda ze Stron odpowiada za podjęcie wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie zobowiązań określonych w niniejszej klauzuli w szczególności przez swoich pracowników oraz podwykonawców oraz inne osoby zatrudnione przez niego do wykonywania przedmiotu Umowy. Wszystkie osoby, które w imieniu każdej ze Stron lub pod kierownictwem Strony będą uczestniczyły w realizacji Umowy zostaną przez Stronę zobowiązane do zachowania w tajemnicy tych informacji przynajmniej w takim samym zakresie w jakim zobowiązana jest każda ze Stron.
4. Obowiązek dochowania tajemnicy, nie będzie obowiązywał, gdy:
  - a. Informacja jest powszechnie znana,
  - b. informacja została ujawniona za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony,
  - c. informacja została ujawniona zgodnie z wymogami obowiązującego prawa lub obowiązek ujawnienia wynika z prawomocnego orzeczenia sądowego lub prawomocnej decyzji organu administracji.

Każde ujawnienie informacji przez Stronę zgodnie z w ust. 4 lit. b i c: (a) podlega ograniczeniu do zakresu zasadnie niezbędnego dla dostosowania się do warunków przewidzianych odpowiednio w takich przepisach, rozporządzeniach, nakazach sądowych lub określonych przez inny organ państwowy lub zgodzie drugiej Strony oraz (b) w żaden sposób nie skutkuje zmianą poufnego charakteru takich informacji w pozostałych przypadkach.

5. W przypadku naruszania przez Wykonawcę lub osoby, za które odpowiada, któregokolwiek z postanowień niniejszego paragrafu Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 2% łącznego maksymalnego wynagrodzenia, należnego Wykonawcy za realizację niniejszej umowy za każdy przypadek naruszenia. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, jeżeli szkoda wynikająca z naruszenia postanowień niniejszego paragrafu jest wyższa od kwoty przysługującej kary umownej.
6. Przewidziane w Umowie zasady ujawniania i ochrony informacji poufnych nie zwalniają Stron od zachowania dalej idących wymogów przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym w szczególności w zakresie przetwarzania danych osobowych.

## **§ 10**

### **Kary umowne i wypowiedzenie, odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w przypadku opóźnienia terminu rozwiązania zgłoszenia serwisowego zgłoszonego przez Zamawiającego w ramach Umowy - w wysokości 4% wynagrodzenia miesięcznego netto, określonego w § 3 ust. 1, za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki.
2. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy spowodowanego zdarzeniem obiektywnym, nieposiadającym swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa, zewnętrznym, niemożliwym do przewidzenia, którego skutków nie dało się przewidzieć, ani skutkom nie można zapobiec, które wystąpiło mimo dołożenia należytej staranności wymaganej w stosunkach kupieckich (art. 355 §2 kodeksu cywilnego) w celu należytego spełnienia świadczenia (dalej jako: *Siła Wyższa*). W przypadku zaistnienia w trakcie trwania okresu rozliczeniowego siły wyższej uniemożliwiającej lub utrudniającej realizację Umowy zgodnie z jej warunkami, przewidziana w Umowie wysokość wynagrodzenia Wykonawcy zostanie za ten okres proporcjonalnie pomniejszona – adekwatnie do zakresu niemożności i do ilości dni okresu rozliczeniowego, w ciągu których ta niemożność występowała. Po ustaniu Siły Wyższej, Strona powinna podjąć odpowiednie kroki w celu wznowienia wykonania zobowiązania dotkniętego Siłą Wyższą tak szybko i w takim zakresie, jak to będzie rozsądnie możliwe biorąc pod uwagę okoliczności. Jeżeli siła wyższa uniemożliwia lub uniemożliwi jednej ze Stron wywiązanie się z jakiegokolwiek zobowiązania objętego Umową, Strona ta zobowiązana jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 5 Dni Roboczych od wystąpienia siły wyższej, zawiadomić drugą Stronę na piśmie o wydarzeniu lub okolicznościach stanowiących siłę wyższą wymieniając przy tym zobowiązania, z których nie może lub nie będzie mogła się wywiązać oraz wskazując przewidywany okres, w którym nie będzie możliwe wykonywanie Umowy. Powinna także dążyć do kontynuowania realizacji swoich zobowiązań w rozsądnym zakresie oraz podjąć działania niezbędne do zminimalizowania skutków działania siły wyższej oraz czasu jej trwania. Niezależnie od zaistnienia przypadku siły wyższej, Strona, której działalności dotknęło takie zdarzenie, powinna wykonywać inne zobowiązania określone niniejszą Umową w zakresie, w jakim zdarzenie siły wyższej nie miało wpływu na wykonywanie tychże zobowiązań. W wypadku zaistnienia siły wyższej o charakterze długotrwałym, powodującej niewykonywanie Umowy przez okres dłuższy niż jeden miesiąc, Strony będą prowadziły negocjacje w celu określenia dalszej realizacji lub rozwiązania Umowy.
3. Odpowiedzialność Stron z tytułu kar umownych jest ograniczona do wartości wynagrodzenia netto, o którym

mowa w § 3 ust. 2 Umowy.

4. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę lub Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający może naliczyć kary umowne w wysokości 50% łącznego wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 2.
5. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności opisane w niniejszym paragrafie nie obejmują szkód wyrządzonych przez Strony z winy umyślnej jak również innych przypadków odpowiedzialności przewidzianej bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, której nie można ograniczyć.
6. Wykonawca odpowiada za działania lub zaniechania podwykonawców jak za prace (działania) własne.
7. Zastrzeżone w Umowie kary umowne nie ograniczają Zamawiającego w dochodzeniu od Wykonawcy naprawienia szkody w pełnej wysokości - na zasadach ogólnych.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo odstąpienia od Umowy (w całości lub w części według uznania) w terminie 30 dni od daty powzięcia informacji o jednej z poniższych okoliczności:
  - Wykonawca naruszy, którekolwiek z postanowień Umowy i nie usunie naruszenia w terminie 3 dni roboczych od otrzymania wezwania Zamawiającego w tym zakresie, przy czym warunku wezwania nie stosuje się, jeśli usunięcie uchybienia nie jest możliwe.
9. Odstąpienie od Umowy nie powoduje obowiązku zwrotu przez Zamawiającego kar umownych zapłaconych przez Wykonawcę, nie wpływa również na wiążący Wykonawcę obowiązek przestrzegania klauzuli poufności oraz możliwość dochodzenia przez Zamawiającego kary umownej z tytułu naruszenia ww. klauzuli. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy, Zamawiający poinformuje Wykonawcę w oświadczeniu o odstąpieniu, czy oświadczenie ma skutki w stosunku do całej Umowy, czy tylko jego części. Brak takiej informacji oznacza, iż oświadczenie ma skutek w stosunku do całej Umowy. W przypadku częściowego odstąpienia od Umowy Wykonawca przysługuje wynagrodzenie za część Umowy, od której Zamawiający nie odstąpił, a Zamawiający nabywa prawa na warunkach przewidzianych Umową, do prac, urządzeń zatrzymanych przez Zamawiającego. Odstąpienie nie powoduje wygaśnięcia zobowiązań Wykonawcy w zakresie odpowiedzialności w zakresie prac, urządzeń zatrzymanych przez Zamawiającego.
10. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących powszechnych przepisów prawa, Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie przez Zamawiającego kar umownych z przysługującego Wykonawcy Wynagrodzenia. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o potrąceniu na piśmie. W przypadku braku po stronie Zamawiającego zobowiązań, z których możliwe byłoby potrącenia należności z tytułu kar umownych, Wykonawca zobowiązany jest do ich uregulowania w terminie do 30 dni od daty otrzymania dokumentu z naliczeniem kary.
11. W przypadku naruszenia istotnych postanowień niniejszej Umowy przez Wykonawcę, w szczególności:
  - a) zaprzestania całkowicie lub częściowo świadczenia Usług przez Wykonawcę przez okres dłuższy niż 14 dni,
  - b) w razie powzięcia przez Zamawiającego informacji, że Wykonawca będący osobą fizyczną/urzędujący członek organu zarządzającego lub nadzorczego Wykonawcy / wspólnik Wykonawcy w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusz Wykonawcy w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurent został prawomocnie skazany za przestępstwo, o którym mowa w art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. a-g ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych

(Dz. U. z 2019 r., poz. 2019 ze zm.) w chwili zawarcia Umowy lub zostanie skazany za wyżej wskazane przestępstwo w trakcie realizacji Umowy,

- c) naruszenia postanowień Umowy przez Wykonawcę w zakresie zasad zachowania poufności,
- d) inne przypadki wskazane w Umowie

Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim nieskutecznym upływie 7-dniowego terminu oznaczonego w wezwaniu do usunięcia naruszeń (o ile dane naruszenie możliwe jest do usunięcia).

12. W przypadku zaistnienia okoliczności przewidzianych w ust. 11 lit. b powyżej, Zamawiający przed podjęciem decyzji o wypowiedzeniu Umowy, może zwrócić się do Wykonawcy o przedłożenie w oznaczonym terminie dodatkowych informacji, wyjaśnień lub dokumentów, a Wykonawca jest je zobowiązany w tym terminie przedłożyć. Wykonawca może przedłożyć dowody na to, że podjęte przez niego środki są wystarczające do wykazania jego rzetelności, w szczególności udowodnić naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem lub przestępstwem skarbowym, zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę lub naprawienie szkody, wyczerpujące wyjaśnienie stanu faktycznego oraz współpracę z organami ścigania oraz podjęcie konkretnych środków technicznych, organizacyjnych i kadrowych, które są odpowiednie dla zapobiegania dalszym przestępstwom lub przestępstwom skarbowym lub nieprawidłowemu postępowaniu Wykonawcy.
13. Umowa może zostać rozwiązana przed końcem jej obowiązywania za zgodnym porozumieniem Stron. Umowa może zostać rozwiązana na zasadach wyraźnie wskazanych w treści Umowy, a także w przypadkach przewidzianych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności Kodeksu Cywilnego. Dopuszcza się odstąpienie od Umowy także w przypadkach i na zasadach przewidzianych w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.
14. Oświadczenia Stron w przedmiocie wypowiedzenia, rozwiązania, odstąpienia od Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
15. W przypadku wypowiedzenia Umowy (poza przypadkami wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym) koniec okresu wypowiedzenia przypadać będzie na ostatni dzień tego miesiąca, w którym przypada koniec okresu wypowiedzenia.
16. W okresie wypowiedzenia Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Usługi określone w niniejszej Umowie.
17. Zamawiający jest uprawniony do miarkowania należnych kar umownych w przypadku zaistnienia uzasadnionych okoliczności poprzedzonych wnioskiem Wykonawcy o takie miarkowanie, w tym w związku z wysokością szkody poniesionej przez Zamawiającego.

## **§11**

### **Klauzula sankcyjna**

Celem postanowień zawartych w załączniku nr 9 do Umowy jest niedopuszczenie, by w wykonywaniu Umowy brały udział podmioty objęte sankcjami wynikającymi z ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (tj. Dz. U. 2025r. poz. 514 z późn. zm.) oraz rozporządzenia RADY (UE) 2022/576 z dnia 8 kwietnia 2022 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego

środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z 8.4.2022), a także z innych aktów prawnych dotyczących wprowadzenia środków ograniczających w związku z sytuacją w Ukrainie. W związku z powyższym Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać klauzuli sankcyjnej, której treść stanowi załącznik nr 9 do Umowy.

## **§12**

### **Ochrona Danych Osobowych**

1. Strony niniejszej Umowy, a także Podwykonawcy stron, o ile występują w procesie przetwarzania danych, zobowiązują się do ochrony danych osobowych udostępnianych wzajemnie w związku z jej wykonaniem, stosując w tym celu środki organizacyjno-techniczne, o których mowa w art. 32 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) (dalej „RODO”), a także inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa unijnego i krajowego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
2. Każda ze Stron oświadcza, że jej pracownicy, współpracownicy lub inne osoby fizyczne posiadające dostęp do danych osobowych przedstawicieli drugiej Strony (w tym danych kontaktowych) znają przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, działają na podstawie polecenia administratora danych (art. 29 RODO) lub imiennego upoważnienia uprawniającego do przetwarzania danych osobowych w tym zakresie, a także zobowiązane są do zachowania w tajemnicy informacji prawnie chronionych.
3. Strony oświadczają, że udostępniają sobie wzajemnie dane pracowników wyznaczonych do reprezentacji Stron i realizacji Umowy w celu i zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy.
4. Dane osobowe osób, o których mowa w § 7 ust. 1 i 2 Umowy, będą przetwarzane przez Strony jedynie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania zadań związanych z realizacją zawartej Umowy.
5. Klauzula informacyjna dla osób wyznaczonych przez Wykonawcę do wykonywania Umowy stanowi załącznik nr 8 do umowy. Klauzula informacyjna dla osób wyznaczonych przez PGE Dystrybucja S.A. do wykonania Umowy znajduje stanowi załącznik nr.....(klauzul przekazana przez podmiot z którym PGE Dystrybucja zawiera umowę).
6. Dane osobowe przetwarzane w związku z realizacją Umowy mogą być przekazane do PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. w związku z posiadaniem przez PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. statusu spółki dominującej w stosunku do PGE Dystrybucja S.A. na potrzeby zgodnego z prawem wykonania przez PGE S.A. obowiązków i uprawnień jako spółki dominującej.
7. Klauzula informacyjna PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. znajduje się na stronie internetowej pod adresem elektronicznym: <https://www.gkpge.pl/rodo/klauzule-informacyjne> pod nazwą „Klauzula informacyjna dla Kontrahentów, Klientów, Osób reprezentujących i innych interesariuszy Grupy Kapitałowej PGE i Grupy PGE’.
8. Strony są zobowiązane poinformować osoby wyznaczone do wykonania Umowy o miejscu udostępnienia informacji, o których mowa w ustępie powyżej.
9. Żadna ze Stron nie będzie ponosić odpowiedzialności za niezgodne z przepisami działania i zaniechania innej Strony w zakresie obowiązków związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

10. Wykonawca zobowiązany jest na wezwanie Zamawiającego przedstawić potwierdzenie wypełnienia obowiązku informacyjnego, o którym mowa w ust.5 w terminie nie dłuższym niż 7 dni od otrzymania wezwania. Wezwanie może zostać złożone pisemnie na adres korespondencyjny Wykonawcy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy osoby odpowiedzialnej za realizację Umowy.

### **§13**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Zamawiający jest uprawniony do przekazania treści Umowy (w tym oferty Wykonawcy) oraz informacji dotyczących jej realizacji do PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. z siedzibą w Warszawie lub innego podmiotu należącego do Grupy Kapitałowej PGE w związku z wymogami nałożonymi przepisami prawa.
2. Postanowienia umowy nie mogą być zmienione, ani uzupełnione postanowieniami niekorzystnymi dla Zamawiającego i Wykonawcy, jeżeli zmiana powodowałaby zmianę treści oferty, na podstawie, której został wybrany Wykonawca, chyba że konieczność zmiany spowodowana będzie okolicznościami, których nie można było przewidzieć przy zawieraniu umowy.
3. Wykonawca nie może przenieść na jakąkolwiek osobę trzecią, w tym podwykonawcę praw, a w tym wierzytelności wynikających z umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności. Faktury wystawiane w toku realizacji niniejszej umowy przez Wykonawcę, powinny zawierać oświadczenie, że przelew wierzytelności wynikających z niniejszej umowy wymaga zgody Zamawiającego.
4. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że co innego wyraźnie wynika z Umowy.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego w Polsce, w tym przepisy Kodeksu Cywilnego.
6. Sprawy sporne rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
7. Wykonawca oświadcza, iż jest uprawniony do zawarcia i wykonania niniejszej umowy, posiada w tym zakresie stosowną wiedzę i doświadczenie. Wykonawca oświadcza, iż zawarcie i wykonanie niniejszej umowy nie naruszy praw osób trzecich, w przypadku gdyby takie naruszenia praw wystąpiły, zobowiązuje się do pokrycia wszelkich uzasadnionych roszczeń tych osób trzecich.
8. Wykonawca wyraża niniejszym zgodę na przeniesienie przez Zamawiającego przysługujących Zamawiającemu praw i obowiązków (w tym praw i obowiązków przyszłych) wynikających z niniejszej Umowy – w całości lub w części - na spółkę należącą do Grupy Kapitałowej PGE. Dla uniknięcia wątpliwości Strony niniejszym potwierdzają, że zawarcie niniejszej Umowy stanowi w przedmiotowym zakresie wyrażenie przez Wykonawcę zgody na przejęcie wynikających z Umowy zobowiązań Zamawiającego - w rozumieniu art. 519 k.c.
9. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których dwa otrzymuje Zamawiający, a jeden Wykonawca.



**Załączniki:**

Wymienione poniżej załączniki stanowią integralną część Umowy:

Załącznik nr 1: Wykaz systemów

Załącznik nr 2: Karta usług technicznych.

Załącznik nr 3: Świadectwa i Certyfikaty (zgodnie z zapisem §5 ust. 1 Umowy)

Załącznik nr 4: Zasady korzystania z Centrum Przetwarzania Danych.

Załącznik nr 5: Wykaz osób Wykonawcy upoważnionych do wykonywania usługi w pomieszczeniach CPD Zamawiającego.

Załącznik nr 6: Zasady wymiany uszkodzonych urządzeń, podzespołów, elementów w ramach Umowy.

Załącznik nr 7: Protokół i Oferta Wykonawcy po negocjacjach z dnia ..... roku.

Załącznik nr 8: Klauzula informacyjna w sprawie ochrony danych osobowych

Załącznik nr 9: Klauzula sankcyjna

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

**Wykaz systemów Serwerowni objętych serwisem**

1. W skład infrastruktury technicznej wchodzi:
  - a. Agregaty prądotwórcze z wyposażeniem:
    - Perkins 1.2 MVA,
    - GP 1396 KS 1.2 MVA,
    - Perkins 50 kVA.
  - b. Urządzenie UPS 30kVA,
  - c. System instalacji energetycznej NN:
    - rozdzielnie 11 sztuk,
    - łączniki 43 sztuki,
    - okablowanie elektryczne CPD z urządzeniami,
    - zabezpieczenia prądowo – nadmiarowe szaf teleinformatycznych.
2. W ramach świadczenia usług serwisowych systemów CPD Wykonawca będzie dokonywał okresowych przeglądów, konserwacji i napraw urządzeń oraz elementów Systemów:
  - Diagnostowanie urządzeń w miejscu ich lokalizacji oraz podejmowanie odpowiednich czynności w celu utrzymania tych urządzeń w stanie gotowości do pracy lub przywrócenia ich do tego stanu.
  - Wykonanie konserwacji profilaktycznej każdego urządzenia, zgodnie z normami producenta, dla każdego urządzenia obejmujące właściwe testy, regulacje, strojenia i w uzasadnionych przypadkach wymianę części.
  - Uruchamianie agregatów prądotwórczych raz w tygodniu na czas nie krótszy niż 20 minut przy czym co czwarte uruchomienie musi być wykonane pod obciążeniem ( symulacja zaniku zasilania z sieci elektroenergetycznej )
  - Raz w roku test pracy agregatów prądotwórczych obciążonych mocą 700 kVA na minimum 2 godziny każdy.

Szczegółowy wykaz urządzeń, wymagane działania serwisowo-kontrolne, zakres działań profilaktycznych Wykonawca proponuje Zamawiającemu posiłkując się Dokumentacją Powykonawczą CPD.

**Karta usług technicznych**

1. Procedura usuwania awarii Systemów CPD wskazanych w załączniku nr 1 (Środowisko)
  - 1.1. Systemy CPD (Środowisko) monitorują oraz rejestrują z określeniem czasu główne parametry środowiska w pomieszczeniach technicznych CPD. Przekroczenie ustalonych progów tych parametrów powoduje określony alarm widziany przez personel Zamawiającego.
  - 1.2. Jeżeli takie przekroczenie nie jest zdarzeniem incydentalnym i może mieć wpływ na pracę urządzeń posadowionych w CPD, personel Zamawiającego uruchamia procedury usuwania awarii Środowiska poprzez Zgłoszenie serwisowe, o czym ma obowiązek w sposób udokumentowany powiadomić Wykonawcę na zasadach opisanych w Umowie.
  - 1.3. Jeżeli Zamawiający monitorując pracę systemów wymienionych w Załączniku nr 1 nabierze podejrzeń, iż nieprawidłowości pracy tych systemów są spowodowane odstępstwami od zakładanych parametrów kontrolowanych i sterowanych przez te Systemy CPD, bezzwłocznie kieruje do Wykonawcy Zgłoszenie serwisowe na zasadach opisanych w Umowie.
  - 1.4. Jeżeli wymienione problemy z infrastrukturą zostaną wykryte przez systemy monitorowania Zamawiającego, uprawnieni przedstawiciele Zamawiającego wykonają zgłoszenie o zaistniałym Incydencie.
  - 1.5. W razie gdyby przeprowadzona przez Wykonawcę diagnoza nie potwierdziła istnienia problemu, poinformuje on o tym fakcie osobę upoważnioną po stronie Zamawiającego, przedstawiając raport opisujący awarię.
2. Kalendarz dostępności usługi: 24 x 7, okno serwisowe 22:00 — 05:00, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym
3. Kalendarz i zakres wsparcia usługi

Pełny zakres wsparcia, przyjmowanie i obsługa zgłoszeń odbywać się będzie przez COZ udostępnione w postaci portalu przez Wykonawcę pod adresem <http://www.....>, umożliwiającą wysłanie zgłoszenia zgodnie z czasem dostępności usługi tj. 24x7. Osoba zgłaszająca automatycznie otrzymuje potwierdzenie rejestracji — w formie e-maila (ew. smsa). W przypadku niedostępności COZ dla Zamawiającego udostępniony zostanie również adres mailowy: ..... jak również lista nr telefonów wraz z nazwiskami osób odpowiedzialnych za obsługę serwisową Zamawiającego.

  1. ....
  2. ....

Wykaz telefonów gdzie należy dokonywać zgłoszeń w przypadku braku dostępu do COZ za pomocą WWW.

  1. ....
  2. ....

Czas reakcji będzie liczony od momentu zakończenia przez Zamawiającego czynności związanych z wysłaniem (dokonaniem) zgłoszenia w jeden z powyżej opisanych sposobów.

Zgłoszenie serwisowe poprawne formalnie musi zawierać następujące dane:

- Pracownika zamawiającego (Imię, nazwisko, telefon, e-mail)
- Temat
- Opis problemu
- Powtarzalność problemu
- Priorytet

Po zakończeniu czynności dokonania zgłoszenia przez pracowników Zamawiającego w jeden z opisanych powyżej sposobów Wykonawca zobowiązany jest zgodnie z priorytetem otrzymanego zgłoszenia przystąpić do rozwiązania zgłoszonego problemu

Wykonawca ma obowiązek przesłać do Zamawiającego potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia dla każdej z w/w form dokonywanie zgłoszeń.

Po zrealizowaniu zgłoszenia serwisowego Zamawiający otrzymuje od Wykonawcy protokół z prac wykonanych, który zawierać będzie informację dotyczące otrzymanego zgłoszenia, opisu sytuacji, wykazu prac wykonanych, zaleceń, sugestii i propozycji rozwiązań (w zależności od priorytetu i rodzaju zgłoszenia)

#### 4. Maksymalne czasy reakcji i rozwiązań dla poszczególnych priorytetów zgłoszeń

Priorytet	Czas reakcji [godz.]	Czas rozwiązania [godz.]
Krytyczny	0,5	4
Średni	1	24
Niski	4	72
Prośba o usługę	8	72
Reklamacje	8	72

- **Priorytet krytyczny** oznacza nieprawidłową pracę systemów i urządzeń CPD wymienionych w załączniku nr 1 wpływających na przekroczenie dopuszczalnych wartości parametrów środowiskowych CPD opisanych w dokumentacji technicznej
- **Priorytet średni** oznacza odczuwalne pogorszenie parametrów środowiskowych CPD opisanych w dokumentacji technicznej, na które ma wpływ nieprawidłowa praca systemów i urządzeń CPD wymienionych w załączniku nr 1.
- **Priorytet niski** oznacza nieznaczne pogorszenie parametrów środowiskowych CPD opisanych w dokumentacji technicznej, na które ma wpływ nieprawidłowa praca systemów i urządzeń CPD wymienionych w załączniku nr 1.

Wszystkie wyżej wymienione czasy liczone są w godzinach świadczenia wsparcia zgodnie z Kalendarzem świadczenia usługi wskazanym w pkt 2 i 3 powyżej.

- 4.1. W celu zapewnienia realizacji warunków Umowy Wykonawca zobowiązuje się udostępnić Zamawiającemu stały kontakt zgodnie z Kalendarzem i zakresem wsparcia usługi
- 4.2. Wykonawca dokona naprawy i usunie przyczynę powstania problemu we wskazanym w pkt 4 powyżej czasie rozwiązania lub w przypadku braku takiej możliwości, zastosuje obejście spełniające założoną sprawność CPD. Czas trwania zastosowanego obejścia nie może być dłuższy niż 14 dni.
- 4.3. W ciągu 2 godzin od rozwiązania problemu, Incydentu lub jego obejścia Wykonawca zobowiązany jest do przesłania potwierdzenia rozwiązania problemu w formie elektronicznej – protokół z prac wykonanych. W przypadku zgłoszeń z priorytetem krytycznym Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie po rozwiązaniu problemu powiadomić o tym Zamawiającego telefonicznie, a w ślad za tym pisemnie – protokół z prac wykonanych.
- 4.4. Wykonawca zobowiązany jest do administrowania Systemem CPD (Środowiskiem) i archiwizowania danych i ponosi odpowiedzialność za szkody wynikłe z tytułu utraty danych.
- 4.5. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań, aby w czasie przeprowadzania jakichkolwiek czynności w Serwerowni czynności te nie kolidowały z istniejącymi parametrami pracy Serwerowni (nie pogarszały istniejących parametrów pracy).
- 4.6. Wykonawca jest zobowiązany do przestrzegania przepisów bezpieczeństwa i poufności zbiorów danych w trakcie i w związku z wykonywaniem nadzoru nad funkcjonowaniem Serwerowni, pod warunkiem uprzedniego poinformowania go przez Zamawiającego o obowiązujących w tym zakresie przepisach ogólnych i wewnętrznych Zamawiającego.

## 5. Poziom dostępności usługi i terminowości rozwiązań

Rzeczywiste poziomy dostępności obliczane są dla każdej z usług objętych niniejszą Umową wg poniższego wzoru:

$$RPDU = (T_D - \sum T_N) / T_D * 100\%$$

gdzie:

- a) RPDU – Rzeczywisty poziom dostępności usługi [%],
- b)  $T_D$  – uzgodniony czas dostępności usługi, wynikający z kalendarza dostępności usługi, po odjęciu uzgodnionych okien serwisowych [godz.],
- c)  $T_N$  – czas trwania niedostępności usługi, zaistniałej w wyniku wystąpienia incydentu o prioryecie krytycznym [godz.].

Wyliczenie minimalnego rzeczywistego poziomu dostępności:

$$T_D = 30 \text{ dni} * 4 \text{ godz.} = 120 \text{ godz.}$$

$$T_N = 2 * 4 \text{ godz.} = 8 \text{ godz.}$$

$$RPDU = (120 \text{ godz.} - 8 \text{ godz.}) / 120 \text{ godz.} * 100\% = 93,33\%$$

W celu zapewnienia terminowości rozwiązań incydentów wprowadzony został parametr, określający poziom dotrzymania terminów rozwiązań, obliczany wg poniższego wzoru:

$$PDTR = \sum (W_x * P_x) / \sum W_x$$

gdzie:

- a) PDTR – poziom dotrzymania terminów rozwiązań incydentów [%],
- b)  $P_x$  – wskaźnik dotrzymania terminów rozwiązań dla danego priorytetu zgłoszeń serwisowych, obliczany wg wzoru  $A_x / B_x * 100\%$  [%],
- c)  $A_x$  – liczba zgłoszeń serwisowych danego priorytetu, dla których w danym miesiącu kalendarzowym nie został przekroczony czas przywrócenia dostępności usługi,
- d)  $B_x$  – liczba wszystkich zgłoszeń serwisowych danego priorytetu, zarejestrowanych w danym miesiącu kalendarzowym,
- e)  $W_x$  – waga danego priorytetu zgłoszenia serwisowego.

Zestawienie wag i wskaźników dotrzymania terminów rozwiązań dla poszczególnych priorytetów zgłoszeń, przedstawia poniższa tabela.

Priorytet	$W_x$	$P_x$ [%]
Krytyczny	5	100,00
Średni	3	98,00
Niski	1	96,00
Prośba o usługę	2	97,00
Reklamacja	3	98,00

Wyliczenie minimalnego poziomu dotrzymania terminów rozwiązań:

$$PDTR = (5 * 100 + 3 * 98 + 1 * 96 + 2 * 97 + 3 * 98) / (5 + 3 + 1 + 2 + 3) = 98,43\%$$

Poziom niezawodności usługi:

Maksymalna liczba incydentów o priorytecie krytycznym: 2 / okres rozliczeniowy

Zapewnienie ciągłości usługi: 30 min < RTO < 4 godz.

Struktura raportowania w/w parametrów zgodnie ze wzorem zamieszczonym poniżej.

<b>Zamawiający</b>	<b>RAPORT MIESIĘCZNY</b>	<b>Wykonawca</b>
--------------------	--------------------------	------------------

Numer raportu: ..... / ..... / .....	Okres raportowy: ..... / ..... / .....
Data sporządzenia: ..... / ..... / .....	Liczba stron: 1

**1. Rzeczywisty poziom dostępności usługi (RPDU)**

Nazwa usługi	RPDU zgodnie z umową	T <sub>D</sub>	Σ T <sub>N</sub>	Wykonawca wartości RPDU	Odchylenie	Uwagi
Usługa kolokacji	93,33%	44		100%	-	-

**2. Poziom dotrzymania terminów rozwiązań (PDTR)**

Nazwa usługi	Priorytet	PDTR dla usługi zgodnie z umową	P <sub>x</sub> dla usługi zgodnie z umową	Wykonana wartość PDTR	Wykonana wartość P <sub>x</sub>	Odchylenie	Uwagi
Usługa		98,43%		100%		-	-
	Krytyczny		100%		100%	-	-
	Średni		98%		100%	-	-
	Niski		96%		100%	-	-
	Prośba o usługę		97%		100%	-	-
	Reklamacje		98%		100%	-	-

**3. Inne prace:**

**4. Uwagi wykonawcy:**

Raport sporządził:	Raport zatwierdził:	Raport otrzymał:
(data i podpis)	(data i podpis)	(data i podpis)

### Zasady korzystania z centrum przetwarzania danych

1. Pomieszczenia CPD dzielą się ze względu na pełnione funkcje na cztery kategorie:
  - a) Pomieszczenia techniczne;
  - b) Pomieszczenia biurowe;
  - c) Pomieszczenia gospodarcze;
  - d) Korytarze;
2. Dostęp do pomieszczeń CPD:
  - a) Użytkownicy samodzielnie mogą przebywać wyłącznie w tych pomieszczeniach technicznych, do których mogą się dostać z pomocą swojej karty dostępu;
  - b) W innych pomieszczeniach technicznych osoby nie uprawnione do takiej wizyty mogą jedynie przebywać w obecności osoby upoważnionej po uzyskaniu oficjalnej zgody.
3. Dostęp do poszczególnych pomieszczeń jest przyznawany przez Obsługę CPD w oparciu o wykonywane funkcje wymagające dostępu do poszczególnych stref.
4. Zakaz uzyskiwania dostępu z pomocą kart dostępu innych osób.

Zakazuje się do korzystania z pomocy cudzych kart dostępu. Zakaz ten wiąże się z możliwością nielegalnego dostępu do stref, do których nie uzyskało się prawa dostępu.
5. Zakaz wprowadzania osób, które nie mają oficjalnej zgody do przebywania w określonej strefie CPD.

Zakazuje się osobom upoważnionym do dostępu do określonej strefy wprowadzania tamże osób nie posiadających takich uprawnień przyznanych przez osoby do tego upoważnione. Obsługa CPD jest upoważniona do kontroli uprawnień dostępu i do usuwania osób nie posiadających uprawnień do przebywania w danej strefie.
6. Ograniczenie liczby osób przebywających w pomieszczeniu technicznym Serwerowni.

Osoba odpowiedzialna za serwis CPD, może ograniczyć ilość osób przebywających w poszczególnych pomieszczeniach technicznych CPD. Takie ograniczenie może być spowodowane koniecznością dotrzymania parametrów klimatycznych tego pomieszczenia oraz zachowaniem bezpieczeństwa pracy urządzeń.
7. Wymóg czystego obuwia oraz odzieży.

Osoby przebywające w pomieszczeniach technicznych CPD nie mogą mieć zabłoconego obuwia lub zanieczyszczonych ubrań roboczych mogących zwiększyć zapylenie. W takich szczególnych przypadkach niezbędne jest stosowanie ochraniaczy na obuwiu oraz wiskozowe peleryny ochronne.



8. Zakaz spożywania posiłków w pomieszczeniach technicznych CPD.

W pomieszczeniach technicznych obowiązuje bezwzględny zakaz spożywania wszelkich posiłków oraz picia płynów.

9. Zakaz palenia papierosów.

We wszystkich ww. pomieszczeniach CPD obowiązuje bezwzględny zakaz palenia papierosów. Niezastosowanie się do tego zakazu skutkuje karami administracyjnymi, a także konsekwencjami finansowymi związanymi ze skutkami ppoż.

10. Prowadzenie czynności serwisowych.

Czynności serwisowe, które mogą powodować zadymienie lub lokalne podwyższenie temperatury muszą być wykonywane po uprzednim poinformowaniu o tym personelu technicznego;

Wykaz osób Wykonawcy oraz uzgodnionych z Zamawiającym Podwykonawców upoważnionych do wykonywania usługi w pomieszczeniach CPD Zamawiającego:

Imię i nazwisko	dopuszczenie do wymienionych w tej rubryce urządzeń z wymienionymi uprawnieniami zawartymi w formie kopii dokumentów (certyfikatów) w Załączniku nr 3 Umowy

W przypadku pracownika podwykonawcy będącego producentem urządzenia z CPD i podlegającego usłudze w ramach tej Umowy, w przypadku pisemnej desygnacji do prac w CPD nie są wymagane ww. uprawnienia (certyfikaty)

**Zasady wymiany uszkodzonych urządzeń, podzespołów, komponentów i innych elementów Systemów w ramach Umowy**

1. W terminie 30 dni po podpisaniu Umowy, Wykonawca z udziałem upoważnionych przez Koordynatora Zamawiającego pracowników Zamawiającego opracuje listę urządzeń, podzespołów, komponentów i innych elementów Systemów newralgicznych z punktu widzenia prawidłowej pracy CPD.
2. Opisane zgodnie z pkt 1 urządzenia, podzespoły, elementy podlegają wymianie na nowe wyprodukowane przez producentów urządzeń/Systemów w skład których wchodzi, przy czym mogą także podlegać wymianie na zamienniki innych producentów (markowych), o nie gorszych parametrach niezawodnościowych niż elementy oryginalne (ww. producenta urządzenia/Systemów), po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego.
3. W ciągu 30 dni po podpisaniu Umowy w ramach przeglądu zerowego Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym opracuje harmonogram przeglądów konserwacyjnych urządzeń i innych elementów Systemów newralgicznych z punktu widzenia prawidłowej pracy CPD, z uwzględnieniem konieczności wymiany urządzeń, komponentów (podzespołów) i innych elementów Systemów na podstawie wymagań producentów zawartych w dokumentacji technicznej.