**UMOWA SERWISOWA**

**SYSTEMÓW SOKK I NARZĘDZIE PROWIZYJNE**

**zawarta w Warszawie, pomiędzy:**

**PGE Systemy Spółka Akcyjna** z siedzibą w Warszawie przy ul. Siennej 39, 00-121 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000007353, oznaczoną numerem NIP: 526-25-33-154*,* posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, kapitał zakładowy w wysokości 125 000 000,00 złotych, wpłacony w całości, zwaną dalej „**Zamawiającym**”, którą reprezentuje:

Jacek Piotrowski – Pełnomocnik,

Agnieszka Sadowska - Pełnomocnik,

a

…………….

zwanymi dalej łącznie **„Stronami”**, a każda osobno **„Stroną”**.

Przedstawiciele Stron wskazani powyżej niniejszym oświadczają, że ich umocowania nie wygasły, ani nie zostały ograniczone oraz, że - w związku z powyższym - są w pełni uprawnieni do zawarcia Umowy.

w wyniku przeprowadzenia postępowania zakupowego zgodnie z Procedurą Ogólną Zakupów Grupy Kapitałowej PGE oraz Procedurą zakupów PGE Systemy S.A. w trybie przetargu nieograniczonego pn.: „Zawarcie umowy serwisowej systemów SOKK i Narzędzie Prowizyjne na okres 18 miesięcy”, nr POST/PGE/SYS/DZ/00381/2025, (zwanego dalej: „Postępowaniem zakupowym”) Strony postanowiły zawrzeć Umowę, o następującej treści:

1. DEFINICJE
   1. Pojęcia użyte w Umowie, w tym w Załącznikach do Umowy (o ile w treści danego Załącznika do Umowy Strony nie postanowią inaczej), mają określone poniżej znaczenie:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojęcie** | **Znaczenie** |
| **Czas Reakcji** | czas liczony od momentu zarejestrowania Zgłoszenia w systemie Service Desk należącym do Wykonawcy do potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia poprzez podanie Zamawiającemu numeru sprawy (Daty przyjęcia Zgłoszenia). Oznacza to, że Zgłoszenie jest w trakcie rozwiązywania. |
| **Czas Rozwiązania** | czas upływający od momentu zarejestrowania przez Wykonawcę Zgłoszenia (Daty przyjęcia Zgłoszenia), do momentu zakończenia działań zmierzających do jego rozwiązania - Naprawy. W przypadku odmowy zarejestrowania Zgłoszenia przez Wykonawcę przyjmuje sie, że Zgłoszenie zostało zarejestrowane z chwilą podjęcia kontaku z Wykonawcą. |
| **Dane** | wszelkie dane, które przetwarza lub za których przetwarzanie jest odpowiedzialny Zamawiający lub podmioty GK PGE, w tym dane osobowe, których Zamawiający lub podmioty GK PGE są administratorami, powierzone Wykonawcy do przetwarzania, obejmujące wszystkie dane przetwarzane przez Wykonawcę - w tym dane klientów (imię i nazwisko / nazwa, adres, numer telefonu, informacje o odczytach, o lokalizacji, faktury, numery rachunków bankowych etc.), których szczegółowy zakres wymieniony jest w treści Umowy. |
| **Data przyjęcia Zgłoszenia** | data i czas, od którego liczony jest Czas Rozwiązania. |
| **Dni Robocze** | dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
| **Dni Wolne** | Soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy. |
| **Dokumentacja** | wszelka dokumentacja dotycząca przedmiotu Umowy i poszczególnych rezultatów pracy Wykonawcy, która powstanie w ramach realizacji Umowy lub do dostarczenia której zobowiązany jest Wykonawca, zarówno w postaci elektronicznej jak i papierowej. |
| **Dokumentacja techniczna** | Dokumentacja Systemu opisująca funkcjonalności Systemu oraz dane, sposób użytkowania, wzajemne powiązania i wpływ elementów Systemu na siebie i na dane. W zakres Dokumentacji technicznej wchodzą również wszelkie inne utrwalone ustalenia pomiędzy Stronami dotyczące funkcjonowania Systemu lub Środowiska. |
| **Godziny Pracy** | godziny od 8.00 do 16.00 w Dni Robocze. |
| **Godzina Robocza** | Jedna godzina pracy wykonywana w Godzinach Pracy |
| **Grupa Kapitałowa PGE (GK PGE)** | PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. z siedzibą w Lublinie, ul. Aleja Kraśnicka 27, 20-718 Lublin, (adres do korespondencji: ul. Mysia 2, 00-496 Warszawa), nr KRS: 0000059307 oraz spółki w stosunku do niej dominujące, zależne lub powiązane – zarówno obecnie, jak i w przyszłości – w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych. |
| **Incydent** | nieplanowana przerwa w działaniu Systemu lub Usługi Biznesowej lub obniżenie jej jakości, której przypisane są odpowiednie Priorytety (wprowadzono jednocześnie definicję: **Awarii / Błędu /Usterki**). |
| **Interfejs** | kategoria oprogramowania dedykowanego, dostarczonego Zamawiającemu przez Wykonawcę w ramach wykonania Umowy, opracowanego w celu umożliwienia komunikacji oraz wymiany danych pomiędzy Systemem, a innymi systemami informatycznymi wchodzącymi w skład Środowiska Systemu (np. bramka e-mail, hurtownia danych, system SAP). |
| **Karta Usługi IT** | karta Usługi IT zawiera nazwę i opis składowych danej usługi świadczonej przez Wykonawcę. Karta Usługi IT SOKK stanowi Załącznik nr 1 a do Umowy, Karta Usługi IT systemu Naliczania Prowizji stanowi Załącznik nr 1 b do Umowy |
| **Koordynator Wykonawcy** | osoba sprawująca zgodnie z Umową w imieniu Wykonawcy nadzór nad kierunkiem i postępem prac oraz upoważniona do dokonywania w imieniu Wykonawcy czynności określonych w Umowie. |
| **Koordynator Zamawiającego** | osoba sprawująca zgodnie z Umową w imieniu Zamawiającego nadzór nad kierunkiem i postępem prac oraz upoważniona do dokonywania w imieniu Zamawiającego czynności określonych w Umowie. |
| **Naprawa/ Rozwiązanie** | rozwiązanie Incydentu lub Problemu poprzez usunięcie Usterki, Błędu lub Awarii, realizowane poprzez:  - zmiany w Środowisku,  - poprawę Danych,  - poprawę kodu aplikacji,  - udzielenie wyjaśnień.  Celem **Naprawy / Rozwiązania** jest przywrócenie funkcjonalności Systemu zgodnie z jego opisem w Dokumentacji technicznej Systemu i systemowej Środowiska Systemu. |
| **Obejście (Rozwiązanie zastępcze)** | Ograniczenie lub wyeliminowanie wpływu Incydentu lub Problemu, dla którego pełne rozwiązanie nie jest jeszcze dostępne, polegające na usunięciu nieprawidłowości poprzez zmiany lub zastosowanie rozwiązania umożliwiającego realizację Usługi Biznesowej (w przypadku sprzętu może to dotyczyć przejściowego zastosowania urządzeń o równoważnej funkcjonalności, ale wystarczającej dla spełnienia powyższego warunku biznesowego). W przypadku zastosowania Obejścia dla rozwiązania danego Incydentu lub Problemu, następuje zmiana Priorytetu na Niski (Usterka), zaś Czas Rozwiązania zaczyna biec dla tego Priorytetu na nowo – wymagane jest zarejestrowanie nowego Zgłoszenia. |
| **Okno Serwisowe** | czas, w którym System (Usługa Biznesowa) może być niedostępny dla Użytkowników Usługi Biznesowej z powodu konieczności realizacji prac serwisowych. |
| **Personel Wykonawcy** | osoby fizyczne zatrudnione przez Wykonawcę lub jego Podwykonawców na dowolnej podstawie prawnej (np. pracownicy Wykonawcy oraz osoby fizyczne prowadzące indywidualną działalność gospodarczą zatrudnione przez Wykonawcę lub jego podwykonawców na podstawie umowy cywilnoprawnej), oddelegowane przez Wykonawcę do czynności związanych z wykonaniem Umowy. |
| **Podmiot Objęty Sankcjami** | oznacza podmiot należący do którejkolwiek z poniższych kategorii:  a) podmiot, o którym mowa w art. 5k ust. 1 Rozporządzenia 833/2014, tj.:  (i) obywatel rosyjski, osoba fizyczna, osoba prawna, podmiot lub organ z siedzibą w Rosji,  (ii) osoba prawna, podmiot lub organ, do której/którego prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50 % należą do podmiotu lub podmiotów, o którym/których mowa w ppkt (i) powyżej,  (iii) osoba fizyczna lub prawna, podmiot lub organ działająca/y w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu lub podmiotów, o którym/których mowa w ppkt (i) lub (ii) powyżej;  b) podmiot wymieniony w którymkolwiek z wykazów określonych w Rozporządzeniu 765/2006;  c) podmiot wymieniony w którymkolwiek z wykazów określonych w Rozporządzeniu 269/2014;  d) podmiot wpisany na listę, o której mowa w art. 2 ust. 1 Ustawy o przeciwdziałaniu na podstawie decyzji w sprawie wpisu na tę listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 Ustawy o przeciwdziałaniu;  e) podmiot, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 644 z późn. zm.) jest, lub po 23 lutego 2022 r. był, podmiot, o którym mowa w lit. a, b, c lub d powyżej;  f) podmiot, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 120 z późn. zm.), jest lub po 23 lutego 2022 r. był, podmiot, o którym mowa w lit. a, b, c lub d powyżej;  g) inny podmiot objęty, na podstawie przepisów prawa obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej, sankcjami wyłączającymi lub ograniczającymi możliwość zawarcia z nim lub realizacji z nim lub z jego udziałem Umowy; |
| **Podwykonawca** | Oznacza osobę trzecią, z usług której Wykonawca może korzystać przy realizacji przedmiotu Umowy i za której działania i zaniechania będzie odpowiadał przed Zamawiającym jak za działania i zaniechania własne. |
| **Poziom Dostępności Usługi Biznesowej (PDUB)** | określa poziom dostępności Usługi Biznesowej i obliczany jest dla usługi wg poniższego wzoru:  gdzie:  **PDUB** – poziom dostępności Usługi Biznesowej [%],  **TD** – uzgodniony czas dostępności Usługi Biznesowej, wynikający z kalendarza dostępności Usługi Biznesowej, po odjęciu uzgodnionych Okien Serwisowych [godz.],  **TN** – łączny czas trwania niedostępności Usługi Biznesowej w okresie rozliczeniowym (miesiąca kalendarzowego), zaistniałej w wyniku wystąpienia Incydentu o Priorytecie KRYTYCZNYM - Awarii [godz.]. |
| **Priorytet** | kategoria Incydentu ustalana w zależności od skutków jego wystąpienia Istnienia, określany  na podstawie Wpływu i Ważności Zgłoszenia, decydujący o wymaganym terminie realizacji. Ustala się następujące Priorytety:  **Priorytet KRYTYCZNY (Awaria)**  Incydent powodujący zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu, w szczególności polegające na niemożności realizacji poszczególnych funkcji Systemu.  Za Awarię uważane jest również jednoczesne wystąpienie szeregu Incydentów będących Błędami lub Usterkami, w przypadku, gdy można wykazać, że występujące jednocześnie Wady mają ten sam skutek, co opisane powyżej Awarie.  Awariami mogą być częste, nieprzewidywalne lub nieuniknione zatrzymania lub zakłócenia pracy Systemu, poważne uszkodzenia bazy danych oraz zasobu danych, nieuzasadniona konieczność dodatkowego ręcznego przetwarzania danych, przerwy w działaniu całego Systemu  **Priorytet ŚREDNI (Błąd)**  Incydent powodujący zakłócenie pracy Systemu, w szczególności polegające na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu.  Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością znacznych dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Systemem wolnym od Incydentu, nie uniemożliwiając jednak funkcjonowania całego Systemu lub jego kluczowych elementów w sposób opisany dla Awarii.  Błędami mogą być np. nieprawidłowe wyniki generowane przez aplikacje, pola danych, które są wykorzystywane niezgodnie z przeznaczeniem, jak również błędy w sprawozdaniach lub danych przedstawianych w Systemie.  **Priorytet NISKI (Usterka)**  Incydent powodujący zakłócenie pracy Systemu mogące mieć wpływ na ich funkcjonalność, natomiast nieograniczające zdolności operacyjnych Systemu w obrębie obsługi i wspomagania procesów biznesowych.  Usterki oznaczają wszelkie odchylenia od specyfikacji technicznych Systemu, które nie mają istotnego wpływu na ich zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie i ich dalszy rozwój, niebędące Awariami, ani Błędami. |
| **Problem** | Przyczyna jednego lub większej liczby Incydentów. Przyczyna jest zwykle nieznana w momencie zidentyfikowania Problemu i w momencie utworzenia rekordu Problemu. |
| **Procesy Biznesowe** | Procesy biznesowe realizowane w podmiotach GK PGE objęte zakresem Usług IT. |
| **Produkt** | rezultat prac Wykonawcy realizowanych w ramach niniejszej Umowy, udostępniony w formie materialnej (np. dokument, urządzenie, oprogramowanie, model, wykonana, konfiguracja oprogramowania, wykonane rozszerzenia funkcjonalne oprogramowania, Interfejs) lub w formie niematerialnej (np. przygotowanie analizy, usługa wsparcia, szkolenie), niezależnie od tego czy zgodnie z niniejszą Umową podlega odrębnej procedurze odbioru. |
| **Prośba o Usługę** | prośba od Użytkownika Usługi Biznesowej lub Usługi IT o udzielenie informacji, porady, dostępu do Systemu lub realizacje czynności eksploatacyjnej zdefiniowanej w danej Karcie Usługi IT |
| **Regulacje Wewnętrzne** | wszelkie normy obowiązujące w przedsiębiorstwie Zamawiającego lub podmiotów z Grupy Kapitałowej PGE, w tym regulacje w zakresie bezpieczeństwa, BHP, standardów architektury i infrastruktury IT, zasad dostępu do pomieszczeń oraz wszelkie regulacje, zalecenia, rekomendacje itp. wydane przez organy lub podmioty uprawnione do nadzoru lub kontroli nad działalnością Zamawiającego lub podmiotów należących do GK PGE. |
| **Reklamacje** | opinia lub uwaga, zgłoszona przez Użytkownika Usługi Biznesowej lub Usługi IT dotycząca niewłaściwej obsługi określonego Zgłoszenia, jej niewykonania, lub ogólnej jakości świadczonych usług. |
| **Rozporządzenie 833/2014** | Rozporządzenie Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczące środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. U. UE. L. z 2014 r. Nr 229, str. 1 z późn. zm.) |
| **Rozporządzenie 765/2006** | Rozporządzenie Rady (WE) nr 765/2006 z dnia 18 maja 2006 r. dotyczące środków ograniczających w związku z sytuacją na Białorusi i udziałem Białorusi w agresji Rosji wobec Ukrainy (Dz. U. UE. L. z 2006 r. Nr 134, str. 1 z późn. zm.) |
| **Rozporządzenie 269/2014** | Rozporządzenie Rady (UE) nr 269/2014 z dnia 17 marca 2014 r. w sprawie  środków ograniczających w odniesieniu do działań podważających integralność  terytorialną, suwerenność i niezależność Ukrainy lub im zagrażających  (Dz. U. UE. L. z 2014 r. Nr 78, str. 6 z późn. zm.) |
| **Service Desk (SD)** | pierwszy operacyjny punkt kontaktu Użytkowników Usługi Biznesowej i Usług IT z Wykonawcą, odpowiedzialny za przyjmowanie Zgłoszeń zgodnie z zasadami i zakresem wsparcia oraz monitorujący obsługę Zgłoszeń |
| **Siła wyższa** | nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do przewidzenia zdarzenie, które jest poza kontrolą Strony i które czyni wykonanie przez Stronę jej zobowiązań wynikających z Umowy i niemożliwym lub tak dalece trudnym do wykonania w praktyce, że uznane byłoby ono za niemożliwe do spełnienia w określonych okolicznościach; pojęcie Siły wyższej nie obejmuje w szczególności jakiegokolwiek zdarzenia, które spowodowane jest niedbalstwem lub zamierzonym działaniem Strony, jak również nie obejmuje faktu braku wystarczających środków finansowych Stron, o ile brak wystarczających środków finansowych Strony nie jest skutkiem Siły wyższej; nie dotyczy to również żadnych okoliczności mieszczących się w zakresie normalnego ryzyka, związanego z działalnością Stron, w tym w związku z korzystaniem z pomocy Podwykonawców. |
| **SLA/KPI** | wymagania jakościowe dotyczące Systemu oraz Usług IT zdefiniowane w niniejszej Umowie, definiujące w szczególności wymagane parametry takie jak dostępność Systemu oraz Usług IT, a także wymagane czasy serwisowe, w tym Czasy Reakcji oraz Czas Rozwiązywania Incydentów, określone w Załączniku nr 1 a oraz Załączniku 1 b do Umowy. |
| **System** | łącznie - System Obsługi Kluczowych Klientów (zwany dalej: „SOKK”) w obszarze sprzedaży detalicznej energii elektrycznej i gazu, zbudowany na oprogramowaniu Microsoft© Dynamics© CRM 4.0, szczegółowo określony w Załączniku nr 1 a do Umowy  oraz system Naliczania Prowizji, szczegółowo określony w Załączniku nr 1 b do Umowy |
| **Środowisko Systemu** | inne niż System systemy informatyczne wykorzystywane przez System, w tym sprzęt komputerowy, infrastruktura teleinformatyczna oraz systemy informatyczne, w tym systemy informatyczne podmiotów z GK PGE, operatorów systemów dystrybucyjnych oraz podmiotów współpracujących z Zamawiającym, Wykonawcą lub z podmiotami z GK PGE. |
| **Umowa** | niniejsza Umowa wraz załącznikami oraz wszelkimi ewentualnymi aneksami oraz innymi zmianami dokonanymi na zasadach w niej opisanych. |
| **Usługa Biznesowa** | usługa informatyczna wspierająca Procesy Biznesowe realizowane przez spółki GK PGE, świadczona z wykorzystaniem Systemu. |
| **Usługi IT** | usługi mające na celu serwis i utrzymanie sprawności Systemu i jego gotowości do świadczenia Usługi Biznesowej, opisane szczegółowo w Załączniku nr 1 a do Umowy oraz w Załączniku nr 1 b do Umowy. |
| **Ustawa  o przeciwdziałaniu** | ustawa z dnia z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (tj. Dz. U. z 2025 r. poz. 514 z późn. zm.); |
| **Utwory/ Elementy Autorskie** | utwory w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t. j. Dz. U. z 2025 r. poz. 24 ze zm.), dostarczone Zamawiającemu w ramach Umowy, w tym Produkty: przez Utwory / Elementy Autorskie rozumie się również utwory w formie nieukończonej. |
| **Użytkownik Usługi - Biznesowej/ Systemu** | Przedstawiciele Zamawiającego lub odpowiednich podmiotów GK PGE, korzystający z Usługi Biznesowej. |
| **Użytkownik Usługi IT** | Pracownicy Zamawiającego oraz osoby fizyczne prowadzące indywidualną działalność gospodarczą zatrudnione przez Zamawiającego, kierujący do Wykonawcy Zgłoszenia w ramach niniejszej Umowy, monitorujący ich realizację oraz akceptujący proponowane Rozwiązania. |
| **Wada** | 1) Incydent lub  2) każda, inna nieprawidłowość w rezultatach prac Wykonawcy, w tym w szczególności niezgodność Produktu z Umową. |
| **Ważność** | Parametr Zgłoszenia (Incydentu, Prośby o usługę), odzwierciedlający zakres i powagę ograniczeń w funkcjonowaniu Systemu/Usługi Biznesowej, wynikających z wystąpienia Incydentu |
| **Wpływ** | Parametr Zgłoszenia (Incydentu, Prośby o usługę), odzwierciedlający zasięg wpływu Incydentu na System/Usługę Biznesową. |
| **Wskaźnik terminowości rozwiązań (WTR)** | Określony w celu zapewnienia terminowości rozwiązań Zgłoszeń i obliczany wg poniższego wzoru:  \* Jeżeli w danym miesiącu kalendarzowym nie wystąpią Zgłoszenia o danym Priorytecie, to WX dla tego Priorytetu będzie wynosiło 0. W sytuacji kiedy suma W\_K, W\_S i W\_N będzie równa 0,00 WTR będzie wynosić 100%.  Wartości wskaźników Pk, Ps i Pn będą kalkulowane i udostępniane wraz ze wskaźnikiem WTR  gdzie:  **WTR** – wskaźnik terminowości Rozwiązań Zgłoszeń [%],  **PX** – wskaźnik dotrzymania terminów Rozwiązań dla danego Priorytetu Zgłoszeń, obliczany wg wzoru AX / BX, przy czym:  **AX** – liczba Zgłoszeń danego priorytetu, dla których w danym miesiącu kalendarzowym nie został przekroczony Czas Rozwiązania (przywrócenia Systemu/Usługi Biznesowej),  **BX** – liczba wszystkich Zgłoszeń danego Priorytetu, zarejestrowanych w danym miesiącu kalendarzowym,  **WX** – waga danego priorytetu zgłoszeń (zgodnie z tabelą poniżej).  **X** – wskazanie danego Priorytetu Zgłoszenia – **K** – krytyczny, **S** – średni, **N** – niski    *Waga priorytetów zgłoszeń:*   |  |  | | --- | --- | | **PIORYTET** | **WAGA** | | **Krytyczny** | **5** | | **Średni** | **3** | | **Niski** | **1** | |
| **Wynagrodzenie** | całość wynagrodzenia netto Wykonawcy przysługującego na podstawie Umowy przy założeniu obowiązywania Umowy przez pełny okres określony w Umowie (tj.: 18 miesięcy) tj. osiemnastokrotność kwoty wskazanej w pkt [11.1] Umowy, co stanowi całkowitą wartość wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy. |
| **Zgłoszenie** | efekt interakcji pomiędzy Użytkownikiem Usługi Biznesowej lub Usługi IT, a Service Desk Wykonawcy, za pomocą któregoś z dozwolonych mediów: telefonu, e-maila, strony internetowej itp. W wyniku Zgłoszenia może zostać zarejestrowany Incydent, Prośba o Usługę lub Reklamacja. |

1. PRZEDMIOT UMOWY
   1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Usług IT w odniesieniu do Systemu, szczegółowo opisanych w **Załączniku nr 1 a**, **Załączniku nr 1** **b** i **Załączniku nr 2** do Umowy.
   2. W ramach Umowy Wykonawca zobowiązuje się do:
      1. przyjmowania Zgłoszeń, ich obsługi, Napraw, w tym zgodnie z ustalonym Czasem Reakcji oraz Czasem Rozwiązania;
      2. zapewniania odpowiedniego Poziomu Dostępności Usługi Biznesowej;
      3. instalowania wszelkich standardowo przygotowywanych przez producenta nowych wersji Systemu, a w tym nowych wersji, poprawek i aktualizacji itd.
2. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY
   1. Umowa zostaje zawarta na czas określony 18 miesięcy, począwszy od dnia 01.04.2026 r.
   2. Zamawiający ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 1 - miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem i wypowiedzenie zgodnie z niniejszym punktem może nastąpić po upływie 3 miesięcy obowiązywania Umowy.
   3. Zamawiający ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w pkt [3.2], w przypadku:
      1. prawomocnego skazania urzędujących członków organów Wykonawcy lub prokurentów Wykonawcy za przestępstwa, o którym mowa w art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. a-g ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych ze zm. na etapie Postępowania zakupowego, w chwili zawarcia Umowy lub zostanie skazany za wyżej wskazane przestępstwa w trakcie realizacji Umowy;
      2. udziału Wykonawcy w procederze wyłudzenia lub zamiaru wyłudzenia podatku VAT;
      3. wystąpienia okoliczności wskazanych w pkt [16.7] Umowy.
   4. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę w przypadku rażącego naruszania postanowień Umowy przez drugą Stronę, z zachowaniem 1 - miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie jest skuteczne z chwilą otrzymania przez drugą Stronę oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w trybie określonym w niniejszym postanowieniu, pod warunkiem zachowania - w przypadku Wykonawcy, wskazanych w pkt [4.15], [4.16], [4.17] aktów staranności, - w przypadku Zamawiającego po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu mu w tym celu terminu, nie krótszego niż [10] Dni Roboczych. Wykonawca może wypowiedzieć Umowę tylko w przypadku okoliczności opisanych w zdaniu pierwszym.
   5. W przypadku rozwiązania Umowy w trybie, o którym mowa w pkt [3.2] - [3.4] powyżej Wykonawcy przysługuje wyłącznie wynagrodzenie za usługi świadczone do dnia rozwiązania Umowy.
   6. W razie wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego na podstawie pkt [3.2] - pkt [3.4], na żądanie zgłoszone przez Zamawiającego Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania czynności niezbędnych do zapewnienia kontynuacji świadczenia Usług IT w wymiarze 5 Dni Roboczych.
   7. Zakres oczekiwanych przez Zamawiającego działań ze strony Wykonawcy zostanie określony przez Zamawiającego w żądaniu zgłoszonym Wykonawcy pisemnie. Zakres takich działań może dotyczyć:
      1. przekazania Zamawiającemu informacji o konfiguracji systemów niezbędnych do świadczenia Usług IT oraz funkcjonowania Systemu;
   8. Przy wykonywaniu powyższych obowiązków Wykonawca zobowiązany będzie współpracować z Zamawiającym w taki sposób, aby osiągnięty został cel ich wykonania, czyli zachowanie ciągłości Usług IT.
   9. O ile Strony nie uzgodnią inaczej, wykonanie przez Wykonawcę czynności wskazanych powyżej nastąpi w ramach otrzymanych z tytułu Umowy kwot wynagrodzenia za Usługi IT.
3. **OBOWIĄZKI WYKONAWCY. ZASADY OGÓLNE**
   1. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać Umowę z zachowaniem należytej staranności właściwej dla czołowych firm branży IT zajmujących się świadczeniem usług IT w zakresie oprogramowania dla biznesu, a także z uwzględnieniem aktualnych, światowych standardów świadczenia usług IT, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
   2. Wykonawca zobowiązuje się do współdziałania ze spółkami GK PGE oraz - w wymaganym zakresie - także podmiotami trzecimi, w celu umożliwienia Zamawiającemu oraz podmiotom GK PGE zrealizowania celu Umowy, jakim jest obsługa, w ramach Systemu, Zamawiającego, spółek GK PGE oraz Użytkowników Usługi Biznesowej.
   3. W ramach realizacji Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie udzielać osobom wyznaczonym przez Zamawiającego wyjaśnień dotyczących funkcjonalności i ograniczeń Usług IT w zakresie, w jakim pozostanie to bez wpływu na wykonanie Umowy przez Wykonawcę.
   4. Wykonawca oświadcza, że przed zawarciem Umowy zapoznał się z przekazanymi Regulacjami Wewnętrznymi obowiązującymi u Zamawiającego. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do Regulacji Wewnętrznych w ramach obowiązku współdziałania z Wykonawcą. W przypadku aktualizacji Regulacji Wewnętrznych, dokumentację dotyczącą powyższego zakresu Koordynator Zamawiającego przekaże Koordynatorowi Wykonawcy, w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną.
   5. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy Środowiska Systemu. Powyższe nie dotyczy elementów Środowiska Systemu, których wstrzymanie, wyłączenie lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły w Umowie lub zostały uzgodnione przez Koordynatorów.
   6. Wykonawca obowiązany jest na bieżąco informować Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres prac, a o których Wykonawca wie lub przy zachowaniu należytej staranności powinien był się dowiedzieć. Informacje te powinny być niezwłocznie przekazywane Koordynatorowi Zamawiającego wraz z propozycjami działań zaradczych. Nieprzekazanie takich informacji w wypadku, gdy Wykonawca o takich zagrożeniach wie, powoduje, że wszelkie koszty i dodatkowe czynności związane z konsekwencją danego zdarzenia obciążają Wykonawcę. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się do informowania w formie pisemnej Zamawiającego o przebiegu realizacji Umowy na dodatkowe pisemne żądanie Zamawiającego.
   7. Wszelka komunikacja w ramach realizacji Umowy będzie odbywać się w języku polskim. Wszelkie Produkty, w tym Dokumentacja, sporządzane będą w języku polskim, chyba że Umowa przewiduje inaczej lub Koordynator Zamawiającego wyrazi na to zgodę.
   8. Wszelka Dokumentacja zostanie przekazana Zamawiającemu w wersji drukowanej oraz jednocześnie w postaci dokumentów elektronicznych z możliwością wyszukiwania, kopiowania, edycji ich treści.
   9. Wszelkie spotkania oraz wszelkie prace wymagające fizycznej obecności Personelu Wykonawcy będą odbywać się w miejscu wskazanym przez Zamawiającego na terenie Polski i będą prowadzone w języku polskim.
   10. Niezależnie od obowiązków przewidzianych w innych postanowieniach niniejszej Umowy do Stron należeć będzie:
       1. niezwłoczne przekazywanie uzgodnionych na bieżąco przez Strony danych oraz udzielanie informacji, niezbędnych do realizacji Umowy;
       2. wyznaczenie osób do współpracy przy realizacji niniejszej Umowy;
       3. przestrzeganie procedur zawartych w niniejszej Umowie.
   11. Wykonawca oddeleguje do wykonania Umowy odpowiedni Personel Wykonawcy wskazany w **Załączniku nr 3** do Umowy. Wykonawca gwarantuje, że wszyscy członkowie Personelu Wykonawcy realizujący w imieniu Wykonawcy Umowę będą posiadali umiejętności i doświadczenie odpowiednie do zakresu czynności powierzanych tym osobom.
   12. Personel Wykonawcy nie będzie podlegał zmianom w toku wykonywania Umowy, chyba że:
       1. Zamawiający wyrazi na to zgodę w formie pisemnej,
       2. zmiana składu Personelu Wykonawcy wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, jak: choroba członka Personelu Wykonawcy, lub rozwiązanie stosunku pracy. Przyczyny zmiany składu Personelu Wykonawcy zostaną przedstawione na piśmie. W takiej sytuacji Wykonawca może dokonać zmiany osoby z Personelu Wykonawcy na osobę o kwalifikacjach nie niższych niż jego poprzednik.
   13. W każdym przypadku dokonania zmiany członka Personelu Wykonawcy w trakcie wykonywania Umowy, koszty ewentualnego przeszkolenia nowego członka obciążają wyłącznie Wykonawcę. Wymiana poszczególnych osób wchodzących w skład Personelu Wykonawcy w trybie określonym w Umowie, niezależnie od przyczyny dokonania takiej zmiany, nie będzie powodować zmiany wysokości Wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy, ani terminów wykonania poszczególnych prac określonych w ich treści.
   14. Strony zakładają iż Wykonawca nie będzie korzystał przy realizacji Umowy ze świadczeń osób trzecich jako swoich Podwykonawców. W przypadku gdyby udział Podwykonawcy okazał się konieczny, skorzystanie ze świadczeń Podwykonawcy jest dopuszczalne wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zgoda Zamawiającego nie jest wymagana w przypadku skorzystania z Podwykonawców należących do grupy kapitałowej Wykonawcy – w takim wypadku, Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o skorzystaniu z takiego Podwykonawcy. W każdym wypadku korzystania ze świadczeń Podwykonawcy, niezależnie od wyrażenia zgody przez Zamawiającego (poinformowania w przypadku Podwykonawców należących do grupy kapitałowej Wykonawcy), Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonywanie zobowiązań przez Podwykonawcę, jak za własne działania lub zaniechania, niezależnie od osobistej odpowiedzialności Podwykonawcy wobec Zamawiającego.
   15. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę braku wymaganej współpracy lub współdziałania ze strony Zamawiającego, który to brak ma istotny wpływ na możliwość wykonania Umowy przez Wykonawcę, w szczególności w zakresie dotrzymywania terminów wskazanych w Umowie, Wykonawca jest zobowiązany:
       1. powiadomić o tym fakcie Zamawiającego (w formie pisemnej pod rygorem nieważności),
       2. opisać dokładnie brak wymaganej współpracy (współdziałania) i jego wpływ na realizowane prace, oraz
       3. zakreślić odpowiedni termin na podjęcie współpracy (współdziałania), nie krótszy jednak niż [20] Dni Robocze.
   16. Po bezskutecznym upływie terminu wskazanego w pkt [4.15.3] powyżej, Wykonawca powinien wyznaczyć Zamawiającemu, na piśmie pod rygorem nieważności, dodatkowy (drugi) termin na podjęcie współpracy (współdziałania), nie krótszy niż [15] Dni Robocze. Wyznaczając Zamawiającemu powyższy dodatkowy termin, jednocześnie Wykonawca jest uprawniony do powstrzymania się z wykonywaniem Umowy.
   17. Jeżeli po upływie drugiego z terminów Zamawiający nadal nie współpracuje lub nie współdziała z Wykonawcą Wykonawca może skorzystać z przysługującego mu uprawnienia, o którym mowa w [3.4] Umowy.
   18. Wykonawca zobowiązuje się nie zatrudniać pracowników Spółek Grupy Kapitałowej PGE przy realizacji przedmiotu Umowy, przy czym zakaz dotyczy zarówno zawarcia umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej – nazwanej lub nienazwanej, na podstawie której świadczona jest praca. Wykonawca zobowiązuje się, iż postanowienie dotyczące zakazu zatrudniania pracowników Spółek Grupy Kapitałowej PGE, o którym mowa powyżej, zostanie wprowadzony również do umów zawieranych przez Wykonawcę z Podwykonawcami lub innymi osobami trzecimi.
   19. Za wynagrodzeniem wynikającym z tytułu wykonania Usług IT, Zamawiający uzyska uprawnienia do korzystania z Utworów powstałych w wyniku wykonania Umowy, w zakresie opisanym w Załączniku nr [5] [Licencje i Prawa Autorskie] i na polach eksploatacji tam wskazanych.
4. **OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO**
   1. Na życzenie Wykonawcy Zamawiający obowiązany jest udostępnić dane (w tym Dane), jakie zostaną przez Strony w danej sytuacji uznane za niezbędne do realizacji prac i usług w ramach Umowy i jest uprawniony do ich przekazania.
   2. Zamawiający zobowiązuje się do delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług oraz wykonywania prac składających się na przedmiot Umowy.
   3. Zamawiający zapewni współpracę ze strony odpowiednich podmiotów GK PGE oraz podmiotów trzecich w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy.
   4. Zamawiający zobowiązuje się do potwierdzania wykonania poszczególnych usług i prac składających się na przedmiot Umowy poprzez zatwierdzanie raportów, o których mowa w pkt [9] Umowy, zgodnie z procedurami przewidzianymi w Umowie.
5. **OPIS USŁUG**
   1. Usługi IT świadczone w ramach Umowy opisane zostały w **Załączniku nr 1 a**, **Załączniku nr 1 b** i **Załączniku nr 2** do Umowy.
   2. Wszelkie decyzje związane z bieżącym zarządzaniem wykonywaniem Usług IT po stronie Zamawiającego podejmować będzie Koordynator.
   3. Koordynator będzie ponadto uprawniony do:
      1. prowadzenia bieżącego nadzoru nad realizacją Umowy;
      2. dokonywania periodycznych przeglądów realizacji Umowy;
      3. zatwierdzanie raportów, o których mowa w pkt [9] Umowy;
      4. wyrażania zgody na zmianę Personelu Wykonawcy/zaangażowanie lub zmianę Podwykonawców.
6. **PARAMETRY ŚWIADCZENIA USŁUG**
   1. Karty Usług IT, wchodzące w skład **Załącznika nr 1 a** i **Załącznika nr 1 b** do niniejszej Umowy, zawierają w szczególności specyfikację oraz wymagane poziomy parametrów SLA/KPI świadczenia Usługi IT tj.:
      1. Kalendarz dostępności Systemu;
      2. Kalendarz wsparcia Systemu;
      3. Poziom Dostępności Usługi Biznesowej;
      4. Czasy Reakcji i Czasy Rozwiązań;
      5. Wskaźnik terminowości rozwiązań (WTR).
7. **BEZPIECZEŃSTWO USŁUG**
   1. Warunki uzyskania dostępu do poszczególnych usług oraz powiązane z nimi obowiązki Wykonawcy opisane są w **Załączniku nr 1 a**, **Załączniku nr 1 b** do Umowy.
8. **RAPORTOWANIE POZIOMÓW ŚWIADCZENIA USŁUG**
   1. Realizacja Usług IT będzie raportowana w cyklach miesięcznych, za każdy miesiąc kalendarzowy obowiązywania Umowy, zgodnie z wzorem Raportu stanowiącym **Załącznik nr 4** do Umowy.
   2. Raporty będą przekazywane najpóźniej 5 dnia następnego miesiąca kalendarzowego do Koordynatora Umowy po stronie Zamawiającego, odpowiedzialnego za nadzór nad wykonywaniem Umowy.
   3. Zamawiający ma prawo w ciągu 3 Dni Roboczych od daty otrzymania raportu zaakceptować raport lub zakwestionować raport, w przypadku gdy będzie miał uzasadnione podstawy do oceny, że dane z raportu nie odpowiadają wykonanym przez Wykonawcę usługom. Strony w terminie 3 Dni Roboczych od zakwestionowania raportu przez Zamawiającego wyjaśnią rozbieżności i w razie potrzeby Wykonawca dostarczy nowy raport uwzględniający dokonane uzgodnienia. W razie niewyjaśnienia rozbieżności w terminie 3 Dni Roboczych, Strony wyznaczą finalny termin wyjaśnienia niezgodności i przyjęcia raportu, z zastrzeżeniem iż Strony będą dążyły, aby procedura akceptacji raportu zgodnie z niniejszym punktem, nie trwała dłużej niż 15 Dni Roboczych, chyba że Strony uzgodnią inaczej. Raport z poziomu świadczenia usług i osiągniętych parametrów dostępności Usług, w momencie ich niedotrzymania stanowi podstawę do naliczania kar, o których mowa w pkt [12.3].
9. **PRZEGLĄD I AKTUALIZACJE WARUNKÓW UMOWY**
   1. Przegląd (kontrola) poziomu świadczenia Usług IT w ramach niniejszej Umowy powinny się odbywać raz na kwartał lub według potrzeb w ustalonych oraz zaakceptowanych przez Strony innych terminach. W przeglądzie poziomu Usług IT powinni uczestniczyć Koordynatorzy Umowy Zamawiającego i Wykonawcy.
10. **WYNAGRODZENIE**
    1. Z tytułu świadczenia Usług IT (wykonywania przedmiotu Umowy) oraz pozostałych obowiązków wynikających z Umowy, Wykonawcy przysługiwać będzie wynagrodzenie miesięczne w wysokości ………….(słownie:………….) złotych netto.
    2. Powyższa kwota wynagrodzenia ma charakter ryczałtowy i obejmują całkowite wynagrodzenie za realizację przedmiotu Umowy oraz wszelkie koszty wynikające z jej realizacji , w tym w szczególności za:
       1. przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworów;
       2. pokrycie kosztów dojazdów, zakwaterowania i wyżywienia Personelu Wykonawcy oraz innych wydatków ponoszonych przez Wykonawcę w związku wykonywaniem niniejszej Umowy;
       3. wykonanie wszelkich innych prac i świadczeń do których wykonania Wykonawca jest zobowiązany na podstawie Umowy.
    3. W związku z pkt [4.19] powyżej, w przypadku przeniesienia autorskich praw majątkowych do Utworów lub udzielenia licencji do nich, Wykonawca wyodrębni z wynagrodzenia, o którym mowa w pkt [11.1] powyżej, kwotę z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych do Utworów lub udzielenia licencji do nich w celu prawidłowego rozliczenia przez Zamawiającego. Dla uniknięcia wątpliwości uchybienie powyższemu obowiązkowi wyodrębnienia na fakturze nie ma wpływu na przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworów lub udzielenie licencji i nie narusza prawa Zamawiającego do korzystania z danego Utworu na zasadach określonych zgodnie z pkt [4.19] powyżej.
    4. Wykonawca jest zobowiązany do pełnej realizacji Umowy w ramach Wynagrodzenia.
    5. Strony potwierdzają że wysokość Wynagrodzenia nie ulegnie zmianie lub waloryzacji, poza przypadkami, gdy zmiana taka wynikać będzie ze zmiany Umowy w drodze aneksu podpisanego przez przedstawicieli Stron, zgodnie z zasadami reprezentacji.
    6. Wynagrodzenie zostanie zapłacone z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a ustawy o podatku od towarów i usług.
    7. Wynagrodzenie, o którym mowa w pkt [11.1] Umowy, będzie płatne na podstawie faktury VAT w terminie 30 dni liczonych od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego. Strony ustalają, że Wykonawca będzie wystawiał faktury VAT najwcześniej ostatniego Dnia Roboczego miesiąca, którego należność dotyczy.
    8. Płatności będą dokonywane w złotych polskich przelewem na rachunek rozliczeniowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
    9. Do wynagrodzenia należnego Wykonawcy podanego w kwocie netto zostanie doliczony podatek VAT należny. Za datę zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego. Jeżeli termin płatności przypada na sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, za termin płatności uważa się pierwszy Dzień Roboczy następujący po tych dniach.
    10. Faktura VAT powinna zawierać numer zamówienia SAP Zamawiającego, wskazany Wykonawcy po zawarciu Umowy. Wykonawca dostarczy fakturę VAT na następujący adres: efaktura.pge-systemy@archidoc.pl. Zmiana adresu do wysyłania faktur nie stanowi zmiany Umowy i jest skuteczna względem Wykonawcy z chwilą poinformowania go o takiej zmianie.
    11. Doręczenie Zamawiającemu faktury VAT zawierającej błędy, doręczonej na niewłaściwy adres lub niezawierającej wszystkich danych wymaganych przepisami prawa, uprawnia Zamawiającego do niedokonywania płatności objętej ww. fakturą VAT do momentu otrzymania prawidłowo wystawionej faktury korygującej i wynikającego z niej terminu płatności oraz zobowiązuje Wykonawcę do doręczenia faktury korygującej na adres wskazany w pkt [11.10] powyżej lub zgodnie z przepisami dot. Krajowego Systemu e-Faktur (dalej: KSeF). W takiej sytuacji Wykonawcy nie będzie przysługiwało prawo żądania odsetek za opóźnienie w płatności wynagrodzenia.
    12. Wykonawca oświadcza, jest podatnikiem VAT czynnym i zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego o wszelkich zmianach jego statusu w trakcie trwania Umowy, tj. o rezygnacji ze statusu czynnego podatnika VAT lub wykreślenia go z listy podatników VAT czynnych przez organ podatkowy, najpóźniej w ciągu 3 dni od zaistnienia tego zdarzenia, ponadto oświadcza, że na wystawionych przez niego fakturach, jako rachunek do dokonania płatności, będzie wskazany rachunek rozliczeniowy, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe, zgłoszony 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.
    13. Strony ustalają, że od dnia wejścia w życie obowiązku wobec Wykonawcy wystawiania faktur za pośrednictwem KSeF, dla celów realizacji postanowień umowy, w tym m.in. w zakresie terminów z niej wynikających, za datę otrzymania faktury będzie uznawana data otrzymania faktury ustrukturyzowanej zdefiniowana w przepisach ustawy o VAT.
    14. Do czasu wejścia w życie wobec Wykonawcy obowiązkowego KSeF, faktury będą doręczane Zamawiającemu w dotychczas uzgodniony przez Strony sposób w ust. 11.10 Umowy.
    15. W przypadku trybu awaryjnego, o którym mowa w art. 106nf ustawy o VAT albo trybu niedostępności KSeF, o którym mowa w art. 106nh ustawy o VAT, o ile Wykonawca jest zobowiązany do wystawiania faktur za pośrednictwem KSeF, faktury będą doręczane Zamawiającemu na adres wskazany w ust. 11.10 powyżej. W takim przypadku datą doręczenia faktury będzie data otrzymania jej na adres e-mail, o którym mowa w 11.10 albo data przydzielenia nr KSeF, w zależności co nastąpi wcześniej. Powyższe nie wyłącza obowiązku Wykonawcy do przesłania faktury poprzez KSeF po ustaniu awarii lub niedostępności KSeF.
    16. W przypadku awarii całkowitej KSeF, o której mowa w art. 106ng ustawy o VAT, Wykonawca będzie wystawiał i przesyłał, a Zleceniodawca odbierał faktury wyłącznie w sposób wskazany w ust. 11.10.
    17. W przypadku faktur przesyłanych za pośrednictwem KSeF, Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania załączników związanych z transakcją innych niż przesłanych za pośrednictwem KSeF, np. protokołów odbioru/raportów, w sposób uzgodniony przez Strony w Umowie.
    18. W przypadku, o którym mowa w ust. 11.17, Wykonawca zobowiązuje się do ujmowania w treści załączników danych umożliwiających jasne i czytelne powiązanie danego załącznika z konkretną fakturą, ze szczególnym uwzględnieniem możliwości ujmowania w treści danego załącznika unikalnego numeru identyfikującego fakturę w KSeF (tzw. numeru KSeF ID).
11. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ I KARY UMOWNE**
    1. Strony wyłączają odpowiedzialność z tytuły utraconych korzyści.
    2. Jakiekolwiek ograniczenia odpowiedzialności Wykonawcy nie mają zastosowania w odniesieniu do szkód:
       1. szkód wyrządzonych umyślnie lub przez rażące niedbalstwo;
       2. szkód wynikających z tytułu naruszenia postanowień dotyczących poufności lub danych osobowych;
       3. szkód wynikających z wad prawnych, w tym naruszenia praw własności intelektualnej; z tytułu wad prawnych Wykonawca odpowiada na zasadzie ryzyka.
    3. Strony przewidują ponadto następujące kary umowne:
       1. w przypadku zwłoki w dotrzymaniu Czasu Reakcji lub Czasu Rozwiązaniu Incydentu w stosunku do terminów określonych parametrami SLA / KPI odpowiednio w **Załączniku nr 1 a lub Załączaniu nr 1 b** do Umowy, Zamawiający może żądać od Wykonawcy, a Wykonawca w takiej sytuacji jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Zamawiającego następujących kar umownych:
          1. w przypadku Incydentu o Priorytecie Krytycznym (Awaria) – w wysokości 0,5% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. [11.1] Umowy za każdą rozpoczętą Godzinę Roboczą zwłoki;
          2. w przypadku Incydentu o Priorytecie Średnim (Błąd) - w wysokości 0,1% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. [11.1] Umowy za każdą rozpoczętą Godzinę Roboczą zwłoki;
          3. w przypadku Incydentu o Priorytecie Niskim (Usterka) - w wysokości 0,05% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. [11.1] Umowy za każdą rozpoczętą Godzinę Roboczą zwłoki;
       2. w przypadku niedotrzymania parametru Poziom Dostępności Usługi Biznesowej (PDUB) w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym, zgodnie z SLA / KPI opisanym w Umowie, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,5 %, wynagrodzenia o którym mowa w pkt [11.1] Umowy, za każdy [0,1] punktu procentowego niedotrzymania gwarantowanego Poziomu Dostępności Usługi Biznesowej;
       3. w przypadku niedotrzymania parametru Wskaźnik terminowości rozwiązań (WTR) w danym miesięcznym okresie rozliczeniowym, zgodnie z SLA / KPI opisanym w Umowie, Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,1 %, wynagrodzenia, o którym mowa w pkt [11.1] Umowy, za każdy [0,1] punktu procentowego niedotrzymania gwarantowanego poziomu WTR;
       4. w przypadku gdy ilości Incydentów w miesięcznym okresie rozliczeniowym, przekroczy wartości wskazane poniżej, Zamawiający może żądać od Wykonawcy, a Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Zamawiającego następujących kar umownych:
          1. w przypadku wystąpienia więcej niż 2 Incydentów o Priorytecie Krytycznym (Awaria) - w wysokości w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. [11.1] Umowy za każdy przypadek;
          2. w przypadku wystąpienia więcej niż 15 Incydentów o Priorytecie Średnim (Błąd) - w wysokości w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w pkt. [11.1] Umowy za każdy przypadek;
       5. w przypadku rozwiązania Umowy przez Zamawiającego na podstawie pkt [3.3-3.4] i pkt [16.7], Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 15% wynagrodzenia zapłaconego Wykonawcy lub wymagalnego na rzecz Wykonawcy na podstawie Umowy do dnia rozwiązania Umowy.
    4. Kwoty kar umownych przewidziane Umową płatne będą w terminie [14] dni od daty otrzymania przez Stronę wezwania do zapłaty.
    5. Kary umowne zastrzeżone w Umowie na rzecz Zamawiającego, w tym kary za zwłokę, należne będą również w przypadku wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy w całości lub części przez którąkolwiek ze Stron.
    6. W każdym przypadku zastrzeżenia kar umownych w Umowie na rzecz Zamawiającego, Zamawiający uprawniony będzie do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, z tym zastrzeżeniem, że łączna i całkowita odpowiedzialność Wykonawcy ograniczona jest do wysokości osiemnastokrotności, kwoty, o której mowa w pkt [11.1] Umowy. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi, szkód pośrednich, utraconych korzyści i utraty danych zostaje wyłączona.
    7. Kary umowne są niezależne i należą się w pełnej wysokości, nawet w przypadku, gdy z powodu jednego zdarzenia naliczona jest więcej niż jedna kara. Kary umowne będą naliczane oddzielnie dla SOKK i oddzielnie dla systemu Naliczania Prowizji. W przypadku wystąpienia kilku Zgłoszeń dotyczącego tego samego Incydentu może być naliczona tylko jedna kara umowna, o której mowa w pkt [12.3.1] dla tego Incydentu.
    8. W ramach wykonania niniejszej Umowy, w przypadku zaistnienia szkody w majątku, którym włada Zamawiający lub Spółka GK PGE korzystająca z Systemu, a wyrządzonej przez Wykonawcę, Wykonawca jest zobowiązany:
       1. niezwłocznie zgłosić Zamawiającemu fakt stwierdzenia szkody oraz dołożyć należytej zawodowej staranności w celu zmniejszenia rozmiaru już powstałej szkody;
       2. umożliwić Zamawiającemu/spółce GK PGE lub ubezpieczycielowi przeprowadzenie postępowania w celu ustalenia przyczyny i rozmiarów szkody oraz zakresu odpowiedzialności za szkodę, a także udostępnić dokumenty i informacje o szkodzie, również w formie pisemnej,
       3. udzielić Zamawiającemu/spółce GK PGE pomocy w celu zgromadzenia dokumentów niezbędnych do uzyskania odszkodowania od ubezpieczyciela.
    9. Wykonanie powyższych zobowiązań nie zwalnia Wykonawcy od odpowiedzialności za szkody zgodnie z zapisami niniejszej Umowy i przepisami prawa, z zastrzeżeniem ograniczenia wskazanego w pkt [12.6] Umowy i z zastrzeżeniem wskazanym w pkt [12.2] Umowy.
    10. Wykonawca oświadcza, że realizacja przedmiotu Umowy nie narusza 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 wzorów użytkowych i przemysłowych, pozostających 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, tenże zobowiązany jest do uprzedzenia o takim fakcie Wykonawcy oraz do zapewnienia wymaganych uprawnień w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy.
    11. Jeśli roszczenie osoby trzeciej związane z wadą prawną jakiegokolwiek wyniku prac Wykonawcy zostanie zgłoszone (lub będzie istnieć prawdopodobieństwo jego zgłoszenia lub informacje o naruszeniu uzasadniać będą potrzebę podjęcia niezbędnych działań jeszcze przed podniesieniem roszczenia), Wykonawca w ramach dotychczasowego Wynagrodzenia zmodyfikuje dotychczas przekazane Zamawiającemu rezultaty prac lub wymieni je przy zachowaniu przynajmniej równoważnej jakości i zawartości oraz funkcjonalności, co elementy oryginalne. W tej sytuacji Wykonawca zapewni Zamawiającemu prawa do korzystania z tak zmodyfikowanych lub wymienionych rezultatów prac zgodnie z zasadami opisanymi Umową w ramach dotychczasowego Wynagrodzenia.
    12. Ponadto, w przypadku zgłoszenia przez osobę trzecią roszczenia związanego z wadą prawną jakiegokolwiek wyniku prac Wykonawcy, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o tym fakcie i o takich roszczeniach, a Wykonawca podejmie niezbędne działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie koszty z tym związane. W przypadku wytoczenia przeciwko Zamawiającemu lub innemu podmiotowi uprawnionemu na podstawie niniejszej Umowy powództwa z tytułu naruszenia praw osoby trzeciej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie koszty i odszkodowania związane z obroną przed roszczeniami, w tym potwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu koszty obsługi prawnej zasądzone od Zamawiającego lub innego podmiotu uprawnionego, lub ugody, na której warunki Wykonawca wyraził zgodę.
    13. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonywania Umowy spowodowanego Siłą wyższą jeżeli w chwili zawierania Umowy i przy zachowaniu należytej staranności nie mógł przewidzieć zaistnienia tego zdarzenia oraz jego skutków mających wpływ na możliwość wykonania postanowień niniejszej Umowy, pod warunkiem jednakże, iż poinformował Zamawiającego o wystąpieniu okoliczności stanowiącej przypadek Siły wyższej. Wykonawca powinien podjąć odpowiednie kroki w celu wznowienia wykonania zobowiązania dotkniętego Siłą Wyższą niezwłocznie po ustaniu okoliczności stanowiących Siłę Wyższą.
    14. Dostęp administracyjny do Środowiska przez osoby i podmioty trzecie w trakcie realizacji Usług IT przez Wykonawcę winien być zatwierdzony przez Koordynatora Umowy za strony Zamawiającego.
    15. Wykonawca odpowiada za działania lub zaniechania Podwykonawców jak za własne działania lub zaniechania.
    16. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wady prawne świadczonych usług i ich rezultatów. Wykonawca zwolni Zamawiającego lub inny podmiot uprawniony na podstawie niniejszej Umowy od wszelkiej odpowiedzialności w związku z roszczeniami lub żądaniami z tytułu naruszenia praw autorskich, praw patentowych, znaku towarowego lub podobnych praw własności stron trzecich, które to roszczenia mogłyby powstać w rezultacie świadczenia przez Wykonawcę usług na rzecz Zamawiającego.
12. **POUFNOŚĆ I TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA**
    1. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy, nieujawniania, nieprzekazywania, ani do niewykorzystywania we własnej działalności, w zakresie szerszym niż niezbędny do realizacji Umowy, informacji oraz danych, w tym Danych uzyskanych w związku z wykonaniem Umowy (Informacje Chronione).
    2. Prawa i obowiązki Stron w zakresie zachowania poufności i korzystania z Informacji Chronionych przekazywanych w ramach lub w związku z realizacją Umowy regulują odpowiednie przepisy prawa oraz umowa o zachowaniu poufności nr ………………….zawarta pomiędzy Stronami w dniu………………..
    3. Jakiekolwiek postanowienia w/w umowy o zachowaniu poufności, a także niniejszej Umowy nie wyłączają dalej idących zobowiązań dotyczących ochrony Informacji Chronionych przewidzianych w przepisach prawa. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają że niezależnie od treści poszczególnych postanowień w/w umowy o zachowaniu poufności, nie może być ona traktowana jako ograniczająca, ani wyłączająca w całości lub w części jakiekolwiek wynikające z przepisów prawa obowiązki Wykonawcy lub uprawnienia Zamawiającego w zakresie ochrony, dostępu oraz wykorzystywania informacji, danych lub dokumentów stanowiących Informacje Chronione każdej ze Stron, podmiotów należących do GK PGE lub ich Klientów.
    4. Jeżeli w związku z realizacją usług lub prac objętych Umową zaistnieje konieczność uzyskania przez Wykonawcę informacji niejawnych, stanowiących tajemnicę służbową Zamawiającego, pracownicy Wykonawcy oraz jego Podwykonawcy spełnią wszystkie wymagania, wynikające z przepisów powszechnie obowiązujących i wprowadzonych na ich podstawie regulacji obowiązujących w przedsiębiorstwie Zamawiającego, w tym Regulacji Wewnętrznych, niezbędne do uzyskania dostępu do tych informacji. Jednocześnie Wykonawca zapewni bezpieczne przetwarzanie informacji przez swoich pracowników i swoich podwykonawców.
    5. Wykonawca zobowiązuje się do przetwarzania Danych jedynie na terenie państw należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Przetwarzanie Danych poza wskazanym obszarem wymaga pisemnej zgody Zamawiającego i spełnienia warunków określonych przepisami prawa.
    6. Wykonawca zobowiązany jest do umożliwienia, na każde żądanie Zamawiającego, przeprowadzenia przez Zamawiającego kontroli realizacji niniejszej Umowy w zakresie bezpieczeństwa powierzonych Danych. W razie powierzenia przez Wykonawcę przetwarzania Danych Podwykonawcy Wykonawca zagwarantuje w umowie z Podwykonawcą prawo przeprowadzenia przez Zamawiającego kontroli przetwarzania Danych u takiego Podwykonawcy.
    7. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdym przypadku jakiegokolwiek naruszenia bezpieczeństwa powierzonych Danych w trakcie realizacji Umowy.
    8. Strony zobowiązują się do zapewnienia przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności do zapewnienia zgodności z wymogami 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, zwane dalej: „**RODO**”).
    9. Strony potwierdzają że do realizacji Umowy konieczne jest powierzenie Wykonawcy przetwarzania przez Zamawiającego danych osobowych w rozumieniu obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych, co do których Zamawiający pełni rolę administratora lub podmiotu przetwarzającego przedmiotowe dane osobowe na zlecenie osób trzecich (tzw. „procesora”).
    10. Strony wraz z zawarciem Umowy zawarły umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych określającą w odniesieniu do danych osobowych, co do których Zamawiający pełni rolę administratora lub podmiotu przetwarzającego przedmiotowe dane osobowe na zlecenie osób trzecich (tzw. „procesora”), w szczególności następujące kwestie:
        1. zakres, cel i zasady powierzonego Wykonawcy przetwarzania danych osobowych
        2. obowiązki w zakresie zapewnienia stosowania przez Wykonawcę technicznych i organizacyjnych środków zabezpieczających przetwarzanie danych osobowych.
        3. przypadki, zakres i zasady dopuszczalnego dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę osobom trzecim (w szczególności dostawcom Infrastruktury).
    11. Strony postanawiają iż realizacja w/w umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych odbywać się będzie w ramach Wynagrodzenia określonego niniejszą Umową a Wykonawca nie będzie uprawniony do żądania od Zamawiającego ani jakiekolwiek innego podmiotu, w tym innych podmiotów GK PGE dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu.
    12. Wykonawca nie może rozpocząć przetwarzania danych osobowych, odnośnie których Zamawiający lub inni podmiot należący do GK PGE pełni funkcję administratora, przed poinformowaniem Zamawiającego, a w przypadku, gdy inny podmiot należący do GK PGE pełni funkcję administratora danych - także tego podmiotu o konieczności takiego przetwarzania w celu realizacji Umowy i uzyskaniem podstaw prawnych takiego przetwarzania danych osobowych.
    13. Wykonawca może dokonać dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych (podpowierzenie / subprocessing) wyłącznie w celach, w zakresie i na zasadach określonych w umowie o powierzenie przetwarzania danych osobowych. Podpowierzenie przetwarzania danych osobowych nastąpi każdorazowo w drodze pisemnej pod rygorem nieważności umowy zawartej przez Wykonawcę z osoba trzecią (subprocessorem), spełniającej wymagania określone w umowie o powierzenie przetwarzania danych osobowych nr; kopia podpisanej przez osobę trzecią umowy dotyczącej podpowierzenie przetwarzania danych osobowych zostanie każdorazowo przekazana Zamawiającemu przed przystąpieniem przez osobę trzecią (subprocessora) do przetwarzania odpowiednich danych osobowych.
    14. Niezależnie od powyższego, Strony oświadczają, że dane osobowe udostępniane w związku z realizacją Umowy dotyczące Koordynatorów Stron, Personelu Wykonawcy oraz osób reprezentujących Strony, będą przetwarzane wyłącznie w celu jej realizacji. Udostępniane ww. dane osobowe mogą zawierać następujący zakres: w przypadku osób kontaktowych: imię, nazwisko, stanowisko, numer telefonu, adres e-mail; w przypadku osób uprawnionych do reprezentacji: imię i nazwisko, stanowisko/funkcja, dane wynikające z pełnomocnictwa.
    15. Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 oraz art. 14 ust 1-2 RODO Strony informują się nawzajem o zasadach przetwarzania danych osobowych oraz przekazują niezwłocznie po zawarciu niniejszej Umowy te informacje osobom występującym w ich imieniu oraz osobom biorącym udział w realizacji Umowy, wskazanym w pkt [13.14] Umowy. Przedmiotowy obowiązek Strony zobowiązują się wypełniać także względem każdej nowej osoby, której dane osobowe będą udostępniane w związku z realizacją Umowy.
    16. Klauzule informacyjne, o których mowa w pkt [13.15] Umowy, znajdują się:
        1. w Załączniku nr 6 do Umowy (Klauzula informacyjna autorstwa Zamawiającego).
        2. w Załączniku nr 7 do Umowy (Klauzula informacyjna autorstwa Wykonawcy).
    17. Strony zobowiązane są na wniosek drugiej Strony przedstawić w terminie 7 dni od daty wniosku potwierdzenie wypełnienia obowiązku informacyjnego, o którym mowa w pkt [13.15] Umowy. Wniosek może zostać złożony pisemnie na adres korespondencyjny Strony lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail osób wskazanych do kontaktu w Umowie.
    18. Niezależnie od postanowień powyżej, każda ze Stron, jeśli będzie to konieczne, zrealizuje własny obowiązek informacyjny w przyjęty przez siebie sposób.
    19. Strony jako odbiorcy danych osobowych zobowiązują się do:
        1. zachowania udostępnionych danych w poufności,
        2. ograniczenia dostępu do danych wyłącznie do osób upoważnionych do przetwarzania danych i zobowiązanych do zachowania poufności,
        3. przechowywania i przetwarzania przekazanych danych zgodnie z przepisami RODO, a w szczególności zgodnie z art. 32 RODO,
        4. przetwarzania udostępnionych danych wyłącznie przez czas niezbędny do realizacji celu przetwarzania i który wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
    20. W ramach udostępnienia danych osobowych Strony zobowiązują się do tego, aby udostępnienie odbywało się z zachowaniem najwyższych standardów bezpieczeństwa, w szczególności dane zostaną przed przekazaniem w formie elektronicznej zabezpieczone w sposób kryptograficzny, a hasła niezbędne do ich odczytania zostaną przekazane inną drogą komunikacji.
    21. Każda ze Stron przyjmuje do wiadomości, że jeżeli będzie dokonywać przetwarzania udostępnionych przez drugą Stronę danych osobowych w innym celu niż wskazany w Umowie lub będzie przetwarzać inne dane osobowe od osób, o których mowa w Umowie, stanie się w tym zakresie administratorem tych danych i zobowiązana będzie wypełnić wszystkie obowiązki administratora danych osobowych wynikające z przepisów o ochronie danych osobowych. W takim przypadku żadna ze Stron nie będzie ponosić odpowiedzialności za niezgodne z przepisami działania i zaniechania innej Strony w zakresie ww. obowiązków.
    22. Wykonawca oświadcza, iż w związku z posiadaniem przez PGE Polską Grupę Energetyczną S.A. (dalej: „PGE S.A.”) – podmiot dominujący w stosunku do Zamawiającego – statusu spółki publicznej, wyraża zgodę na przekazanie tej Umowy PGE S.A. na potrzeby zgodnego z prawem wykonania przez PGE S.A. obowiązków informacyjnych wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku (rozporządzenie w sprawie nadużyć na rynku) oraz uchylającego dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE oraz podawanie do publicznej wiadomości informacji dotyczących przedmiotowej Umowy
    23. Dane osobowe przetwarzane w związku z realizacją Umowy mogą być przekazane do PGE S.A. w związku z posiadaniem przez PGE S.A. statusu spółki dominującej w stosunku do Zamawiającego na potrzeby zgodnego z prawem wykonania przez PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. obowiązków i uprawnień jako spółki dominującej.
    24. Klauzula informacyjna PGE 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.
13. **OSOBY KONTAKTOWE**
    1. Zamawiający wyznacza Koordynatorów Umowy ze strony Zamawiającego:

Maciej Ossowski maciej.ossowski@gkpge.pl : tel:. +48 783 938 361

* 1. Wykonawca wyznacza Koordynatorów Umowy ze strony Wykonawcy:

(każda z tych osób może wykonywać swoją funkcję samodzielnie).

* 1. Do osób wymienionych w pkt [14.1] i [14.2] należy koordynacja i uzgadnianie wszystkich bieżących kwestii związanych z wykonywaniem Umowy, w tym akceptowania raportów, o których mowa w pkt [9.3] Umowy.
  2. Zmiana osób i danych wymienionych w pkt [14.1] i [14.2] nie stanowi zmiany Umowy i wymaga jedynie pisemnego powiadomienia drugiej Strony, pod rygorem bezskuteczności.

1. **KODEKS POSTĘPOWANIA DLA PARTNERÓW BIZNESOWYCH SPÓŁEK GK PGE**
   1. Wykonawca oświadcza, że prowadzi działalność w sposób odpowiedzialny, zgodny z przepisami prawa, w tym w szczególności przestrzega przepisów dotyczących: przeciwdziałania korupcji, praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, praw człowieka i 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/dostaw na rzecz Spółek GK PGE (w tym na podstawie Umowy), również stosowali się do ww. przepisów prawa..
   2. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z treścią Kodeksu Postępowania dla Partnerów Biznesowych Spółek GK PGE (dostępny pod adresem: <https://www.gkpge.pl/compliance>) i jako partner biznesowy spółki GK PGE, w rozumieniu tego kodeksu, w sprawach związanych z realizacja umów na rzecz spółki GK PGE (w tym tej Umowy), przestrzegać będzie określonych tam standardów prawnych i etycznych, i dołoży należytej staranności, aby jego pracownicy, współpracownicy, podwykonawcy lub osoby, przy pomocy których będzie świadczyć usługi/dostawy, również przestrzegali tych standardów.
   3. W razie zgłoszenia przez Zamawiającego jakiejkolwiek wątpliwości dotyczącej przestrzegania przez Wykonawcę lub jego pracowników, współpracowników, Podwykonawców lub osób, przy pomocy których będzie wykonywał Umowę zasad określonych w pkt powyżej. Wykonawca podejmie działania naprawcze mające na celu ich usunięcie.
   4. Wykonawca zobowiązuje się, że wypełni ustawowy obowiązek w zakresie wykazania w deklaracji VAT podatku należnego z tytułu wystawionych faktur objętych przedmiotową Umową. Ponadto Wykonawca oświadcza, 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.
2. **KLAUZULA SANKCYJNA**
   1. Celem postanowień niniejszego punktu jest niedopuszczenie, aby w realizacji Umowy brały udział Podmioty Objęte Sankcjami.
   2. Wykonawca niniejszym oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy nie jest Podmiotem Objętym Sankcjami.
   3. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że w całym okresie realizacji Umowy nie będzie Podmiotem Objętym Sankcjami.
   4. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że w ramach wykonywania Umowy ani Wykonawca, ani żaden z jego Podwykonawców nie naruszą żadnego, wynikającego z sankcji wprowadzonych na mocy przepisów obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, zakazu działania lub zaniechania, w szczególności określonych w Rozporządzeniu 833/2014, Rozporządzeniu 765/2006 lub Rozporządzeniu 269/2014 zakazów nabywania dostaw, usług lub robót budowlanych znajdujących się w lub pochodzących z Białorusi lub Rosji oraz zakazów przywozu lub transportowania produktów pochodzących lub wywożonych z Białorusi lub Rosji oraz zobowiązuje się przestrzegać sankcji gospodarczych nałożonych na Rosję i Białoruś wynikających z powołanych wyżej aktów w ich brzmieniu, w brzmieniu jakie może im być nadane w przyszłości, jak również z innych aktów prawnych, jakie mogą zostać wydane w przyszłości przez Komisję Unii Europejskiej lub właściwe organy krajowe, a mających wpływ na relacje umowne z Zamawiającym oraz zagwarantować przestrzeganie tych sankcji przez Wykonawcę i jego Podwykonawców.
   5. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że zawiadomi Zamawiającego, w sposób określony w pkt [16.6] poniżej, o każdej zmianie stanu rzeczy co do którego Wykonawca złożył oświadczenie, o którym mowa w pkt [16.3] lub pkt [16.4] powyżej, a w szczególności, że zawiadomi Zamawiającego, jeżeli on lub jego Podwykonawca stanie się Podmiotem Objętym Sankcjami lub innymi sankcjami jakie mogą zostać w przyszłości wprowadzone przez właściwe organy z powodu konfliktu zbrojnego w Ukrainie.
   6. Wykonawca dokona zawiadomienia, o którym mowa w pkt [16.5] powyżej, w formie pisemnej oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej, w terminie 3 (trzech) Dni Roboczych od dnia, w którym dowiedział się lub, przy dołożeniu najwyższej staranności, powinien dowiedzieć się o zaistnieniu podstaw do dokonania zawiadomienia.
   7. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w pkt [3.2] Umowy, w każdym z następujących przypadków, tj. gdy:
      1. oświadczenia Wykonawcy zawarte w pkt. [16.2, 16.3 lub 16.4] powyżej lub oświadczenia jego Podwykonawcy, okażą się nieprawdziwe,
      2. Wykonawca naruszy zobowiązanie wynikające z pkt [16.4] powyżej, lub
      3. Wykonawca nie złoży Zamawiającemu oświadczenia, o którym mowa w pkt [16.5] powyżej i to pomimo ponownego wezwania Wykonawcy do złożenia takiego oświadczenia i wyznaczenia na to dodatkowego terminu nie krótszego niż 3 (trzy) Dni Robocze.
   8. Złożenie przez Zamawiającego oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, na podstawie postanowień pkt [16.7] powyżej, stanowi wypowiedzenie Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
   9. W przypadku wypowiedzenia Umowy na podstawie postanowień pkt [16.7] powyżej, zastosowanie znajdują postanowienia Umowy dotyczące skutków wypowiedzenia Umowy i postępowania po wypowiedzeniu Umowy.
   10. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że naruszenie zobowiązań, o których mowa w pkt. [16.3 – 16.6] powyżej, ma charakter odpowiedzialności gwarancyjnej, Wykonawca odpowiada względem Zamawiającego za zachowania własne oraz Podwykonawców, a wypowiedzenie Umowy na podstawie postanowień pkt [16.7] powyżej, nie wyłącza prawa do dochodzenia od Wykonawcy zapłaty kar umownych, jak również nie ma wpływu na dalsze obowiązywanie tej części zapisów Umowy, które z uwagi na swój cel obowiązują dłużej niż sama umowa (w szczególności dotyczy przestrzegania klauzuli poufności, poufności danych osobowych, nabytych majątkowych praw autorskich, uprawnień licencyjnych).
3. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
   1. Wykonawca nie może przenieść swoich praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy, w tym także wierzytelności o wynagrodzenie, na osobę trzecią bez uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
   2. Zamawiający może przenieść swoje prawa lub obowiązki wynikające z niniejszej Umowy na Spółkę lub Spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej PGE, a także udostępnić tym spółkom kopie Umowy. Zamawiający poinformuje na piśmie Wykonawcę o zamiarze przeniesienia praw i obowiązków nie później niż na 7 (siedem) Dni Roboczych przed planowanym przeniesieniem. Dla uniknięcia wątpliwości, Wykonawca potwierdza, że wyraża zgodę na przejęcie długu.
   3. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy, wszelkie powiadomienia, zawiadomienia, oświadczenia woli i wiedzy określone Umową winny być składane i dokonywane w formie pisemnego powiadomienia drugiej Strony i stają się skuteczne z chwilą otrzymania przez adresata odnośnego pisma podpisanego przez Stronę dokonującą.
   4. Wykonawca zobowiązuje się do niestosowania wobec spółek Grupy Kapitałowej PGE, stawek oraz warunków współpracy mniej korzystnych niż wynikające z niniejszej Umowy w przypadku późniejszego podpisania przez Spółki należące do Grupy Kapitałowej PGE, umów z Wykonawcą dotyczących realizacji przedmiotu umowy tożsamego z przedmiotem niniejszej Umowy. Wykonawca wyraża zgodę na udostępnienie informacji o warunkach Umowy/Oferty spółkom Grupy Kapitałowej PGE.
   5. Wszelkie powiadomienia, zawiadomienia, oświadczenia woli i wiedzy określone Umową winny być składane i dokonywane na adresy Stron wskazane w komparycji Umowy oraz w formie elektronicznej na adresy email Koordynatorów Umowy wymienione w Umowie.
   6. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej Umowy stosuje się właściwe dla natury zdarzenia przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
   7. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem wyjątków wyraźnie przewidzianych w Umowie. Ilekroć w Umowie jest wymóg formy pisemnej, Strony dopuszczają także formę elektroniczną w rozumieniu art. 781 kodeksu cywilnego.
   8. Wszelkie spory związane z wykonywaniem Umowy będą rozstrzygane w pierwszej kolejności w drodze konsultacji pomiędzy Stronami. Strony ustalają że wszelkie spory powstające w związku z Umową rozstrzygane będą przez sądy właściwe miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
   9. Wymienione poniżej załączniki stanowią integralną część niniejszej Umowy:
      1. Załącznik nr 1 a: Szczegółowa specyfikacja zakresu realizowanych Usług IT - Karta Usługi IT SOKK
      2. Załącznik nr 1 b: Szczegółowa specyfikacja zakresu realizowanych Usług IT - Karta Usługi IT system Naliczania Prowizji
      3. Załącznik nr 2: Zasady świadczenia usług;
      4. Załącznik nr 3: Personel Wykonawcy;
      5. Załącznik nr 4: Wzór raportu miesięcznego;
      6. Załącznik nr 5: Licencje i Prawa Autorskie;
      7. Załącznik nr 6: Klauzula informacyjna autorstwa Zamawiającego
      8. Załącznik nr 7: Klauzula informacyjna autorstwa Wykonawcy
      9. Załącznik nr 8: Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
      10. Załącznik nr 9: Umowa poufności
   10. Strony ustalają następujące zasady interpretacji w wypadku sprzeczności między dokumentami składającymi się na Umowę, Strony związane są tymi dokumentami w następującej kolejności i w tejże kolejności dokonywana będzie wykładania Umowy:
       1. Dokument Umowy (bez Załączników);
       2. pozostałe Załączniki do Umowy.

17.11. Umowa została zawarta w formie elektronicznej. Za datę zawarcia Umowy poczytuje się datę złożenia przez ostatnią ze Stron kwalifikowanego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu, zgodnie z warunkami określonymi ustawą z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (tj.: Dz. U. z 2024 r., poz. 1725 z późn. zm.). W sytuacji, gdy Umowa podpisywana jest przez więcej niż jedną osobę działającą w imieniu Strony datą zawarcia jest data, którą opatrzony jest ostatni z podpisów składanych przez osoby działające w imieniu Strony.

17.12. Każda Strona otrzymuje egzemplarz Umowy zawartej w wyżej opisany sposób i formie za pośrednictwem poczty elektronicznej.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ZAMAWIAJĄCY:** |  | **WYKONAWCA:** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Załącznik nr 1 a**: Szczegółowa Specyfikacja Zakresu Realizowanych Usług - Karta Usługi IT

| **NAZWA USŁUGI** | **UDOSTĘPNIANIE I ŚWIADCZENIE USŁUG UTRZYMANIA SYSTEMU SOKK** |
| --- | --- |
| **DEFINICJA USŁUGI** | Usługi II i III linii wsparcia Systemu Obsługi Kluczowych Klientów Usługi obejmujące serwis i administrowanie aplikacji Microsoft® Dynamics® CRM 4.0 oraz konfigurację baz danych. |
| **ZAKRES USŁUGI** | W ramach Usługi IT Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:  1. Przeprowadzenia w chwili rozpoczęcia realizacji Usługi inwentaryzacji Systemu obejmującej:  a) weryfikację dokumentacji aktualnej wersji Systemu w zakresie modelu danych i realizowanych funkcjonalności;  b) uzupełnienie dokumentacji aktualnej wersji Systemu, w przypadku stwierdzenia braków w zakresie opisanym powyżej.  2. Przyjmowania Zgłoszeń o Incydentach dotyczących Systemu i Usługi Biznesowej.  3. Przyjmowania i realizacji Próśb o Usługę.  4. Rozwiązywania Incydentów w sposób zapewniający zminimalizowanie czasu usunięcia Awarii lub Błędu z zachowaniem racjonalności kosztów ich usunięcia, w tym realizowanie Napraw, mających na celu utrzymanie lub przywrócenie poprawnej pracy Systemu i Usługi Biznesowej oraz Środowiska.  5. Prowadzenia na bieżąco dokumentacji Zgłoszeń w zakresie pracy Systemu i Usługi Biznesowej, w tym dokumentowania wszystkich występujących Incydentów w pracy Systemu i Usługi Biznesowej oraz czasu i sposobu ich usunięcia.  6. Informowania Zleceniodawcy o stanie pracy Systemu, w tym niezwłocznego informowania o usunięciu zgłoszonych Incydentów.  7. Wsparcia technicznego konsultantów dla osób zarządzających treścią Systemu.  8. Prowadzenia i aktualizacji Dokumentacji Technicznej oraz instrukcji Użytkownika Usługi Biznesowej.  9. Implementacji, w uzgodnieniu z Zamawiającym, poprawek i uaktualnień Systemu.  10. Przestrzegania zasad obsługi administrowanych i serwisowanych elementów Systemu oraz warunków gwarancji udzielonych na te elementy Systemu  11. Zgłaszania Zleceniodawcy wszelkich stwierdzonych potrzeb w zakresie modernizacji, wymiany lub rozbudowy Systemu oraz potrzeb w zakresie zawarcia niezbędnych umów serwisowych.  12. Identyfikowania skutków pobocznych Incydentów dotyczących Systemu i Środowiska.  13. Identyfikowania Problemów i niezwłocznego informowania Zleceniodawcy o wszelkich stwierdzonych zagrożeniach i nieprawidłowościach w pracy Systemu i Środowiska.  14. Analizy wymaganego poziomu bezpieczeństwa Systemu i Środowiska oraz implementacji wymaganych poprawek i uaktualnień w tym zakresie.  15. Współpracy z Zamawiającym w zakresie wykonywania optymalizacji konfiguracji mającej na celu poprawę wydajności i bezawaryjną pracę Systemu i Środowiska.  16. Współpraca z Zamawiającym przy określaniu możliwości rozwoju Systemu  17. Co najmniej raz w miesiącu aktualizować i przekazywać kody źródłowe Systemu |
| **WŁAŚCICIEL BIZNESOWY USŁUGI** | Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego |
| **WŁAŚCICIEL USŁUGI PO STRONIE IT** | Koordynator Umowy ze strony Wykonawcy |
| **MENEDŻER POZIOMU USŁUG** | Koordynator Umowy ze strony Wykonawcy |
| **WARUNKI TECHNICZNE DOSTĘPU DO USŁUGI** | Do zapewnienia dostępu do usługi niezbędne są następujące warunki techniczne:  • dostęp do Środowiska  • dostęp do Systemu |
| **WARUNKI BIZNESOWE DOSTĘPU DO USŁUGI** | Dostęp do aplikacji SD Zamawiającego.  Wprowadzenie każdej aktualizacji będzie poprzedzone analizą ryzyka wpływu aktualizacji na eksploatowany system zarówno w zakresie danych jak I oprogramowania.  Wszystkie niezbędne materiały eksploatacyjne i części zamienne oraz licencje będą zapewnione przez Zamawiającego.  Dostęp do obsługi umów serwisowych oraz ATIK (asysta techniczna i konserwacja) związanych ze Środowiskiem. |
| **KALENDARZ ŚWIADCZENIA**  **USŁUGI** | **Kalendarz Dostępności Systemu (KDS)**  System jest dostępny (Usługa Biznesowa świadczona) w Dni Robocze 07.00-19.00  Zgłaszanie konieczności skorzystania z Okna Serwisowego na potrzeby instalacji poprawek w Dni Robocze do godziny 14:00  **Okno Serwisowe** może być wykorzystane codziennie w godzinach 19.01-6.59 oraz w dowolnych godzinach w Dni Wolne od pracy u Zamawiającego na prace eksploatacyjne po wcześniejszym uzgodnieniu tego z Zamawiającym z wyprzedzeniem przynajmniej 4 Dni Roboczych.  Kalendarz Wsparcia Systemu (KWS)  1. Dni Robocze 07.00-19.00.  2. W pozostałe dni wolne brak wsparcia. |
| **POZIOM DOSTĘPNOŚCI USŁUGI BIZNESOWEJ** | System będzie dostępny przez co najmniej **96,97%** czasu w miesięcznym okresie raportowania.  Oznacza to, że System może być niedostępny maksymalnie przez **8 godzin** miesięcznie, nie wliczając w to okien serwisowych, które są poza Kalendarzem Dostępności Systemu. Maksymalna liczba Incydentów krytycznych w okresie rozliczeniowym: **2** |
| **TRYB OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ** | Maksymalne czasy reakcji i rozwiązań dla poszczególnych priorytetów zgłoszeń   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Priorytet | Czas Reakcji [Godziny Robocze ] | Czas Rozwiązania [Godziny Robocze] | Px | | Krytyczny | 0,25 | 4 | 100% | | Średni | 0,25 | 20 | 96% | | Niski | 0,25 | 105 | 91% | | Reklamacje | Zgodnie ze zgłoszeniem, którego dotyczy reklamacja. Kontynuowany czas Zgłoszenia, którego dotyczy reklamacja. | | | | Czynności eksploatacyjne (wnioski)\* | 0,25 | 80 | 93% |   Wszystkie wyżej wymienione czasy liczone są w godzinach świadczenia wsparcia, zgodnie z kalendarzem i zakresem wsparcia Systemu.  **Wskaźnik Terminowości Rozwiązań (WTR) > 96,64%**  Zgłoszenia przekazywane są do Wykonawcy następującymi kanałami:  - aplikacja SD Zamawiającego do której Wykonawca będzie miał dostęp  - zgłoszenia e-mailowe od Zamawiającego  - zgłoszenia telefoniczne od Zamawiającego |
| **LISTA I CZĘSTOTLIWOŚĆ RAPORTÓW** | Raporty miesięczne - zawartość zgodnie ze wzorem raportu |
| **TRYB NALICZANIA KOSZTÓW** | Ryczałt |

**OPIS ŚRODOWISKA**

Na potrzeby systemu SOKK został skonfigurowany klaster VMware w obudowie BladeCenter Chassis H. Każdy z serwerów fizycznych to IBM HS22 posiadający 2 procesory, każdy po 6 rdzeni (Intel® Xeon® X5670) oraz 72GB pamięci RAM. Na serwerach fizycznych zostało zainstalowane oprogramowanie do wirtualizacji VMware vSphere.

Maszyny wirtualne c003s1055.gkpge.pl oraz c003s1056.gkpge.pl są skonfigurowane tak, by ruch oraz akceleracja SSL sesji użytkowników wykorzystywała sprzętowe rozwiązanie F5 Big-IP. Serwery te są serwerami aplikacyjnymi, do których dostęp mają użytkownicy z sieci WAN.

Usługa Microsoft SQL Server realizowana jest na czterowęzłowym klastrze Windows 2008R2. Klaster tworzą cztery serwery typu blade HS22 (2xCPU X5670 2,93GHz, RAM 36GB) umieszczone w dwóch obudowach BladeCenter E. Każdy z serwerów posiada dwa interfejsy Ethernet oraz dwa adaptery HBA. Każdy z interfejsów Ethernet dołączony jest do dedykowanej sieci LAN (prywatnej i publicznej). Zasoby dyskowe udostępnione są z wirtualizatora VPLEX działającego w układzie klastrowym, dane składowane są na macierzach dyskowych VNX5300. Dyski klastra bazy danych udostępnione są z wykorzystaniem wielościeżkowości za pośrednictwem sieci SAN w topologii dual fabric zbudowanej z przełączników Brocade.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa maszyny** | **Przeznaczenie** |
| **Środowisko produkcyjne SOKK – Microsoft Dynamics CRM 4-0** | |
| C003S1055 (6 X vCPU Intel® Xeon® X5670, 8 GB RAM, 1 TB HDD, Windows Server 2008 Enterprise R2 64-bit, IIS 7,5) | Serwer aplikacyjny |
| C003S1056 (6 X vCPU Intel® Xeon® X5670, 8 GB RAM, 80 GB HDD, Windows Server 2008 Enterprise R2 64-bit, IIS 7.5) | Serwer aplikacyjny |
| C003S2033\CRM - klaster Microsoft SQL Server | Baza danych |
| C003S0044 (2xvCPU Intel® Xeon® X5670, 8 GB RAM, 300 GB HDD, Windows: Server 2008R2 Enterprise x64) | Serwer raportów |
| **Środowisko szkolno/testowe SOKK - Microsoft Dynamics CRM 4.0** | |
| C003S2039\biztalktest - klaster Microsoft SdL Server | Baza danych |
| C003S1054 (4 X vCPU Intel® Xeon® X5670, 4 GB RAM, 60 GB HDD, Windows Server 2008 Enterprise R2 64-bit, IIS 7.5) | Serwer aplikacyjny |
| c003s0047 (2 x vCPU Intel® Xeon® X5670, 32 GB RAM, 60 GB HDD, Windows Server 2008 Enterprise R2 64-bit, Microsoft SQL Server Reporting Services) | Serwer raportów |

**OTOCZENIE SYSTEMOWE SERWISOWANEGO SYSTEMU**



*Rysunek 1 Otoczenie Systemowe Rozwiązania*

**SOKK (System Obsługi Kluczowych Klientów)** – wspiera tworzenie i zachowanie przejrzystego obrazu relacji z Klientem na wszystkich etapach, począwszy od momentu nawiązania relacji. W skład pakietu wchodzą narzędzia wspomagające sprzedaż i wszystkie procesy związane z obsługą Klienta kluczowego. SOKK jako system klasy CRM służyć ma przede wszystkim wsparciu pozyskiwania, ewidencjonowania oraz obsługi klientów w aspektach powiązanych z zawieraniem umów sprzedaży energii elektrycznej i gazu oraz umów kompleksowych. Zawiera szereg funkcjonalności związanych z ewidencjonowaniem klientów, punktów poboru energii elektrycznej (PPE) oraz punktów poboru gazu (PPG), ofertowania w ramach sprzedaży, zawieranych umów, procesów zmiany sprzedawcy (PZS), rozwiązania umów sprzedaży (RUS), przetargów itd. Całkowita ścieżka procesu umożliwia: rejestrację klienta/PPE, odzwierciedlenie procesu ofertowania, zawarcia umowy, procesu zmiany sprzedawcy, przesłania danych w celu przeprowadzenia fakturowania w systemie bilingowym.

**Narzędzie Prowizyjne** - wspiera PGE Obrót w procesach definicji modeli prowizyjnych, kalkulacji prowizji i raportowaniu oraz procesach akceptacji i reklamacji prowizji. Dane wejściowe do podstawowego procesu naliczania prowizji pochodzą z dwóch systemów: systemu CRM SOKK (dane o podpisanych umowach, deklaracje wolumenu, dane dotyczące struktury sprzedażowej) i z systemu rozliczeniowego (dane o faktycznym zużyciu energii). Dodatkowo moduł akwizycji danych odpowiada za akwizycję danych dotyczących agencji i kontrahentów, weryfikację i normalizację pozyskanych danych oraz przekazywanie danych do modułu prowizyjnego.

**FABOK** – wspiera procesy obsługi klienta w Biurach Obsługi Klienta, Call Center. Główne funkcjonalności systemu to obraz klienta 360, obsługa zgłoszeń i wszelkich problemów klientów z całego PGE Obrót.

**SRK TPA** – rozlicza, fakturuje, zarządza należnościami i wpłatami wszystkich Klientów TPA (korporacyjnych, indywidualnych) oraz klientów kompleksowych obsługiwanych przez PGE Obrót.

**CKK (Centralna Kartoteka Klienta)** - konsoliduje klientów i PPE rozproszonych we wszystkich systemach bilingowych PGE Obrót.

**SPS (System Pomiarowy Sprzedawcy)** – pozyskuje i gromadzi dane pomiarowe klientów TPA oraz kompleksowych w określonych reżimach czasowych. Wspomaga proces weryfikacji zebranych danych od OSD względem danych rozliczeniowych sprzedawcy pochodzących z rynku bilansującego. Udostępnia zagregowane dane pomiarowe do systemu bilingowego AUMS Biling na potrzeby rozliczeń.

**HD (Hurtownia Danych)** – zbiera, konsoliduje, udostępnia dane dziedzinowe całej spółki PGE Obrót.

Komunikacja systemu SOKK z systemami SPS, CKK, AUMS Biling odbywa się za pośrednictwem Microsoft BizTalk Server.

**MODUŁY FUNKCJONALNE SERWISOWANEGO SYSTEMU**



*Rysunek 2 Główne moduły serwisowanego rozwiązania.*

**MODUŁ ADMINISTRACYJNY I SŁOWNIKI:** Umożliwia zarządzanie kontami użytkowników, zawiera złożony mechanizm zarządzania uprawnieniami użytkowników. Zawiera słowniki wykorzystywane w systemie. Umożliwia zarządzania bazą adresową.

**EWIDENCJA KLIENTÓW I PPE:** Moduł klient i PPE służy do gromadzenia informacji o wszystkich potencjalnych i istniejących klientach PGE Obrót oraz o przynależących do nich punktach poboru energii (PPE) lub gazu (PPG). Moduł umożliwiający zarządzanie bazą klientów i PPE, obejmuje klientów z różnych segmentów (klientów indywidualnych, profesjonalnych, kluczowych itd.), a także prosumentów. Pozwala na rejestrację historii kontaktów z klientem oraz edycję jego danych wraz z szeregiem informacji odnoszących się między innymi do: danych adresowych, kontaktowych, parametrów związanych z rozliczaniem. Umożliwia rejestrację kont rozrachunkowych. Pozwala na grupowanie klientów na podstawie grup zakupowych. W kontekście klienta i PP zawierane są umowy.

**KATALOG PRODUKTÓW:** Moduł służy do gromadzenia informacji o tym, jak rozliczani mają być klienci w danych taryfach i strefach w postaci wariantów promocyjnych i cenników strefowych. Stanowi najważniejszą bazę produktów handlowych wykorzystywanych przez PGE Obrót. Na podstawie danych wprowadzonych w ramach katalogu produktów, odbywa się ofertowanie klienta.

**OFERTOWANIE:** Moduł umożliwiający ofertowanie klientów z wszystkich kanałów z wyjątkiem kanału zewnętrznego (agencji). Procesy związane z ofertowaniem to: generowanie oferty, dodawanie nowego PP, przenoszenie PP do rejestru, podgląd historii ofertowania, zbiorcza edycja danych. Historia rejestrów daje pełen obraz kontaktów handlowych z klientem.

**PRZETARGI:** Moduł umożliwiający systemowe odzwierciedlenie uczestniczenia przez PGE Obrót udziału w przetargach na zakup i dostarczenie energii. Do najważniejszych funkcjonalności modułu przetargów należą tworzenie oraz procedowanie przetargów, a także import i eksport rejestrów.

**SPRZEDAŻ KANAŁEM ZEWNĘTRZNYM (tzw. Nakładka agencyjna):** Aplikacja web umożliwiająca ofertowanie, a następnie zawieranie umów z klientami z kanału zewnętrznego (agencji). Umożliwia zawieranie umów przez agencje pozyskujące klientów i zawierające umowy na rzez PGE Obrót. Bazuje na rejestracji oferty zaakceptowanej przez klienta, wprowadzeniu danych umownych. Po ich zapisaniu umowa zostaje przekazana do modułu PZS i docelowo jest dostępna w module umów Systemu.

**UMOWY:** Moduł umożliwiający zawieranie umów sprzedaży/umów kompleksowych. System umożliwia rejestrację umów TPA, kompleksowych, gazowych. Moduł umów obejmuje również porozumienia generowane do umów (stanowiące informację o zmianie cen w trakcie trwania umowy), aneksów oraz wypowiedzeń. Umowa zarejestrowana w SOKK, a następnie pomyślnie przeprocesowana przez PZS zostaje przekazana w określonym zakresie do systemu pomiarowego oraz systemu bilingowego, gdzie możliwe jest rozliczanie klienta.

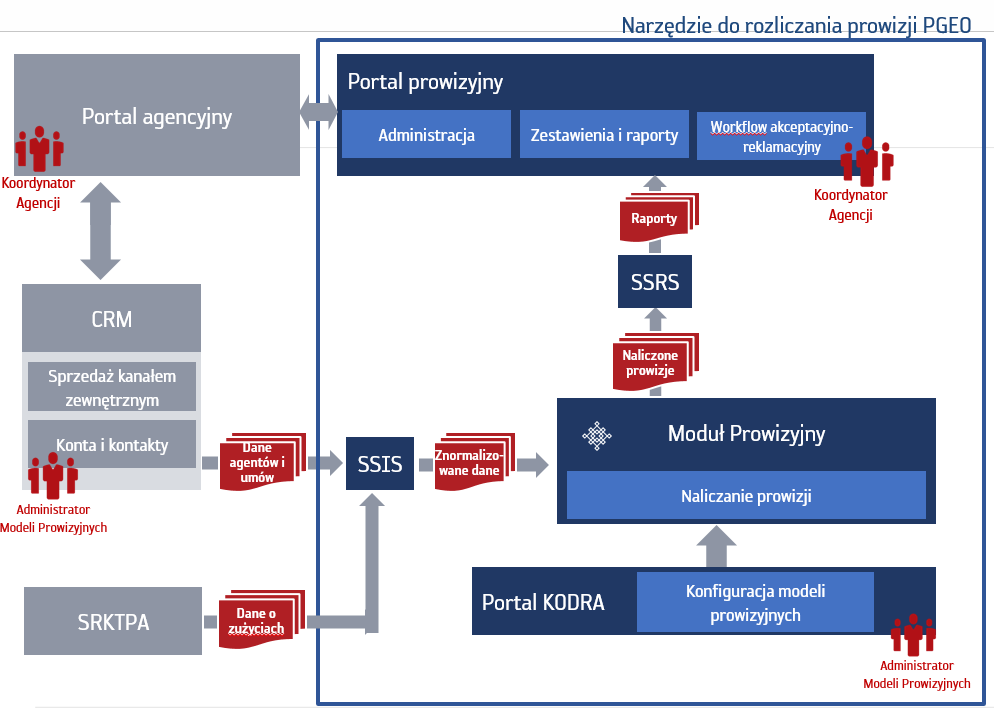
**PROCES ZMIANY SPRZEDAWCY (PZS):** Moduł wspomagający realizację procesu zmiany sprzedawcy. Po zawarciu umowy konieczne jest przeprowadzenie PZS, który ma na celu ostateczne potwierdzenie, że klient staje się klientem PGE Obrót. Zakończony proces zmiany sprzedawcy dostarcza informacji o faktycznej dacie rozpoczęcia sprzedaży dla danego PP. W module PZS odbywa się pełna obsługa procesu: od wygenerowania PZS po jego zakończenie, z uwzględnieniem procesu generowania, wysyłania i pobierania dokumentów na i z Platformy Wymiany Informacji.

**ROZWIĄZANIE UMOWY SPRZEDAŻY (RUS):** Moduł umożliwia przejście procesu zgłaszania rozwiązania umowy sprzedaży do OSD i uzyskiwania informacji od OSD o rozwiązaniu umowy sprzedaży. Obejmuje procesy takie, jak: generowanie dokumentu RUS, przejścia pomiędzy stanami RUS, eksport oraz import pliku RUS dla Routera PWI (w formacie CSV), dodawanie/usuwanie szablonów dokumentów RUS.

**Załącznik nr 1 b:** Szczegółowa Specyfikacja Zakresu Realizowanych Usług - Karta Usługi IT

| **NAZWA USŁUGI** | **UDOSTĘPNIANIE I ŚWIADCZENIE USŁUG UTRZYMANIA SYSTEMU NALICZANIA PROWIZJI** |
| --- | --- |
| **DEFINICJA USŁUGI** | Usługi II i III linii wsparcia systemu Narzędzie Prowizyjne obejmujące serwis i administrowanie aplikacją oraz konfigurację baz danych. |
| **ZAKRES USŁUGI** | W ramach Usługi IT Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:  1. Przeprowadzenia w chwili rozpoczęcia realizacji Usługi inwentaryzacji Systemu obejmującej:  a) weryfikację dokumentacji aktualnej wersji Systemu w zakresie modelu danych i realizowanych funkcjonalności;  b) uzupełnienie dokumentacji aktualnej wersji Systemu, w przypadku stwierdzenia braków w zakresie opisanym powyżej.  2. Przyjmowania Zgłoszeń o Incydentach dotyczących Systemu i Usługi Biznesowej.  3. Przyjmowania i realizacji Próśb o Usługę.  4. Rozwiązywania Incydentów w sposób zapewniający zminimalizowanie czasu usunięcia Awarii lub Błędu z zachowaniem racjonalności kosztów ich usunięcia, w tym realizowanie Napraw, mających na celu utrzymanie lub przywrócenie poprawnej pracy Systemu i Usługi Biznesowej oraz Środowiska.  5. Prowadzenia na bieżąco dokumentacji Zgłoszeń w zakresie pracy Systemu i Usługi Biznesowej, w tym dokumentowania wszystkich występujących Incydentów w pracy Systemu i Usługi Biznesowej oraz czasu i sposobu ich usunięcia.  6. Informowania Zleceniodawcy o stanie pracy Systemu, w tym niezwłocznego informowania o usunięciu zgłoszonych Incydentów.  7. Wsparcia technicznego konsultantów dla osób zarządzających treścią Systemu.  8. Prowadzenia i aktualizacji Dokumentacji Technicznej oraz instrukcji Użytkownika Usługi Biznesowej.  9. Implementacji, w uzgodnieniu z Zamawiającym, poprawek i uaktualnień Systemu.  10. Przestrzegania zasad obsługi administrowanych i serwisowanych elementów Systemu oraz warunków gwarancji udzielonych na te elementy Systemu  11. Zgłaszania Zleceniodawcy wszelkich stwierdzonych potrzeb w zakresie modernizacji, wymiany lub rozbudowy Systemu oraz potrzeb w zakresie zawarcia niezbędnych umów serwisowych.  12. Identyfikowania skutków pobocznych Incydentów dotyczących Systemu i Środowiska.  13. Identyfikowania Problemów i niezwłocznego informowania Zleceniodawcy o wszelkich stwierdzonych zagrożeniach i nieprawidłowościach w pracy Systemu i Środowiska.  14. Analizy wymaganego poziomu bezpieczeństwa Systemu i Środowiska oraz implementacji wymaganych poprawek i uaktualnień w tym zakresie.  15. Współpracy z Zamawiającym w zakresie wykonywania optymalizacji konfiguracji mającej na celu poprawę wydajności i bezawaryjną pracę Systemu i Środowiska.  16. Współpraca z Zamawiającym przy określaniu możliwości rozwoju Systemu.  17. Co najmniej raz w miesiącu aktualizować i przekazywać kody źródłowe Systemu. |
| **WŁAŚCICIEL BIZNESOWY USŁUGI** | Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego |
| **WŁAŚCICIEL USŁUGI PO STRONIE IT** | Koordynator Umowy ze strony Wykonawcy |
| **MENEDŻER POZIOMU USŁUG** | Koordynator Umowy ze strony Wykonawcy |
| **KALENDARZ ŚWIADCZENIA**  **USŁUGI** | **Kalendarz Dostępności Systemu (KDS)**  System jest dostępny (Usługa Biznesowa świadczona) w Dni Robocze, w godzinach 08:00-21:00 w okresie 10-15 każdego miesiąca (dostępność w rozszerzonym wymiarze), w godzinach 08:00-16:00 w pozostałe dni miesiąca.  Zgłaszanie konieczności skorzystania z Okna Serwisowego na potrzeby instalacji poprawek w Dni Robocze do godziny 14:00  **Okno Serwisowe** może być wykorzystane codziennie w godzinach 19.01-6.59 oraz w dowolnych godzinach w Dni Wolne od pracy u Zamawiającego na prace eksploatacyjne po wcześniejszym uzgodnieniu tego z Zamawiającym z wyprzedzeniem przynajmniej 4 dni roboczych.  Kalendarz Wsparcia Systemu (KWS)  1. Dni Robocze 08:00 - 21:00 w okresie 10-15 każdego miesiąca, w godzinach 08:00 -16:00 w pozostałych Dniach Roboczych miesiąca.  2. W pozostałe Dni Wolne brak wsparcia |
| **POZIOM DOSTĘPNOŚCI USŁUGI BIZNESOWEJ** | System będzie dostępny przez co najmniej 96,97% czasu w miesięcznym okresie raportowania.  Oznacza to, że System może być niedostępny maksymalnie przez 8 godzin miesięcznie, nie wliczając w to okien serwisowych, które są poza Kalendarzem Dostępności Systemu. |
| **TRYB OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ** | Maksymalne czasy reakcji i rozwiązań dla poszczególnych priorytetów zgłoszeń   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Priorytet | Czas Reakcji [Godziny Robocze] | Czas Rozwiązania [Godziny Robocze] | Px | | Krytyczny 5 dni do 15-tego każdego miesiąca wyłączając dni wolne.  (Czyli do 15 mamy wszystko rozliczyć, a średni czas rozliczania to 5 dni roboczych) 08:00-21:--  Pozostałe dni robocze 08:00-16:00 | 1 | 3 | 100% | | Krytyczny (w pozostałe dni) | 1 | 7 | 100% | | Średni | 4 | 22 | 96% | | Niski | 8 | 28 | 91% | | Reklamacje | Zgodnie ze zgłoszeniem, którego dotyczy reklamacja. Kontynuowany czas zgłoszenia, którego dotyczy reklamacja. | | | | Czynności eksploatacyjne (wnioski)\* | 8 | 22 | 93% |   Wszystkie wyżej wymienione czasy liczone są w godzinach świadczenia wsparcia, zgodnie z kalendarzem i zakresem wsparcia Systemu.  **Wskaźnik Terminowości Rozwiązań (WTR) > 96,64%**  Zgłoszenia przekazywane są do Wykonawcy następującymi kanałami:  - aplikacja SD Zamawiającego do której Wykonawca będzie miał dostęp  - zgłoszenia e-mailowe od Zamawiającego  - zgłoszenia telefoniczne od Zamawiającego |
| **LISTA I CZĘSTOTLIWOŚĆ RAPORTÓW** | Raporty miesięczne - zawartość zgodnie ze wzorem raportu |
| **TRYB NALICZANIA KOSZTÓW** | Ryczałt |
| **WARUNKI TECHNICZNE DOSTĘPU DO USŁUGI** | Do zapewnienia dostępu do usługi niezbędne są następujące warunki techniczne:  • dostęp do Środowiska  • dostęp do Systemu |
| **WARUNKI BIZNESOWE DOSTĘPU DO USŁUGI** | Dostęp do aplikacji SD Zamawiającego.  Wprowadzenie każdej aktualizacji będzie poprzedzone analizą ryzyka wpływu aktualizacji na eksploatowany system zarówno w zakresie danych jak i oprogramowania.  Wszystkie niezbędne materiały eksploatacyjne i części zamienne oraz licencje będą zapewnione przez Zamawiającego.  Dostęp do obsługi umów serwisowych oraz ATIK (asysta techniczna i konserwacja) związanych ze Środowiskiem. |

**OPIS ŚRODOWISKA**



Funkcje systemu:

Funkcje systemu do rozliczania prowizji skupiają się na wsparciu organizacji w procesach definicji modeli prowizyjnych, kalkulacji prowizji i raportowania oraz procesów akceptacji i reklamacji prowizji.

Dane wejściowe do podstawowego procesu naliczania prowizji pochodzą z dwóch systemów - systemu CRM SOKK (dane o podpisanych umowach, deklaracje wolumenu, dane dot. struktury sprzedażowej) i z systemu rozliczeniowego (dane o faktycznym zużyciu energii).

Głównym celem portalu jest prezentowanie wyliczonych prowizji Agencjom oraz obsługa workflow’u reklamacyjno-reklamacyjnego (obszar „Prowizje”). Na podstawie zgromadzonych danych zostały też stworzone raporty (Obszar „Raporty”).

Dodatkowe funkcjonalności to zarządzanie rekordami, których nie udało się automatycznie przeprocesować (z powodu błędnych danych w SOKK lub braku wystarczających informacji w SRKTPA) (obszary „Klasyfikacja rekordów” oraz „Uzupełnianie wolumenów”).

Zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami w portalu to również element portalu (obszar „Administracja”).

**Moduły rozwiązania:**

* **Portal prowizyjny**

-Zestawienia i raporty (w tym raporty rozliczeniowe)

-Workflow akceptacyjno-reklamacyjny

-Zarządzanie uprawnieniami

* **System Prowizyjny (+ Portal zarządczy) - Atos.net KODRA Rating**

-Konfiguracja modeli prowizyjnych

-Naliczanie prowizji oraz korekt

* **Moduł akwizycji danych - Microsoft SQL Server Integration Services (SSIS)**

-Akwizycja danych dot. Agencji oraz Kontrahentów

-Weryfikacja i normalizacja pozyskanych danych

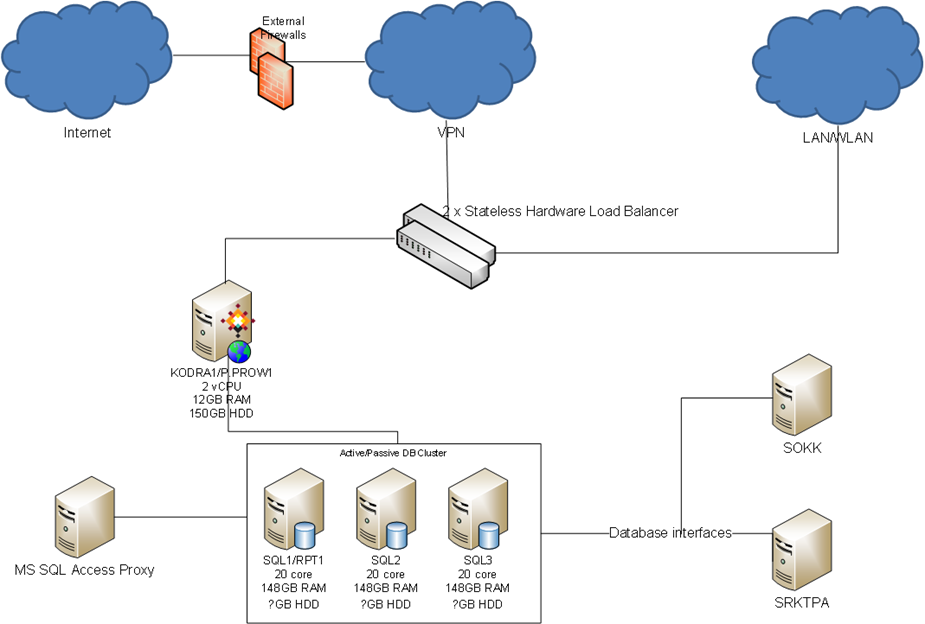
-Przekazanie danych do Modułu Prowizyjnego

* **Moduł raportowy - Microsoft SQL Sen/er Reporting Serwice (SSRS)**-Generowanie dodatkowych raportów analityczno-operacyjnych

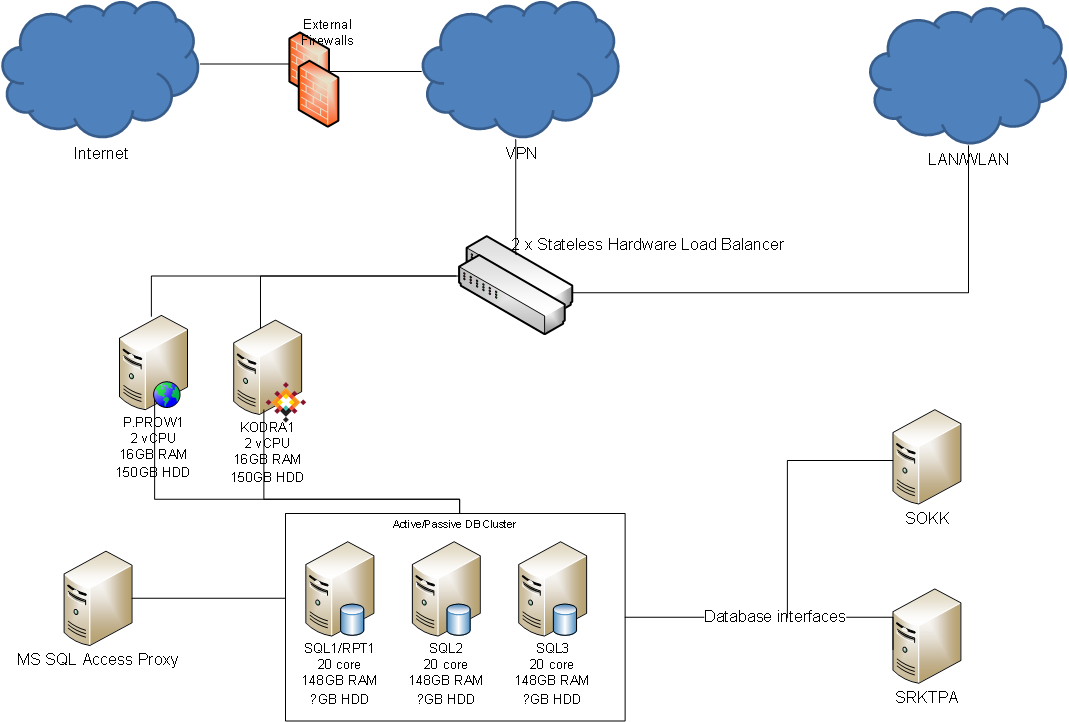
Portal agencyjny (Nakładka agencyjna) - Prosty portal umożliwiający agentom dostęp do danych SOKK oraz wprowadzanie umów dla Klientów.

Moduł Prowizyjny oparty został o produkt firmy ATOS — platformę rozliczeń wielostronnych KODRA. Platforma ta zawiera m.in. wielofunkcyjny silnik naliczania opłat oraz środowisko administracyjne służące do zarządzania bazą stron rozliczeniowych.

Architektura środowiska UAT



Architektura środowiska PROD



**Załącznik nr 2:** Zasady Świadczenia Usług IT

**KANAŁY REJESTRACJI ZGŁOSZEŃ**

Zgłoszenia dotyczące Incydentów są kierowane do Wykonawcy przez, przedstawione poniżej kanały:

*Tabela 1 Rozpoczęcie realizacji wsparcia wg sposobu zgłoszenia*

| **KANAŁ** | **DANE KONTAKTOWE** | **OPIS KANAŁU** |
| --- | --- | --- |
| **www** | *https://sd.gkpge.pl* | elektroniczny systemu obsługi Zgłoszeń online |
| **E-mail** | *[wskaże wykonawca]* | *[wskaże Wykonawca listę osób obsługujących serwis]* |
| **Telefon** | *[wskaże wykonawca]* | *[wskaże Wykonawca listę osób obsługujących serwis]* |

*Tabela 2 Rozpoczęcie realizacji wsparcia wg sposobu zgłoszenia*

| **SPOSÓB ZGŁOSZENIA** | **ROZPOCZĘCIE REALIZACJI WSPARCIA** |
| --- | --- |
| **WWW** | Realizacja zgłoszenia rozpoczyna się zgodnie z kalendarzem świadczenia usług:   * dla zgłoszeń zarejestrowanych w trakcie realizacji wsparcia (w Godzinach Pracy) – natychmiast * dla zgłoszeń zarejestrowanych poza czasem realizacji wsparcia (poza Godzinami Pracy) – od początku kolejnego dnia realizacji wsparcia |
| **E-mail** | Realizacja zgłoszenia rozpoczyna się zgodnie z kalendarzem świadczenia usług:   * dla zgłoszeń zarejestrowanych w trakcie realizacji wsparcia - natychmiast * dla zgłoszeń zarejestrowanych poza czasem realizacji wsparcia - od początku kolejnego dnia realizacji wsparcia |
| **Telefon** | Realizacja zgłoszenia rozpoczyna się zgodnie z kalendarzem świadczenia usług:   * dla zgłoszeń zarejestrowanych w trakcie realizacji wsparcia - natychmiast * dla zgłoszeń zarejestrowanych poza czasem realizacji wsparcia - od początku kolejnego dnia realizacji wsparcia |

1. **SPOSÓB REJESTRACJI ZGŁOSZEŃ**

Dla zapewnienia właściwej identyfikacji Zgłoszenia podczas jego rejestracji Użytkownik Usługi Biznesowej lub Usługi IT, niezależnie od sposobu rejestracji Zgłoszenia, zobowiązany jest do wskazania następujących informacji:

1. **Tytuł Zgłoszenia:**

Zwięzła informacja identyfikująca zawartość Zgłoszenia.

1. **Typ zgłoszenia:**

Zdefiniowane są trzy typy Zgłoszeń, zależne od zakresu Zgłoszenia i rodzajów czynności jakie on wywołuje:

1. Incydent

2. Prośba o Usługę

3. Reklamacja

**3. Pilność zgłoszenia:**

Określenie pilności Zgłoszenia realizowane jest zgodnie z poniższymi kryteriami oceny:

*Tabela 3 Identyfikacja pilności zgłoszenia*

| **PILNOŚĆ ZGŁOSZENIA** | **KRYTERIUM OCENY** |
| --- | --- |
| **WYSOKA (KRYYCZNA)** | Całkowita niedostępność Usługi Biznesowej. |
| **ŚREDNIA** | Ograniczenia wynikające z niedostępności istotnych funkcjonalności lub odczuwalnego pogorszenia parametrów Usługi Biznesowej. |
| **NISKA** | Niewielkie ograniczenia, wynikające z niedostępności mało istotnych funkcjonalności lub nieznacznego pogorszenia parametrów Usługi Biznesowej. |

1. Opis przedmiotu Zgłoszenia

Zwięzłe określenie rozbieżności i odstępstwa od normalnego działania Usługi Biznesowej/Systemu (dla Incydentu), określenie zakresu wnioskowanej usługi (dla Prośby o usługę) lub określenie przedmiotu Zgłoszenia będącego podstawą do Reklamacji (dla Reklamacji).

1. Miejsce

Podanie informacji o miejscu występowania przedmiotu Zgłoszenia (użytkownik/ usługa/ moduł).

1. Kontakt

Określenie danych kontaktowych Użytkownika Usługi Biznesowej lub Usługi IT (zgłaszającego):

* nazwisko i imię:
* kontaktowy numer telefonu
* adres e-mail (jeśli zgłoszenie jest rejestrowane z innego niż firmowy adresu e-mail)

1. KLASYFIKACJA INCYDENTÓW

Wszystkie Incydenty niezależnie od kanału pozyskania mają odpowiednią priorytet zgodnie z poniższymi założeniami

*Tabela 4 Macierz określania priorytetu Zgłoszenia*

| **WPŁYW**  **PILNOŚĆ** | **ORGANIZACJA (Spółka, Oddział, obszar funkcjonalny np. Ofertowanie)** | **WIELU UŻYTKOWNIKÓW (więcej niż 5 lub więcej niż 5% użytkowników)** | **UŻYTKOWNIK** |
| --- | --- | --- | --- |
| **WYSOKA (KRYTYCZNA)** | **Krytyczny**  **(1)** | **Krytyczny**  **(1)** | **Średni**  **(2)** |
| **ŚREDNIA** | **Krytyczny**  **(1)** | **Średni**  **(2)** | **Niski**  **(3)** |
| **NISKA** | **Średni**  **(2)** | **Niski**  **(3)** | **Niski**  **(3)** |

Zamawiający ma być informowany o przydzielonym numerze Zgłoszenia, Priorytecie oraz o wynikających z SLA Czasie Reakcji i Rozwiązania Zgłoszenia.

1. **POZYSKIWANIE DODATKOWYCH INFORMACJI**

W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji Wykonawca zwraca się do Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail wysyłany bezpośrednio z systemu) lub telefonicznie, przy czym w przypadku zgłoszeń o priorytecie krytycznym lub średnim dodatkowe informacje pozyskiwane są w pierwszej kolejności telefonicznie oraz mailowo (w celu nawiązania możliwie najszybszego kontaktu z Użytkownikiem Usługi IT lub w uzasadnionych przypadkach Użytkownikiem Usługi Biznesowej). Status Zgłoszenia zostaje zawieszony o ile dodatkowe informacje są krytyczne dla dalszej realizacji Zgłoszenia. Jeśli po 7 dniach Wykonawca nie otrzyma żadnych informacji zwrotnych od Użytkownika Usługi IT lub Usługi Biznesowej Incydent zostanie zamknięty.

1. **POWIADOMIENIE ZAMAWIAJĄCEGO O ROZWIĄZANIU**

Po zrealizowaniu Zgłoszenia Zamawiający otrzymuje za pośrednictwem e-mail (lub telefonicznie jeśli taki sposób komunikacji został wskazany przez Wykonawcę) informację o Rozwiązaniu Incydentu.

1. **ZAMKNIĘCIE INCYDENTU**

Incydent jest automatycznie zamykany po upływie 7 dni licząc od chwili wysłania potwierdzenia o Rozwiązaniu.

Jeżeli Zamawiający zechce zgłosić uwagi do sposobu rozwiązania Zgłoszenia, powinien, w terminie 7 dni od daty otrzymania informacji o rozwiązaniu Incydentu, udzielić odpowiedzi zwrotnej z opisem zawierającym uwagi do zaproponowanego przez Wykonawcę (Reklamacja). W sytuacji, gdy Reklamacja zostanie uznana za zasadną to sam Incydent zostanie ponownie otwarty, a Czas Realizacji Zgłoszenia będzie kontynuowany. W przypadku braku uwag do Rozwiązania Incydent zostanie automatycznie zamknięty, o czym Użytkownik Usługi IT lub Usługi Biznesowej zostanie poinformowany. Po upływie tego terminu wszelkie uwagi będą traktowane jako nowy Incydent.

**Załącznik nr 3:** Personel Wykonawcy

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Imię i Nazwisko | Rola | Zakres odpowiedzialności | Dostępność |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Załącznik nr 4:** Wzór Raportu Miesięcznego

**RAPORT MIESIĘCZNY Z REALIZACJI UMOWY**

**Nr raportu:** mm/rr

**Okres raportowy:** dd.mm. - dd.mm.rr

**Umowa Nr:** …………………………..

**Nazwa usługi:**

**Data sporządzenia:** dd.mm.rrrr

**POZIOM DOSTĘPNOŚCI SYSTEMU (PDS):**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PDS zgodnie z umową | TD | TN zgodnie z umową | TN rzeczywiste | Wykonana wartość PDS | Odchylenie | Uwagi |
| ……% |  |  |  |  |  |  |

**POZIOM DOTRZYMANIA TERMINÓW ROZWIĄZAŃ (WTR):**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Priorytet | WTR zgodnie z umową  …% | Px zgodnie z umową | Wykonana wartość WTR | Wykonana wartość Px | Liczba zgłoszeń zrealizowanych terminowo | Liczba zgłoszeń z przekroczonym terminem realizacji | Liczba wszystkich zgłoszeń | Odchylenie |
| Incydent Krytyczny |  | ….% |  |  |  |  |  |  |
| Incydent Średni |  | ….% |  |  |  |  |  |  |
| Incydent Niski |  | ….% |  |  |  |  |  |  |
| Wniosek o usługę |  | ….% |  |  |  |  |  |  |
| Reklamacje |  | ….% |  |  |  |  |  |  |

**ZGŁOSZENIA NIEESKALOWANE (ROZWIĄZYWANE W PIERWSZYM KONTAKCIE):**

|  |  |
| --- | --- |
| Liczba zgłoszeń nieeskalowalnych zamkniętych | Liczba zgłoszeń nieeskalowalnych zamkniętych z przekroczonym terminem realizacji |
|  |  |

**POZIOM DOTRZYMANIA TERMINÓW ROZWIĄZAŃ (WTR)- INFORMACJE DODATKOWE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorytet | Liczba zgłoszeń zamkniętych | Średni czas realizacji (w godzinach) | Podjęte działania naprawcze (plan naprawy) |
| Incydent Krytyczny |  |  |  |
| Incydent Średni |  |  |  |
| Incydent Niski |  |  |  |
| Prośba o usługę |  |  |  |
| Reklamacje |  |  |  |

**ŚREDNI CZAS REALIZACJI ZGŁOSZEŃ (LICZONY DLA ZGŁOSZEŃ ZAMKNIĘTYCH W MIESIĄCU SPRAWOZDAWCZYM):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorytet | Liczba niezamkniętych zgłoszeń eskalowanych | Liczba zgłoszeń eskalowanych | |
| Niezamkniętych - rozwiązanych | Niezamkniętych z przekroczonym czasem realizacji |
| Incydent Krytyczny |  |  |  |
| Incydent Średni |  |  |  |
| Incydent Niski |  |  |  |
| Prośba o usługę |  |  |  |
| Reklamacje |  |  |  |

Raport sporządził:

Raport otrzymał:

Lista obsługiwanych zgłoszeń w ramach danego miesiąca

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Numer zgłoszenia** | **Osoba zgłaszająca** | **Priorytet** | **Status** | **Czy przekroczony** | **Data utworzenia** | **Data zamknięcia** | **Czas przekroczenia SLA** | **Uwagi** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Załącznik nr 5 -** Licencje i Prawa Autorskie.

1 SPRZEDAŻ AUTORSKICH PRAW MAJĄTKOWYCH

1. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Utwory Zamawiającemu do lokalu jego siedziby, w formie elektronicznej lub w sposób uzgodniony przez Koordynatorów Stron.
2. Przeniesienie na rzecz Zamawiającego własności dostarczonych przez Wykonawcę egzemplarzy Utworów i/lub nośników, na których zostały utrwalone Utwory następuje z chwilą ich dostarczenia Zamawiającemu (rozumianego w niniejszym Załączniku jako chwilą, w której Wykonawca dokonał Naprawy Incydentu lub innej czynności zgodnie z Przedmiotem Umowy, w ramach której powstał Utwór).
3. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia, którym mowa w pkt [11.1] Umowy, przenosi na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do Utworów w rozumieniu przepisów z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych ze zm., wykonanych przez Wykonawcę w ramach realizacji zadań przewidzianych Umową.
4. Przeniesienie, o którym mowa w pkt [1.3], następuje z chwilą dostarczenia Zamawiającemu danego Utworu (od momentu dostarczenia Wykonawca udziela Zamawiającemu nieodpłatnej licencji do prowadzenia testów Utworów w jakikolwiek sposób) i ma skutek w zakresie wszystkich pól eksploatacji znanych w chwili zawarcia Umowy, a w szczególności w zakresie następujących pól eksploatacji;
5. w zakresie Utworów będących programami komputerowymi:
6. trwałego lub czasowego zwielokrotnienia programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
7. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym;
8. rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu, programu komputerowego lub jego kopii;
9. w zakresie Utworów nie będących programami komputerowymi:
10. korzystania na własny użytek,
11. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania - wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy dokumentacji technicznej i użytkowej, w tym techniką drukarską reprograficzną zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową
12. zwielokrotnianie każdą techniką znaną w chwili zawarcia Umowy, w tym m.in. na nośnikach magnetycznych, na płytach CD i DVD wszelkiego formatu i rodzaju , na dyskach optycznych i magnetooptycznych, na płytach kompaktowych, oraz wszelkimi innymi znanymi w chwili zawarcia Umowy technikami, w szczególności technika drukarską kserograficzną zapisu magnetycznego lub technika cyfrową
13. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których dany utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy,
14. w zakresie rozpowszechniania w sposób inny niż określony w pkt 1.4.2.4 - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie dokumentacji technicznej i użytkowej w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, w szczególności w sieci Internet.
15. Zamawiający może bez zgody Wykonawcy dokonywać wszelkich zmian (opracowań) Utworów, jakie uzna za niezbędne do prawidłowego z nich korzystania. Wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych stosownie do postanowień niniejszego załącznika, na Zamawiającego przechodzi wyłączne prawo zezwalania na wykonywanie autorskich praw zależnych do Utworów.
16. W związku przeniesieniem autorskim praw majątkowych do programu komputerowego w zakresie modyfikacji Wykonawca przekaże Zamawiającemu kompletne kody źródłowe programu komputerowego wraz z pełną dokumentacją. Dokumentacja kodów źródłowych powinna umożliwiać ich samodzielną interpretację, a także modyfikację i rozwój programu komputerowego przez Zamawiającego lub podmiot trzeci działający na jego rzecz.
17. Wykonawca oświadcza i zapewnia, iż w chwili przeniesienia autorskich praw majątkowych w myśl postanowień pkt 1.3 i 1.4, Wykonawcy przysługiwać będą wszelkie autorskie prawa majątkowe do każdego z Utworów jako całości, Utwory nie będą obciążone jakimikolwiek prawami lub roszczeniami osób trzecich, a przeniesienie autorskich praw majątkowych do Utworów i korzystanie z nich, w sposób i w zakresie określonym w Umowie, nie będą stanowić naruszenia jakichkolwiek praw osób trzecich.
18. Jeżeli dla skuteczności nabycia przez Zamawiającego autorskich praw majątkowych wynikających w jakikolwiek sposób z zawarcia Umowy konieczne będzie złożenie przez Wykonawcę dodatkowych oświadczeń woli. Wykonawca złoży takie oświadczenia woli bez jakiegokolwiek dodatkowego wynagrodzenia, niezwłocznie po otrzymaniu stosownego wezwania.
19. Wykonawca zobowiązuje się nie wykonywać własnych osobistych praw autorskich do Utworów w stosunku do Zamawiającego, jego następców prawnych, a także licencjobiorców oraz nabywców egzemplarzy poszczególnych Utworów, jak również zapewni, że inne osoby uprawnione z tytułu osobistych praw autorskich nie będą ich wykonywać w stosunku do Zamawiającego, jego następców prawnych, a także licencjobiorców oraz nabywców egzemplarzy poszczególnych Utworów.
20. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń opartych na zarzucie, że korzystanie przez Zamawiającego jego następców prawnych lub ich licencjobiorców z Utworów, narusza prawa własności intelektualnej przysługujące tym osobom, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o takich roszczeniach, a Wykonawca podejmie niezbędne działania mające na celu zażegnanie sporu, w szczególności przystąpi do sporu w charakterze interwenienta ubocznego po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie koszty i odszkodowania związane z obroną przed roszczeniami, w tym potwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu koszty obsługi prawnej zasądzone od Zamawiającego lub innego podmiotu uprawnionego, lub ugody, na której warunki Wykonawca wyraził zgodę.
21. Zważywszy na to, iż Utwory mogą zawierać pewne elementy o uniwersalnym charakterze, które to elementy Wykonawca wykorzystuje przy wielu projektach, w tym: własne metodologie, szablony, formularze, bazy danych, koncepcje, pojęcia, know-how, oprogramowanie i inne narzędzia opracowane przez Wykonawcę lub do których Wykonawca posiada tytuł prawny, a które zostaną wykorzystane do opracowania Utworu („Dotychczasowe Dzieła"), Wykonawca nie przenosi majątkowych praw autorskich do Dotychczasowych Dzieł na Zamawiającego stosownie do treści 1.3, lecz udziela Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia z tytułu świadczenia Usług IT, licencji niewyłącznej na korzystanie z nich, na mocy niniejszego postanowienia, na polach eksploatacji określonych w pkt 1.4. Niniejsza licencja upoważnia Zamawiającego do udzielania sublicencji na rzecz spółek należących do Grupy Kapitałowej PGE i przenoszenia licencji pomiędzy podmiotami należącymi do Grupy Kapitałowej PGE. Intencją Stron jest zbliżenie niniejszej umowy licencyjnej do charakteru jednorazowej transakcji podobnej do sprzedaży - w zamian za uiszczone wynagrodzenie. Zamawiający otrzymuje ciągłe, stałe i niewypowiadalne prawo do korzystania z tych utworów, dodatkowo Wykonawca zobowiązuje się do niewypowiadania niniejszej umowy licencyjnej. W przypadku, gdyby mimo zobowiązania, o którym mowa powyżej. Wykonawca byłby uprawniony do wypowiedzenia umowy licencyjnej na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Strony uzgadniają dla Wykonawcy 10-letni (słownie: dziesięcioletni) termin jej wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego, dodatkowo w takim przypadku. Wykonawca pokryje Zamawiającemu koszty nabycia nowego utworu realizującego takie funkcje, jak Utwór, którego dotyczy wypowiedzenie. Postanowienia niniejszego załącznika stosuje się do niniejszej umowy licencyjnej odpowiednio, w tym w zakresie odbioru, możliwości opracowań, wad, czy praw osobistych.
22. Jeżeli w trakcie wykonywania Umowy oraz w związku z migracją danych lub jakimikolwiek innymi operacjami jakakolwiek Strona stworzy bazę danych w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych, Strony postanawiają, że całość wyłącznego prawa sui generis do pobierania danych z bazy danych oraz prawa do ich wtórnego wykorzystywania przysługuje Zamawiającemu. W zakresie struktury bazy danych stanowiącej Utwór w rozumieniu ustawy o prawach autorskich i prawach pokrewnych, Wykonawca w ramach Wynagrodzenia wynikającego z Umowy, przeniesie majątkowe prawa autorskie do tej struktury na polach eksploatacji wskazanych w pkt [1.4] i [1.5] powyżej.
23. Uzyskane przez Zamawiającego prawa do korzystania z Utworów w zakresie określonym Umową będą wystarczające do korzystania z Systemu w zakresie określonym w Umowie i Dokumentacji.

**Załącznik nr 6: Klauzula informacyjna autorstwa Zamawiającego**

**INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

Zgodnie z art. 14 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.   
w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „**RODO**”) informujemy, że:

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Administrator danych osobowych** | Administratorem Pani/ Pana danych osobowych jest PGE Systemy S.A. z siedzibą w Warszawie 00-121, ul. Sienna 39 (dalej „**ADO**”). |
| 1. **Dane kontaktowe inspektora ochrony danych** | W sprawie ochrony swoich danych osobowych może Pani/ Pan skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, pod adresem email: [iod.pgesystemy@gkpge.pl](mailto:iod.pgesystemy@gkpge.pl), lub pisemnie na adres siedziby ADO wskazany w pkt I. |
| 1. **Cele i podstawy przetwarzania** | ADO będzie przetwarzać Pani/ Pana dane osobowe:  1. prowadzenia dokumentacji współpracy będącym obowiązkiem PGE Systemy S.A. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO);  2. prowadzenia dokumentacji współpracy o ile wymaga ona realizacji wewnętrznych zasad, polityk, procedur, regulaminów, instrukcji obowiązujących w spółce i GK PGE będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora związanego z zarządzaniem przedsiębiorstwem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);  3. archiwalnym (dowodowym) będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu PGE Systemy S.A. w tym zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);  4. ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącym realizacją prawnie uzasadnionego interesu PGE Systemy S.A. (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO); |
| 1. **Kategorie odnośnych danych osobowych** | Podstawowe dane identyfikacyjne niezbędne dla wykonania umowy (m.in. Pani/ Pana imię i nazwisko, służbowy adres e-mail, służbowy numer telefonu). |
| 1. **Źródło pochodzenia danych** | ADO otrzymał Pani/ Pana dane osobowe od podmiotu, z którym zawarł umowę,  tj. od………. z siedzibą w …….w związku ze wskazaniem przez ww. podmiot, którego jest Pani/ Pan reprezentantem lub który wskazał Panią/ Pana jako osobę do współpracy w związku z zawarciem/wykonywaniem umowy. |
| 1. **Okres przechowywania danych** | Okres przetwarzania Pani/ Pana danych osobowych związany jest ze wskazanymi powyżej celami ich przetwarzania. Wobec powyższego dane osobowe będą przetwarzane przez czas, w którym przepisy prawa nakazują ADO przechowywanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń, do dochodzenia których konieczne jest dysponowanie danymi. |
| 1. **Odbiorcy danych** | Pani/ Pana dane osobowe będą przekazywane:   1. podmiotom z Grupy Kapitałowej PGE; 2. partnerom, z którymi współpracuje ADO; 3. instytucjom określonym przez przepisy prawa np. Urząd Skarbowy, Policja, Prokuratura, etc. |
| 1. **Przekazywanie danych osobowych poza EOG** | 1. Pani/ Pana dane osobowe co do zasady nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (dalej „EOG“). Mając jednak na uwadze usługi świadczone przez podwykonawców Administratora przy realizacji wsparcia dla usług teleinformatycznych oraz infrastruktury IT, Administrator może zlecać wykonanie określonych czynności bądź zadań informatycznych uznanym podwykonawcom działającym poza EOG co może powodować przekazanie Pani/ Pana danych poza EOG. Poszczególne kraje spoza EOG, na terytorium których będą przetwarzane Pani/ Pana dane osobowe, zgodnie z decyzją Komisji Europejskiej zapewniają odpowiedni stopień ochrony danych osobowych zgodny ze standardami EOG. Natomiast w  przypadku ich przetwarzania na terytorium Państw wobec, których Komisja Europejska nie stwierdziła odpowiedniego stopienia ochrony danych osobowych (zgodnego ze standardami EOG), w celu zapewnienia odpowiedniego stopnia tej ochrony, Administrator zawiera umowy z odbiorcami Pani/ Pana danych osobowych. Umowy, o których mowa powyżej oparte są o standardowe klauzule umowne wydane przez Komisję Europejską zgodnie z art. 46 ust. 2 lit. c RODO. Kopię standardowych klauzul umownych, o których mowa powyżej można uzyskać od Inspektora Ochrony Danych. Zastosowany przez Administratora sposób zabezpieczenia Pani/ Pana danych jest zgodny z zasadami przewidzianymi w rozdziale V RODO. W związku z powyższym może Pani/ Pan zażądać dalszych informacji o stosowanych zabezpieczeniach w tym zakresie, uzyskać kopię tych zabezpieczeń oraz informację o miejscu ich udostępnienia. |
| 1. **Prawa osób, których dane dotyczą** | Zgodnie z RODO, przysługuje Pani/ Panu prawo do:   1. dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii; 2. sprostowania (poprawiania) swoich danych; 3. usunięcia, ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania; 4. przenoszenia danych; 5. wniesienia skargi do organu nadzorczego. |
| 1. **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji** | ADO nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany i Pani/ Pana dane nie są profilowane. |

**Załącznik nr 7: Klauzula informacyjna autorstwa Wykonawcy**

**Załącznik nr 8 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

zawarta pomiędzy:

**PGE Systemy S.A.** z siedzibą w Warszawie (00-121) przy ulicy Siennej 39, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000007353, NIP:526-253-31-54, REGON: 017278446 wysokość kapitału zakładowego: 125 000 000 zł, kapitał zakładowy w całości wpłacony, (zwaną dalej: „**Powierzającym**”), którą reprezentuje na podstawie pełnomocnictwa Patryk Wojcieski

a:

łącznie zwanymi „**Stronami**”, a każda z osobna także „**Stroną**”;

1. **Mając na uwadze, że:**
   1. Strony zawarły Umowę serwisową Systemów SOKK i Narzędzie Prowizyjne („**Umowa Podstawowa**”), nr postępowania ……………………, w związku z wykonywaniem której Powierzający powierzy Przetwarzającemu przetwarzanie Danych Osobowych w zakresie określonym niniejszą umową;
   2. Celem niniejszej umowy jest ustalenie warunków, na jakich Przetwarzający wykonuje operacje przetwarzania Danych Osobowych w imieniu Powierzającego;
   3. Strony zawierając niniejszą umowę dążą do takiego uregulowania zasad przetwarzania Danych Osobowych, aby odpowiadały one w pełni postanowieniom 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) („**RODO**”).
   4. Strony postanowiły zawrzeć niniejszą umowę (dalej: „**Umowa**”), o następującej treści:
2. **Opis Przetwarzania**
   1. **[Przedmiot Art. 28 ust. 3 RODO]** Na warunkach określonych Umową Powierzający powierza Przetwarzającemu przetwarzanie (w rozumieniu, jakie nadaje przetwarzaniu art. 4 pkt 2 RODO) opisanych dalej w Umowie Danych Osobowych. Pod pojęciami „**Dane Osobowe**” lub „**Dane**” użytymi w niniejszej Umowie Strony rozumieją dane osobowe zdefiniowane w art. 4 pkt 1 RODO, których rodzaj i zakres zostały wskazane w **Załączniku nr 1**. W tym kontekście Przetwarzający będzie działać jako „podmiot przetwarzający” dla Powierzającego, który może z kolei działać jako „administrator” lub „podmiot przetwarzający” w odniesieniu do Danych w rozumieniu przepisów RODO. Kategorie przetwarzań Danych, których administratorem/administratorami są podmioty inne niż Powierzający, określa **Załącznik 1**, zawierający wskazanie odpowiednich administratorów danych.
   2. **[Cel, czas i zakres powierzenia]** Powierzenie Przetwarzającemu Danych do przetwarzania następuje w celu oraz w zakresie i na czas wskazany w **Załączniku nr 1**. Przetwarzający może przetwarzać Dane wyłącznie w zakresie i celu określonym w niniejszej Umowie oraz w celu i zakresie niezbędnym do realizacji zobowiązań wynikających z Umowy Podstawowej.
   3. **[Wynagrodzenie]** Przetwarzanie Danych przez Przetwarzającego odbywa się w ramach wynagrodzenia należnego Przetwarzającemu z tytułu wykonania Umowy Podstawowej. Przetwarzającemu nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie w związku z zawarciem i realizacją Umowy.
3. **Oświadczenia** 
   1. **[Kompetencje i zasoby. Art. 28 ust. 1 RODO]** Przetwarzający oświadcza, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej profesjonalnie zajmuje się przetwarzaniem Danych Osobowych objętym Umową i Umową Podstawową, posiada w tym zakresie niezbędną wiedzę, odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, które zapewniają wystarczające gwarancje by przetwarzanie spełniało wymogi wynikające z RODO, Umowy oraz Umowy Podstawowej a także chroniło prawa osób, których Dane dotyczą, oraz daje rękojmię należytego wykonania Umowy. Na żądanie Powierzającego Przetwarzający okaże Powierzającemu stosowne referencje, wykaz doświadczenia, informacje finansowe lub inne dowody **na potwierdzenie okoliczności wynikających z oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym.**
   2. **[Kompetencje Powierzającego]** Powierzający oświadcza, że jest uprawniony do przetwarzania Danych w zakresie w jakim powierzył je Przetwarzającemu.
4. **Dalsze Przetwarzanie**
   1. **[Dalsze Przetwarzanie. Art. 28 ust. 2 RODO]** Przetwarzający może powierzyć konkretne operacje przetwarzania Danych („**Dalsze Przetwarzanie**”) w drodze pisemnej umowy dalszego przetwarzania („**Umowa** **Dalszego Przetwarzania**”) innemu przetwarzającemu („**Dalszemu Przetwarzającemu**”), pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody wyrażonej przez Powierzającego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
   2. **[Zaakceptowani Dalsi Przetwarzający]** Strony przyjmują, iż Dalsi Przetwarzający wskazani w **Załączniku 1** są podmiotami, którym Przetwarzający może powierzyć dalsze przetwarzanie Danych Osobowych bez konieczności uzyskania dodatkowej zgody Powierzającego, o której mowa w pkt [4.1].
   3. **[Kompetencje Dalszego Przetwarzającego]** Przetwarzający zapewnia, że będzie korzystał wyłącznie z usług takich dalszych podmiotów przetwarzających, którzy zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO, Umowy, Umowy Podstawowej oraz przepisów obowiązującego prawa z zakresu ochrony danych osobowych, a także zapewniało ochronę praw osób, których Dane dotyczą. Na każde żądanie Powierzającego, w celu wykazania spełnienia przez Przetwarzającego obowiązków wynikających z Umowy, Przetwarzający udostępni Powierzającemu wszelkie informacje dotyczące innych podmiotów przetwarzających oraz umowy zawarte z tymi podmiotami.
   4. **[Zgoda]** Powierzenie przetwarzania Danych Dalszemu Przetwarzającemu spoza Listy Zaakceptowanych Dalszych Przetwarzających wymaga uprzedniego zgłoszenia Powierzającemu oraz uzyskania uprzedniej zgody Powierzającego wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności. W celu umożliwienia Powierzającemu podjęcia decyzji w tym zakresie, Przetwarzające przekaże w szczególności dane identyfikujące Dalszego Przetwarzającego (m.in. nazwa, adres siedziby), opis planowanego zakresu i celu dalszego powierzenia, w tym informację, czy dalsze powierzenie wiąże się z transferem Danych do państwa trzeciego, a także - na żądanie Powierzającego - dalsze informacje na temat kompetencji Dalszego Przetwarzającego oraz wzór umowy dalszego powierzenia przetwarzania Danych. W razie braku udzielenia przez Powierzającego zgody, o której mowa w zdaniu pierwszym, Przetwarzający nie ma prawa powierzyć Danych Dalszemu Przetwarzającemu. Wątpliwości co do zasadności braku wyrażenia ww. zgody i ew. konsekwencji braku takiej zgody Przetwarzający zgłosi Powierzającemu w czasie umożliwiającym zapewnienie ciągłości przetwarzania Danych Osobowych.
   5. **[Kontrola]** Przetwarzający zapewni w umowie z Dalszym Przetwarzającym możliwość realizacji przez Powierzającego bezpośredniej kontroli względem Dalszego Przetwarzającego w zakresie i na zasadach określonych w Umowie. Na każde żądanie Powierzającego, w celu wykazania spełnienia przez Przetwarzającego obowiązków wynikających z Umowy, Przetwarzający udostępni Powierzającemu wszelkie informacje dotyczące innych podmiotów przetwarzających oraz umowy zawarte z tymi podmiotami.
   6. **[Rozwiązanie umowy z Dalszym Przetwarzającym]** Powierzający może żądać od Przetwarzającego natychmiastowego rozwiązania umowy z innym podmiotem przetwarzającym w przypadku, gdy Przetwarzający zawarł z tym podmiotem umowę dalszego powierzenia przetwarzania Danych Osobowych bez uprzedniej pisemnej zgody Powierzającego, jak również, gdy Dalszy Przetwarzający nie daje gwarancji należytego zabezpieczenia Danych Osobowych, a także w każdym innym przypadku, gdy Powierzający będzie miał uzasadnione podstawy do stwierdzenia, że dalsze przetwarzanie Danych przez taki podmiot stwarza zagrożenie dla praw i wolności osób, których Dane dotyczą.
   7. **[Odpowiedzialność za Dalszego Przetwarzającego]** Przetwarzający odpowiada za działania i zaniechania Dalszego Przetwarzającego jak za własne działania lub zaniechania. W szczególności jeżeli Dalszy Przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony Danych, pełna odpowiedzialność za wypełnienie obowiązków tego Dalszego Przetwarzającego spoczywa na Przetwarzającym.
   8. **[Transfer obowiązków. Art. 28 ust. 4 RODO]** Dokonując Dalszego Przetwarzania Przetwarzający ma obowiązek zobowiązać Dalszego Przetwarzającego do realizacji wszystkich obowiązków Przetwarzającego wynikających z Umowy, z wyjątkiem tych, które nie dotyczą konkretnego Dalszego Przetwarzania. Przetwarzający zapewni, aby Dalsi Przetwarzający, którym podpowierzono przetwarzanie Danych stosowały co najmniej równorzędny poziom ochrony Danych co Przetwarzający.
   9. **[Zobowiązanie względem Powierzającego]** Przetwarzający ma obowiązek zapewnić, aby Dalszy Przetwarzający złożył Powierzającemu zobowiązanie do wykonania obowiązków, o których mowa w poprzednim pkt. Może to zostać wykonane przez podpisanie stosownego oświadczenia adresowanego do Powierzającego wraz z podpisaniem Umowy Dalszego Przetwarzania, zawierającego listę obowiązków Dalszego Przetwarzającego.
5. **Transfer danych do państw trzecich**
   1. **[Nieprzetwarzanie poza EOG. RODO.28.3.a]** Przetwarzający nie może przekazywać (transferować), ani samodzielnie, ani za pomocą Dalszych Przetwarzających Danych, do państwa trzeciego lub organizacji narodowej, które znajduje się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym („**EOG**”), chyba że Powierzający udzieli mu uprzedniej, pisemnej pod rygorem nieważności, zgody zezwalającej na taki transfer.
   2. **[Poinformowanie o zamiarze przetwarzania poza EOG. RODO.28.3.a]** Jeżeli Przetwarzający ma zamiar lub obowiązek przekazywać Dane poza EOG, informuje o tym Powierzającego, w celu umożliwienia Powierzającemu podjęcia decyzji i działań niezbędnych do zapewnienia zgodności przetwarzania z prawem (w szczególności wskazując: państwo trzecie do którego następuje transfer, cel i zakres transferu Danych do państw trzecich, a także mechanizm legalizujący transfer Danych do państwa trzeciego) lub zakończenia powierzenia przetwarzania. W szczególności, w takim przypadku Przetwarzający zapewni, iż taki transfer Danych obędzie się zgodnie z przepisami RODO, w szczególności:
      1. państwo docelowe zapewnia adekwatny poziom ochrony Danych Osobowych do tego, który obowiązuje w Unii Europejskiej; lub
      2. strony zawrą umowę na podstawie standardowych klauzul umownych lub wdrożą inny mechanizm (np. wiążące reguły korporacyjne), który zapewni zgodność z przepisami prawa transferu Danych do państwa trzeciego.
6. **Obowiązki Przetwarzającego**
   1. Przetwarzający ma następujące obowiązki:
      1. **[Udokumentowane polecenia. RODO.28.3.a]** Przetwarzający przetwarza Dane wyłącznie zgodnie z udokumentowanymi (np. pisemnie lub e-mailem) poleceniami lub instrukcjami Powierzającego. Strony ustalą sposób komunikacji dla celów wykonywania Umowy, w tym konkretny sposób wydawania poleceń oraz przechowywania ich dla celów dowodowych i rozliczalności.
      2. **[Obowiązek prawny. RODO. 28.3.a]** Jeżeli prawo nakłada na Przetwarzającego obowiązek dotyczący Danych, przed rozpoczęciem przetwarzania dla celów realizacji tego obowiązku, Przetwarzający informuje Powierzającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo mu tego nie zabrania.
      3. **[Upoważnienia dostępu do Danych]** Przetwarzający zobowiązuje się:
         1. udzielać dostępu do Danych Osobowych wyłącznie osobom, które ze względu na zakres wykonywanych zadań w ramach Umowy oraz Umowy Podstawowej otrzymały od Przetwarzającego upoważnienie do ich przetwarzania oraz wyłącznie w celu wykonywania obowiązków wynikających z Umowy Podstawowej;
         2. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania Danych Osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy, chyba że są to osoby podlegające odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy; w szczególności w tym zakresie Przetwarzający uzyskuje od osób, które zostały upoważnione do przetwarzania Danych w wykonaniu Umowy, udokumentowane zobowiązania do zachowania Danych w tajemnicy, ewentualnie upewnia się, że te osoby podlegają ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
         3. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania Danych otrzymały odpowiednie szkolenie z zakresu ochrony danych osobowych przewidzianej w RODO i innych przepisach prawa powszechnie obowiązującego w Polsce;
         4. prowadzić ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania Danych Osobowych; na żądanie Powierzającego, Przetwarzający jest zobowiązany do przekazania kopii lub odpowiednio wyciągu z takiej ewidencji.
      4. **[Bezpieczeństwo.** **RODO.28.3.c]** Przetwarzający zapewnia ochronę Danych i podejmuje środki ochrony Danych, o których mowa w art. 32 RODO, zgodnie z dalszymi postanowieniami Umowy.
      5. **[Dalsze Przetwarzanie. RODO.28.3.d]** Przetwarzający przestrzega warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego (Dalszego Przetwarzającego) określonych Umową oraz przepisami prawa.
   2. **[Współpraca przy realizacji praw jednostki. RODO.28.3.e]** Przetwarzający zapewnia współpracę przy obsłudze wykonywania praw określonych w rozdziale III RODO („**Prawa jednostki**”) w odniesieniu do powierzonych Danych. W szczególności, w tym zakresie Przetwarzający zobowiązany jest do przekazywania Powierzającemu żądania skierowanego przez osobę, której Dane dotyczą oraz na żądanie Powierzającego - jeśli będzie to konieczne do zrealizowania praw osób, których Dane dotyczą - udzielenia Powierzającemu dalej idącego wsparcia w uzgodnionym zakresie.
   3. **[Wsparcie przy obowiązkach bezpieczeństwa. RODO.28.3.f]** Przetwarzający współpracuje z Powierzającym przy wykonywaniu przez Powierzającego obowiązków z obszaru ochrony Danych Osobowych, o których mowa w art. 32-36 RODO (ochrona Danych, zgłaszanie naruszeń organowi nadzorczemu, zawiadamianie osób dotkniętych naruszeniem ochrony Danych, ocena skutków dla ochrony Danych i uprzednie konsultacje z organem nadzorczym), z uwzględnieniem postanowień niniejszej Umowy, w tym postanowień **Załącznika nr 2**.
   4. **[Legalność poleceń. RODO 28.3 akapit 2]** Jeżeli Przetwarzający poweźmie wątpliwości co do zgodności z prawem wydanych przez Powierzającego poleceń lub instrukcji, Przetwarzający niezwłocznie informuje Powierzającego o stwierdzonej wątpliwości (w sposób udokumentowany i z uzasadnieniem)
   5. **[Projektowanie prywatności. RODO 25.1.]** Planując dokonanie zmian w sposobie przetwarzania Danych, Przetwarzający ma obowiązek zastosować się do wymogu projektowania prywatności, o którym mowa w art. 25 ust. 1 RODO i ma obowiązek z wyprzedzeniem informować Powierzającego o planowanych zmianach w taki sposób i terminach, aby zapewnić Powierzającemu realną możliwość reagowania.
   6. **[Domyślna ochrona Danych. RODO 25.2.]** Przetwarzający zobowiązuje się do ograniczenia dostępu do Danych Osobowych wyłącznie do osób, których dostęp do Danych jest potrzebny dla realizacji Umowy Podstawowej i posiadających odpowiednie upoważnienie.
   7. **[RWKCP. RODO 30.2.]** Przetwarzający zobowiązuje się do prowadzenia dokumentacji opisującej sposób przetwarzania Danych, w tym rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania Danych Osobowych („**Rejestr**”) (wymóg art. 30 ust. 2 RODO). Przetwarzający jednocześnie oświadcza, że prowadzi Rejestr zgodnie z wymogami RODO. Przetwarzający udostępniania na żądanie Powierzającego prowadzony Rejestr, z wyłączeniem informacji stanowiących tajemnicę handlową innych klientów Przetwarzającego.
   8. **[Obowiązek informacyjny wynikający z art. 14 ust 1- 2 RODO]** Przetwarzający oświadcza, że spełnił w imieniu PGE Systemy S.A. – w zakresie udostępnionych Danych Osobowych - obowiązek informacyjny PGE Systemy S.A. jako Administratora Danych Osobowych, o którym mowa w art. 14 ust. 1-2 RODO – wobec osób i reprezentantów, którymi Przetwarzający posługuje się dla realizacji postanowień Umowy oraz Umowy Podstawowej. Przedmiotowy obowiązek będzie wypełniany także względem każdej nowej osoby i reprezentanta, którego dane są lub mają być przekazane Powierzającemu. Obowiązek jest realizowany w oparciu o wzór klauzuli, stanowiącej Załącznik nr 6 do Umowy podstawowej.
7. **Środowisko Przetwarzania**
   1. Przetwarzający odpowiada za prawidłowe działanie narzędzi, które wykorzystuje w przetwarzaniu Danych na podstawie Umowy. Przetwarzający przedkłada wykaz systemów, programów lub innych narzędzi biorących udział w przetwarzaniu Danych, za które odpowiada. W przypadku stosowania narzędzi wobec których wymagana jest ochrona prawna (np. licencja), Przetwarzający przekłada odpowiedni dokument, wykazujący uprawnienia do korzystania z danego narzędzia.
   2. Wykaz systemów/programów/narzędzi biorących udział w przetwarzaniu Danych na podstawie Umowy:

### MS Office;

### Jira.

1. **Obowiązki Powierzającego** 
   1. Powierzający zobowiązany jest współdziałać z Przetwarzającym w wykonaniu Umowy, udzielać Przetwarzającemu wyjaśnień w razie wątpliwości co do legalności poleceń Powierzającego, jak też wywiązywać się terminowo ze swoich szczegółowych obowiązków, które mogą by określone w Umowie, w Umowie Podstawowej lub w innych udokumentowanych ustaleniach Stron.
   2. Powierzający oświadcza, że przetwarza Dane Osobowe zgodnie z zasadami określonymi w art. 5 RODO.
2. **Bezpieczeństwo Danych**
   1. **[Bezpieczeństwo Danych. Art. 32 RODO]** Przetwarzający przeprowadza analizę ryzyka przetwarzania obejmującą powierzone Dane, udostępnia ją Powierzającemu na każde żądanie Powierzającego i stosuje się do jej wyników w zakresie organizacyjnych i technicznych środków ochrony Danych.
3. **Powiadomienie o Naruszeniu Ochrony Danych** 
   1. **[Wykrywanie naruszeń]** Przetwarzający jest zobowiązany do wdrożenia i stosowania procedur służących wykrywaniu naruszeń ochrony Danych Osobowych oraz wdrożeniu właściwych środków naprawczych, a także dokumentowania stwierdzonych naruszeń.
   2. **[Powiadomienie o naruszeniu]** Przetwarzający powiadamia Powierzającego o podejrzeniu naruszenia ochrony Danych nie później niż w 24 godziny od pierwszego wykrycia podejrzenia, umożliwia Powierzającemu uczestnictwo w czynnościach wyjaśniających i informuje Powierzającego o ustaleniach z chwilą ich dokonania, w szczególności o stwierdzeniu naruszenia, a także, przekazuje Powierzającemu informacje o:
      1. dacie, czasie trwania i lokalizacji naruszenia ochrony Danych;
      2. charakterze naruszenia ochrony Danych Osobowych, w tym w miarę możliwości wskazuje kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane Dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów Danych Osobowych, których dotyczy naruszenie;
      3. możliwe konsekwencje naruszenia ochrony Danych Osobowych;
      4. środki zastosowane lub proponowane w celu zaradzenia naruszeniu ochrony Danych Osobowych, w tym w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków;
      5. systemie informatycznym, w którym wystąpiło naruszenie (jeżeli naruszenie nastąpiło w związku z przetwarzaniem Danych w systemie informatycznym);
      6. danych kontaktowych osoby mogącej udzielić dalszych informacji o naruszeniu.
   3. **[Rozwinięcie]** Powiadomienie o stwierdzeniu naruszenia ochrony Danych, powinno być skutecznie dostarczone wraz z wszelką niezbędną dokumentacją dotyczącą naruszenia, aby umożliwić Powierzającemu spełnienie obowiązku powiadomienia organu nadzorczego.
   4. **[Sukcesywne udzielanie informacji]** Jeżeli Przetwarzający nie jest w stanie w tym samym czasie przekazać Powierzającemu wszystkich informacji o naruszeniu ochrony Danych Osobowych, wskazanych powyżej, Przetwarzający ma obowiązek udzielania ich sukcesywnie, bez zbędnej zwłoki.
   5. **[Działania zaradcze]** Do czasu uzyskania polecenia od Powierzającego, Przetwarzający bez zbędnej zwłoki podejmuje wszelkie rozsądne działania mające na celu ograniczenie skutków naruszenia.
   6. **[Dokumentacja naruszenia]** Przetwarzający jest zobowiązany do dokumentowania wszelkich naruszeń ochrony powierzonych mu Danych Osobowych, w tym okoliczności naruszenia ochrony Danych Osobowych, jego skutków oraz podjętych działań zaradczych. Przetwarzający jest zobowiązany na każde żądanie Powierzającego niezwłocznie udostępnić mu dokumentację, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
   7. **[Zawiadamianie innych podmiotów o naruszeniu]** Przetwarzający zobowiązuje się nie powiadamiać o stwierdzonym naruszeniu, bez wyraźnego polecenia Powierzającego w tym zakresie, innych podmiotów, w tym osób, których Dane dotyczą, ani organu nadzorczego, chyba że obowiązek taki wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa (w takim przypadku Przetwarzający jest zobowiązany do poinformowania Powierzającego o przekazaniu takiej informacji, chyba że przekazanie takiej informacji stanowiłoby naruszenie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa).
4. **Osoby Kontaktowe**
   1. Strony wyznaczyły Inspektorów Ochrony Danych (lub osoby odpowiedzialne za ochronę Danych), które pełnią funkcję osób kontaktowych dla potrzeb komunikacji dotyczących naruszeń ochrony Danych.
   2. Inspektorem Ochrony Danych (specjalistą ds. ochrony Danych) po stronie Powierzającego jest Patryk Wojcieski, z którym należy się skontaktować pod numerem telefonu: 885 115 003 lub drogą e-mail [iod.pgesystemy@gkpge.pl](mailto:iod.pgesystemy@gkpge.pl) , nie później niż w 24 godziny od pierwszego wystąpienia podejrzeniu naruszenia ochrony Danych.

## Inspektorem Ochrony Danych (specjalistą ds. ochrony Danych) po stronie Przetwarzającego, z którym należy się skontaktować pod numerem telefonu: lub drogą e-mail .

* 1. Wszelka komunikacja Stron związana z Umową kierowana jest też do osób kontaktowych Stron wskazanych w Umowie Podstawowej.
  2. Zmiana osób, o których mowa w pkt [11.2 i 11.3] oraz danych tych osób nie stanowi zmiany Umowy; wymaga powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej o zmianie osoby kontaktowej po swojej stronie, pod rygorem bezskuteczności.

1. **Awaryjny Tryb Informowania**
   1. W przypadku zdarzenia wyjątkowego, gdzie nie jest możliwe poinformowanie Inspektora Ochrony Danych (specjalisty ds. ochrony Danych), o zdarzeniu z pkt [10.2], Przetwarzający kontaktuje się z Powierzającym drogą e-mail [bezpieczenstwo.pgesystemy@gkpge.pl](mailto:bezpieczenstwo.pgesystemy@gkpge.pl) nie później niż w 24 godziny od pierwszego wystąpienia podejrzeniu naruszenia ochrony Danych.
2. **Nadzór**
   1. **[Udzielenie informacji. Art. 28 ust. 3 lit. h]** Powierzający ma prawo żądać od Przetwarzającego w dowolnym momencie obowiązywania Umowy udzielenia informacji dotyczących przetwarzania powierzonych mu Danych Osobowych. Przetwarzający jest zobowiązany do udzielenia Powierzającemu stosownych informacji w formie udokumentowanej, niezwłocznie, nie później niż w terminie [7] dni od dnia otrzymania żądania przez Przetwarzającego, chyba że z uwagi na charakter lub zakres żądanej informacji strony uzgodnią inne (krótszy lub dłuższy) termin.
   2. **[Sprawowanie kontroli. Art. 28 ust. 3 lit. h]** W każdym czasie Przetwarzający umożliwia Powierzającemu lub upoważnionemu przez Powierzającego audytorowi przeprowadzania audytów, w tym inspekcji, a Przetwarzający zobowiązany jest do poddania się takiemu audytowi oraz współpracy z Powierzającym w trakcie audytu. Powierzający uprzedzi o planowej inspekcji lub audycie Przetwarzającego wskazując zakres planowanej inspekcji (audytu), co najmniej 10 dni roboczych przed jej rozpoczęciem, chyba że potrzeba kontroli wyniknie nagle, w szczególności w przypadku zidentyfikowania prawdopodobieństwa ryzyka zagrożenia praw i wolności osób, których Dane Osobowe dotyczą; w takim przypadku Powierzający poinformuje Przetwarzającego o konieczności inspekcji w miarę możliwości z wyprzedzeniem 1 dnia roboczego. Inspekcja będzie prowadzona z poszanowaniem organizacji pracy przedsiębiorstwa Przetwarzającego.
   3. **[Sprawowanie kontroli.** **Rozwinięcie. Art. 28 ust. 3 lit. h]** W ramach kontroli, o której mowa w pkt [13.2], Powierzający lub wyznaczone przez niego osoby są uprawnione do:
      1. wstępu do pomieszczeń, w których przetwarzane są Dane, oraz
      2. wglądu do dokumentacji związanej z przetwarzaniem Danych. Powierzający uprawniony jest do żądania od Przetwarzającego w szczególności:
         1. udzielania informacji dotyczących przebiegu przetwarzania Danych; oraz
         2. udostępnienia Rejestru, o którym mowa w pkt [6.7].
   4. **[Protokół i zalecenia poaudytowe]** Po przeprowadzonym audycie, przedstawiciel Powierzającego sporządza protokół poaudytowy, zawierający wskazówki i zalecenia dotyczące w szczególności poprawy bezpieczeństwa przetwarzania powierzonych Danych Osobowych, który podpisują przedstawiciele obu Stron a Przetwarzający zobowiązuje się dostosować się w zakresie uzgodnionym do zaleceń poaudytowych zawartych w protokole, mających na celu usunięcie uchybień i poprawę bezpieczeństwa.
   5. **[Współpraca przy kontroli z organem nadzorczym. Art. 28 ust. 3 lit. h**]. Przetwarzający współpracuje z organem nadzorczym w zakresie wykonywanych przez niego zadań.
3. **Odpowiedzialność**
   1. **[Odpowiedzialność Przetwarzającego. Art. 82 ust. 2 RODO]** Przetwarzający ponosi odpowiedzialność zgodnie z postanowieniami RODO, za szkody spowodowane swoim działaniem lub zaniechaniem w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem obowiązków, które RODO nakłada bezpośrednio na Przetwarzającego w zakresie przetwarzania Danych Osobowych na podstawie Umowy lub obowiązków wynikających wprost z Umowy, w tym gdy Przetwarzający działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Powierzającego lub wbrew tym instrukcjom. Całkowita odpowiedzialność Przetwarzającego wobec Powierzającego w związku z przetwarzaniem Danych Osobowych ograniczona jest do pełnej wartości Umowy Podstawowej w związku, z którą doszło do naruszenia przez Przetwarzającego ochrony Danych Osobowych tj. do pełnej wysokości wynagrodzenia Przetwarzającego obliczonej za cały okres obowiązywania danej Umowy Podstawowej.
   2. **[Odpowiedzialność za Dalszego Przetwarzającego. Art. 28 ust. 4 RODO]** Jeżeli Dalszy Przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony Danych, pełna odpowiedzialność wobec Powierzającego za wypełnienie obowiązków przez Dalszego Przetwarzającego spoczywa na Przetwarzającym.
   3. **[Dodatkowe obowiązki]** W przypadku, gdy osoba fizyczna wytoczy powództwo bezpośrednio przeciwko Powierzającemu lub Administratorowi, Powierzający lub Administrator wezwie Przetwarzającego do przystąpienia do ewentualnego procesu związanego z żądaniem odszkodowania za poniesioną przez osobę fizyczną szkodę majątkową lub niemajątkową związaną z przetwarzaniem Danych Osobowych naruszającym przepisy prawa i prowadzenia procesu z udziałem Przetwarzającego jako interwenienta ubocznego albo w innym charakterze stosownie do obowiązujących przepisów procedury cywilnej.
   4. **[Rozwinięcie. Obowiązek informacyjny]** Przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Powierzającego o:
      1. każdym postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym Przetwarzania przez Przetwarzającego Danych powierzonych mu na podstawie Umowy;
      2. każdej decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych powierzonych na podstawie Umowy, skierowanych do Przetwarzającego;
      3. wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących Przetwarzania Danych przez Przetwarzającego, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy;
      4. wszelkich skargach osób, których Dane dotyczą, związanych z Przetwarzaniem dotyczących ich Danych powierzonych na podstawie Umowy;
      5. każdym żądaniu udostępnienia powierzonych Przetwarzającemu powierzonych mu Danych właściwemu organowi państwa, chyba że zakaz zawiadomienia Powierzającego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
      6. każdym nieupoważnionym dostępie do Danych powierzonych mu na podstawie Umowy, zgodnie z punktem 10.2 Umowy.
4. **Okres Obowiązywania Umowy** 
   1. **[Czas obowiązywania. Art. 28 ust. 3]** Umowa zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy Podstawowej. W celu uniknięcia wątpliwości, rozwiązanie Umowy Podstawowej skutkuje rozwiązaniem Umowy.
5. **Usunięcie** **Danych**
   1. **[Usunięcie Danych. RODO 28.3.g]** Z chwilą rozwiązania Umowy Przetwarzający nie ma prawa dalszego przetwarzania powierzonych Danych i jest zobowiązany do (według wyboru Powierzającego):
      1. usunięcia Danych i usunięcia wszelkich istniejących kopii Danych; lub
      2. zwrotu Danych i usunięcia wszelkich istniejących kopii Danych;
      3. chyba że Powierzający postanowi inaczej lub prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują dalej przechowywanie Danych.
   2. **[Karencja]** Przetwarzający dokona usunięcia Danych po upływie 180 dni od zakończenia Umowy, chyba że Powierzający poleci mu to uczynić wcześniej.
   3. **[Sposób usuwania danych]** Sposób bezpiecznego usunięcia Danych oraz sposób anonimizacji Danych po zakończeniu Umowy, zostanie uzgodniony pomiędzy Stronami przed przystąpieniem do usuwania, o ile nie zostało doprecyzowane w dokumentach przyjętych między Stronami.
   4. **[Oświadczenie]** Po wykonaniu zobowiązania usunięcia Danych, o którym mowa pkt [16.1] Przetwarzający złoży Powierzającemu pisemne oświadczenie potwierdzające trwałe usunięcie wszystkich Danych.
   5. **[Obowiązek pozostawienia Danych. RODO 28.3.g]**. Jeżeli Przetwarzający nie może usunąć Danych w wyznaczonym przez Powierzającego terminie, ze względu na przepisy prawa, które nakazują przechowywanie tych Danych Osobowych, informuje o tym Powierzającego. Informacja powinna zawierać zakres, rodzaj i podstawę prawną dalszego przechowywania Danych Osobowych. Jednocześnie Przetwarzający oświadcza, że zapewnia ochronę Danych i podejmuje środki ochrony Danych, o których mowa w art. 32 RODO.
6. **Zobowiązanie Do Zachowania Poufności**
   1. Treść Umowy, jak również wszelkie dane i informacje przekazywane w związku z jej realizacją przez którąkolwiek ze Stron Umowy jak i osób upoważnionych ze strony Przetwarzającego do przetwarzania Danych, mają charakter poufny i z tego względu Strony zobowiązują się nie ujawniać jej treści osobom trzecim zgodnie z postanowieniami zawartej pomiędzy Stronami umowy o zachowaniu poufności, z zastrzeżeniem możliwości ujawnienia treści Umowy PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. w celu sprawowania nadzoru nad Powierzającym. Powyższe zobowiązania nie uchybiają dalej idącym zobowiązaniom Przetwarzającego wynikającym z Umowy Podstawowej, odrębnych umów o poufności lub przepisów prawa.
7. **Postanowienia Końcowe**
   1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
   2. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszej Umowy a Umowy Podstawowej, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszej Umowy. Oznacza to także, że kwestie dotyczące przetwarzania Danych Osobowych pomiędzy Powierzającym a Przetwarzającym należy regulować poprzez zmiany Umowy lub w wykonaniu jej postanowień.
   3. W przypadku, gdyby którekolwiek z postanowień niniejszej Umowy okazało by się nieważne lub nieskuteczne z mocy prawa pozostałe postanowienia niniejszej Umowy pozostają ważne, a Strony niezwłocznie uzgodnią nowe postanowienie odzwierciedlające ich intencję odnoszącą się do takiego nieważnego lub bezskutecznego postanowienia.
   4. O ile niniejsza Umowa wyraźnie nie stanowi inaczej, wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy wskazanej w art. 28 ust. 9 RODO pod rygorem nieważności.
   5. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów powstałych w związku z realizacją Umowy jest sąd właściwy dla siedziby Powierzającego.
   6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
   7. Umowa podlega RODO oraz prawu polskiemu.
8. **Załączniki do Umowy:**
   1. Załącznik nr 1 - Szczegółowy zakres powierzenia przetwarzania Danych.
   2. Załącznik nr 2 - Zasady współpracy przy obowiązkach bezpieczeństwa.

**Powierzający Przetwarzający**

…………………………………………. ………………………………………….

*(data i podpis) (data i podpis)*

**Załącznik nr 1 - Szczegółowy zakres powierzenia przetwarzania danych osobowych[[1]](#footnote-1)**

1. **CEL I CHARAKTER POWIERZENIA ORAZ OBSZAR PRZETWARZANIA DANYCH PRZEZ PRZETWARZAJĄCEGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Cele przetwarzania i charakter przetwarzania | Celem przetwarzania danych przez Przetwarzającego jest wykonanie zobowiązań Przetwarzającego wynikających z Umowy Podstawowej i jest określony następującą rolą Przetwarzającego Dostawcy Oprogramowania i usług zgodnie z Umową Podstawową  W ramach realizacji ww. celu Przetwarzający uprawniony jest do wykonywania operacji na danych osobowych niezbędnych do świadczenia usług świadczonych na podstawie Umowy podstawowej, a w szczególności do przechowywania Danych, kopiowania Danych, dostępu do danych, dodawania, modyfikacji i poprawiania danych, usuwania danych. |
| Obszar, na którym przetwarzane będą dane | *(należy wskazać obszar na jakim dane będą przetwarzane, np. Polska, EOG)* |
| Podstawa transferu danych do państwa trzeciego (o ile dotyczy) | nie dochodzi do transferu danych  standardowe klauzule umowne  Tarcza Prywatności  inny mechanizm (należy wskazać jaki) |

1. **ZAKRES DANYCH OSOBOWYCH POWIERZONYCH DO PRZETWARZANIA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dane Administratora / Administratorów wraz z danymi kontaktowymi (w tym dane inspektora ochrony danych o ile został wyznaczony) | PGE Obrót S.A.– dane powierzane przez PGE Systemy w imieniu Administratora ul. 8-go Marca 6, 35-959 Rzeszów  Inspektor Ochrony Danych: iod-pgeobrotsa@gkpge.pl oraz PGE Systemy S.A. ul. Sienna 39, 00-121 Warszawa Inspektor Ochrony Danych: iod.pgesystemy@gkpge.pl | | |
| Kategorie osób których dane dotyczą | pracownicy Administratora  klienci Administratora, pracownicy i przedstawiciele klientów Administratora kontrahenci (odbiorcy i dostawcy) Administratora  odbiorcy korespondencji elektronicznej Administratora,  nadawcy i odbiorcy korespondencji,  osoby, do których dane kontaktowe są przechowywane  akcjonariusze  najemcy lokali  wnioskujący o darowizny  wytwórcy energii elektrycznej  agenci, przedstawiciele handlowi i ich pracownicy  uprawnieniu do rent  osoby objęte przymusowym wykupem akcji  Inne osoby (należy wskazać) | | |
| Rodzaje powierzonych danych osobowych (dane niebędące danymi szczególnej kategorii) | Imię (pierwsze) | Imię (drugie) | Nazwisko |
| Imię (pierwsze) ojca | Imię (drugie) ojca | Nazwisko rodowe ojca |
| Imię (pierwsze) matki | Imię (drugie) matki | Nazwisko rodowe matki |
| Data urodzenia | Miejsce urodzenia (kraj) | Miejsce urodzenia (miasto) |
| Obywatelstwo | PESEL | NIP (w przypadku osoby prowadzącej działalność gospodarczą) |
| Miejsce stałego zameldowania | Miejsce zamieszkania | Adres do korespondencji |
| Numer telefonu kontaktowego | Adres e-mail | Wykształcenie |
| Przebieg dotychczasowego zatrudnienia | Umiejętności i znajomość języków obcych | Numer/seria dokumentu tożsamości |
| Numer rachunku bankowego | Wysokość wynagrodzenia | Informacje o zatrudnieniu |
| Informacje o działalności gospodarczej | Informacje o tytułach ubezpieczeń | Informacje o nauce/szkole |
| Informacje o rencie | Informacje o emeryturze | Płeć |
| REGON (w przypadku osoby prowadzącej działalność gospodarczą) | Adres działalności | Numer polisy |
| Stan cywilny | Dane dotyczące dzieci – ilość | Dane dotyczące dzieci – wiek |
| Dane dotyczące dzieci – płeć | Dane dotyczące dzieci – imiona | Dochody brutto w ujęciu miesięcznym |
| Dochody brutto w ujęciu rocznym | Źródła dochodów | Kopia umowy kredytowej |
| Dane o zobowiązaniach finansowych | Zawód | Hobby |
| Numer rachunku członkostwa OFE | Login (pseudonim służący zalogowaniu) | Dane dotyczące uprawnień (np. prawo jazdy) |
| ☒ Numer faks | ☒ Data zawarcia i ważności umowy | ☒ Nazwa banku |
|  | ☒ Numer ewidencyjny klienta | ☒ Adres miejsca dostarczania energii | ☒ Numer układu pomiarowego |
| Rodzaje powierzonych danych osobowych należących do danych szczególnej kategorii | **nie dochodzi do powierzenia danych szczególnej kategorii** | | |
| Przynależność do związków zawodowych | Przekonania religijne i światopoglądowe | Poglądy polityczne |
| Pochodzenie rasowe i etniczne | Dane genetyczne | Dane biometryczne |
| Dane dotyczące seksualności i orientacji seksualnej | Dane dotyczące zdrowia | Informacje o stopniu niepełnosprawności |
| Dane dotyczące wyroków skazujących oraz naruszeń prawa | Dane wykorzystywane do profilowania w zakresie stanu zdrowia, wiarygodności, zachowania, sytuacji ekonomicznej, preferencji, lokalizacji | *Inne dane szczególnych kategorii (podać rodzaj danych)* |
| *Inne dane szczególnych kategorii (podać rodzaj danych)* | *Inne dane szczególnych kategorii (podać rodzaj danych)* | *Inne dane szczególnych kategorii (podać rodzaj danych)* |

1. **LISTA ZAAKCEPTOWANYCH DALSZYCH PODMIOTÓW PRZETWARZAJĄCYCH**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Dane dalszego podmiotu przetwarzającego | Adres i dane kontaktowe innego podmiotu przetwarzającego (w tym dane inspektora ochrony danych o ile został wyznaczony) | Charakter i cel powierzenia przetwarzania danych | Kategorie osób których dane dotyczą | Zakres powierzonych danych (dane nie będące danymi szczególnej kategorii) | Zakres powierzonych (dane będące danymi szczególnej kategorii) | Obszar przetwarzania | Transfer danych poza EOG (o ile dotyczy) | | |
| Cel | Kraj | Podstawa transferu |
| Atos Poland Global Services Sp. z o.o | ul. Józefa Ignacego Kraszewskiego 1, 85-240 Bydgoszcz | Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji Umowy głównej Przetwarzanie powierzonych Danych osobowych ma charakter ciągły i następuje w formie papierowej lub w systemie informatyczny Danych osobowych obejmuje następujące czynności przetwarzania: zbieranie, utrwalania, przechowywa nie, przeglądanie, wykorzystywa nie, przesyłanie, usuwanie, niszczenie. | Osoby fizyczne – pracownicy Atos Poland Global Services Sp. z o.o. |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Załącznik nr 2**

**Zasady współpracy przy obowiązkach bezpieczeństwa.**

1. Administrator oraz podmiot przetwarzający podejmują działania w celu zapewnienia, by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia administratora lub podmiotu przetwarzającego, która ma dostęp do danych osobowych, przetwarzała je wyłącznie na polecenie administratora, chyba że wymaga tego od niej prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego.
2. W szczególności, przed rozpoczęciem przetwarzania Przetwarzający zobowiązuje się, mając na uwadze charakter przetwarzania a także postanowienia Umowy Podstawowej a także uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, administrator i podmiot przetwarzający wdrażają odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku, w tym między innymi w stosownym przypadku:
   1. pseudonimizację i szyfrowanie danych osobowych;
   2. zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania;
   3. zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
   4. regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
3. Oceniając, czy stopień bezpieczeństwa jest odpowiedni, uwzględnia się w szczególności ryzyko wiążące się z przetwarzaniem, w szczególności wynikające z przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty, modyfikacji, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych.
4. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 tj. bezpieczeństwa danych osobowych.
5. Przetwarzający przestrzega wytycznych Powierzającego w zakresie sposobu zabezpieczenia procesów przetwarzania danych osobowych.

1. *Należy wypełnić zgodnie ze stanem faktycznym* [↑](#footnote-ref-1)