

UMOWA

Nr DOA-ZP.273.....2025

pomiędzy:

Województwem Opolskim, z siedzibą w Opolu przy ul. Ostrówek 5 (wykonującym zadania, w tym z zakresu zamówień publicznych, przy pomocy Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego, adres: ul. Ostrówek 5, 45-088 Opole), NIP: 7543077565, reprezentowanym przez:

..... -
..... -

zwanym dalej „**Zamawiającym**”,

a

COIG S. A. z siedzibą w Katowicach przy ul. Mikołowskiej 100, 40-065 Katowice, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód VIII Wydział Gospodarczy-KRS w Katowicach, pod numerem KRS 92497, posługującą się numerami NIP 6340134205 i REGON 272171512, z kapitałem zakładowym w wysokości 5 400 000 zł wpłaconym w całości, z Zarządem w składzie: Paweł Kuch – Prezes Zarządu, Łukasz Hoppe – Członek Zarządu, Roman Nowak – Członek Zarządu, Łukasz Warzecha – Członek Zarządu, Łukasz Mietła – Wiceprezes Zarządu, do reprezentacji której upoważnieni są dwaj Członkowie Zarządu działający łącznie, zwaną dalej „**COIG**” zwaną dalej „**Wykonawcą**”, zwanymi dalej „**Stronami**”, a każda z osobna „**Stroną**”,

za podstawie przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr DOA-ZP.272.....2025 w trybie z wolnej ręki, na podstawie art. 305 pkt 1 w zw. z art. 214 ust. 1 pkt 1 lit. b ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320.) zawarta została umowa nr _____, zwana dalej „**Umową**”, o następującej treści:

§ 1.

Definicje

Dla potrzeb realizacji niniejszej Umowy Strony przyjmują następujące definicje:

1. **System** – Systemem KSAT2000i do którego całość autorskich praw majątkowych posiada Wykonawca;
2. **Moduł/Submoduł** – część Systemu realizującą grupę powiązanych tematycznie funkcji;
3. **Błąd** – stan Systemu, rozumiany jako ograniczenie możliwości przetwarzania; Wyróżnia się następujące rodzaje błędów: Błąd krytyczny, Błąd wysoki, Błąd średni;
4. **Błąd krytyczny** – stan Systemu, rozumiany jako brak możliwości przetwarzania, charakteryzujący się całkowitym brakiem możliwości uzyskania efektów jego pracy, odpowiadających ustalonym przez Wykonawcę założeniom funkcjonalnym Systemu, w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów;
5. **Błąd wysoki** – stan Systemu, rozumiany jako ograniczona możliwość przetwarzania, w którym uzyskanie efektów jego pracy, odpowiadających ustalonym przez Wykonawcę założeniom funkcjonalnym Systemu, w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów jest możliwe dopiero po zastosowaniu odpowiednich procedur wskazanych przez Wykonawcę;
6. **Błąd średni** – stan Systemu, w którym nie występuje ograniczenie możliwości realizacji zakładanych przez Wykonawcę funkcjonalności Systemu, występuje jednak obniżenie jakości warunków pracy w zakresie obsługiwanej funkcjonalności Systemu;
7. **Interwencja Serwisowa** – działania Wykonawcy podjęte w wyniku zgłoszenia przez Zamawiającego Błędów w działaniu Systemu, mające na celu przywrócenie ciągłości i poprawności funkcjonowania Systemu;
8. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej;
9. **Procedura zastępcza** - zaproponowane przez Wykonawcę rozwiązanie tymczasowe mające na celu zmniejszenie uciążliwości Błędu i zapewnienie realizacji funkcji Systemu do czasu naprawienia Błędu;
10. **Użytkownik Systemu** – pracownik Zamawiającego korzystający z Systemu, który zapoznał się z dokumentacją Systemu, posiada podstawową wiedzę dotyczącą obsługi komputera i posiada wiedzę na temat zasad działania Systemu.

§ 2.

Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę usług serwisu i bieżącej konserwacji nad wdrożonym u Zamawiającego Systemem, w zakresie niżej wymienionych Modułów i funkcjonalności:

- 1) Administrator Systemów Aplikacji (ASA)
- 2) Centralna Kartoteka Kontrahentów (CKK)
- 3) Centralny Rejestr Umów (CRU)
- 4) Ewidencja Kadrowa (EK)
- 5) Fakturowanie (FA)
- 6) Księga Główna (KG)
- 7) Majątek (MAJ)
- 8) Należności i Zobowiązania (NZ)
- 9) Organizacja Pracy Urzędu (ORG)
- 10) Planowanie i Monitorowanie Budżetu (BUD)
- 11) Płace (PL)
- 12) Raportowanie Adhoc (ADH)
- 13) Repozytorium Systemu (RS)
- 14) PPEK
- 15) EPP3

§ 3.

Zakres świadczonych usług serwisu i bieżącej konserwacji

1. W ramach usług serwisowych Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości funkcjonowania Systemu, poprzez realizację następujących świadczeń:
 - 1) dostosowanie Systemu do zmian prawnych wynikających ze zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa z wyłączeniem aktów prawa miejscowego w rozumieniu art. 87 ust. 2 oraz art. 94 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. nr 78, poz. 483 ze zm.). Terminy realizacji prac ustala się na:
 - a) 7 dni przed datą wejścia w życie przepisu prawa, dla którego ustalono vacatio legis,
 - b) 14 dni od daty ogłoszenia zmiany przepisów prawa w przypadku przepisów, dla których nie ustalono vacatio legis lub dla których vacatio legis jest krótsze niż 7 dni;
 - 2) usuwania zgłoszonych Błędów Systemu;
 - 3) w przypadku aktualizacji Systemu, przekazywania Zamawiającemu drogą elektroniczną wykazu wprowadzonych zmian w stosunku do poprzedniej wersji Systemu wraz z ich opisem oraz instrukcji użytkownika, w terminie 14 dni od daty wprowadzenia aktualizacji Systemu.
2. Świadczenia, o których mowa w ust. 1 pkt 1 niniejszego paragrafu, odnoszą się wyłącznie do zakresu funkcjonalnego Systemu, wskazanego w § 2 Umowy i nie obejmują one adaptacji Systemu do uregulowań prawnych wykraczających poza aktualny zakres funkcjonalny Systemu.
3. Strony przewidują możliwość przedłużenia terminów, o których mowa w ust. 1 pkt 1 niniejszego paragrafu lub wprowadzenia harmonogramu dostosowania Systemu, w sytuacji, gdy z przyczyn obiektywnych lub leżących po stronie Zamawiającego albo gdy dostosowanie Systemu wymaga wprowadzenia istotnych zmian funkcjonalnych, dochowanie tych terminów będzie niemożliwe lub wprowadzenie zmian w Systemie we wskazanych terminach nie jest konieczne. W takiej sytuacji, przed upływem wskazanych w ust. 1 pkt 1 niniejszego paragrafu terminów, Wykonawca zwróci się do Zamawiającego z wnioskiem o wydłużenie terminu, wskazując proponowaną datę wykonania prac. W przypadku braku zgody Zamawiającego na zaproponowane przez Wykonawcę terminy, prace zostaną wykonane zgodnie z Umową.
4. Realizacja usług określonych ust. 1 pkt 1 i 2 niniejszego paragrafu, odbywać się będzie w szczególności poprzez aktualizację Systemu lub Modułu Systemu. O sposobie realizacji usług decyduje Wykonawca.
5. W przypadku Błędów krytycznych Wykonawca może wdrożyć procedurę zastępczą, która umożliwi przywrócenie ciągłości funkcjonowania Systemu, informując o tym fakcie Zamawiającego. Zastosowanie procedury zastępczej skutkuje zmianą kategorii Błędu z kategorii krytyczny na wysoki.
6. W ramach przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się ponadto do:
 - 1) udzielania Użytkownikom Systemu telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej („hot-line”) związanej z funkcjonowaniem Systemu, w zakresie obejmującym uprzednio przesłane zgłoszenia serwisowe lub wynikającym ze zgłoszonych Błędów Systemu, która realizowana będzie w Dni robocze, w godzinach od 8:00 do 16:00;
 - 2) aktualizacji Systemu/Modułu do najnowszej wersji, zgodnie z przyjętą przez Wykonawcę polityką wersjonowania. O możliwości aktualizacji Systemu/Modułu Zamawiający zostanie poinformowany z 3-

dniowym wyprzedzeniem lub krótszym, jeśli Strony na to wyrażą zgodę. Zamawiający ma prawo do korzystania z pełnej funkcjonalności nowej wersji Systemu/Modułu;

- 3) pomocy w formie konsultacji, w usuwaniu problemów w funkcjonowaniu Systemu powstałych z przyczyn niezależnych od Systemu, wynikających z niewłaściwej obsługi Systemu przez Użytkownika lub błędów spowodowanych przez algorytmy Systemu.
7. Świadczone w ramach Umowy usługi nie obejmują oprogramowania systemu wirtualizacyjnego, systemu operacyjnego, serwera bazodanowego oraz serwera aplikacyjnego oraz wadliwego funkcjonowania Systemu spowodowanego nieprawidłową pracą tego oprogramowania.
8. Obsługa zgłoszeń serwisowych odbywać się będzie zgodnie z procedurą opisaną w **Załączniku nr 1** do Umowy pn. **„Procedura Zapewnienia Ciągłości Funkcjonowania Systemu (CFS)”**.
9. Zgłoszenia serwisowe realizowane będą wyłącznie przez osoby upoważnione przez Zamawiającego, wymienione w **Załączniku nr 2** do Umowy **„Lista Przedstawicieli Zamawiającego”**, zwanych dalej „Przedstawicielami Zamawiającego”. Zmiana Załącznika nr 2 nie stanowi zmiany Umowy zgodnie z §7 ust. 3 Umowy. O każdorazowej zmianie Załącznika nr 2 Zamawiający jest zobowiązany powiadomić pisemnie, niezwłocznie Wykonawcę przedkładając mu aktualizację Załącznika nr 2. Wykonawca nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za niedopełnienie przez Zamawiającego obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności za niezrealizowanie zgłoszeń serwisowych wykonanych przez osoby nie wskazane w Załączniku nr 2.
10. Strony ustalają, że wszelkie zgłoszenia Zamawiającego, co do sposobu działania Systemu, niespełniające kryteriów Błędu, zawartych w § 1 pkt 3 – 6 Umowy, traktowane będą jako funkcjonalności dodatkowe i realizowane na mocy odrębnych umów, z jednoczesnym ich zamknięciem na portalu zgłoszeń serwisowych przez Wykonawcę.
11. Wszelkie zgłoszenia Zamawiającego, za wyjątkiem zgłoszeń Interwencji Serwisowych realizowanych na podstawie Umowy, powinny być dokonywane na adres mailowy Wykonawcy: ksat_serwis@coig.pl lub poprzez zgłoszenie jako Zlecenie usługi w portalu zgłoszeń serwisowych pod adresem <https://helpdesk.gk.wasko.pl>.

§ 4.

Obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy

1. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnego współdziałania przy wykonaniu Umowy, a w szczególności zobowiązuje się do:
 - 1) dochowania terminów wszelkich obustronnie ustalanych kontaktów roboczych oraz zaplanowanych prac;
 - 2) uzgadniania z Wykonawcą wszelkich planowanych zmian sprzętowych i systemowych mogących mieć znaczenie dla poprawności i efektywności pracy Systemu;
 - 3) czynnej współpracy z Wykonawcą w zakresie realizacji postanowień § 3 Umowy. W sytuacji tego wymagającej Zamawiający zobowiązuje się do wprowadzenia wszelkich niezbędnych uzupełnień do baz danych, modułów Systemu oraz weryfikacji ich poprawności w porozumieniu z Wykonawcą;
 - 4) zapewnienia przez czas trwania Umowy zdalnego dostępu do aplikacji dla celów serwisowych o przepustowości min. 10Mb/s, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przy zachowaniu bezpiecznego kanału transmisji danych;
 - 5) umożliwienia wykorzystania oprogramowania do zdalnego dostępu udostępnionego przez Wykonawcę w celu realizacji prac serwisowych bezpośrednio na stacjach roboczych Użytkownika pod nadzorem Zamawiającego;
 - 6) terminowego regulowania zobowiązań wynikających z § 5 Umowy.
2. W przypadku braku zdalnego dostępu, o którym mowa w ust. 1 pkt 4 z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, wszelkie terminowe zobowiązania Wykonawcy, dla których dostęp ten jest niezbędny będą realizowane niezwłocznie po przywróceniu zdalnego dostępu przez Zamawiającego. W tym przypadku nie ma zastosowania czas reakcji i czas przywrócenia ciągłości pracy Systemu. W sytuacjach losowych niezależnych od Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest wykonać usługi bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego, po uprzednim ustaleniu pomiędzy Stronami terminu wizyty, zakresu świadczonej usługi oraz terminu jej wykonania, a także ewentualnie dodatkowego wynagrodzenia.
3. Wszelkie zgłoszenia Interwencji Serwisowej powinny być kierowane za pośrednictwem portalu zgłoszeń serwisowych pod adresem <https://helpdesk.gk.wasko.pl>, w sposób określony w rozdziale I Załącznika nr 1 do Umowy. W przypadku braku możliwości wykonania zgłoszenia na portalu zgłoszeń serwisowych z przyczyn technicznych leżących po stronie Zamawiającego lub Wykonawcy, Zamawiający będzie mógł dokonać zgłoszenia za pomocą telefonu pod numerem 32 757 44 44 lub e-mail: zgloszenie@gk.wasko.pl. Wykonawca zastrzega, że zgłoszenia serwisowe kierowane w inny sposób niż określone powyżej mogą zostać niezrealizowane, za co Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
4. Zamawiający wymaga, aby czynności koordynacji związane z realizacją przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 umowy były wykonywane przez osoby, zatrudnione przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę. Zamawiający ma prawo kontroli spełnienia tych wymagań przez Wykonawcę.

5. Wykonawca w dniu zawarcia umowy oraz na każde żądanie Zamawiającego przedłoży Zamawiającemu informację, że osoba wykonująca zadania koordynatora jest zatrudniona na podstawie umowy o pracę. Ww. informacja zostanie przekazana Zamawiającemu w jednej z poniższych form:
 - 1) oświadczenia zatrudnionego pracownika,
 - 2) oświadczenia wykonawcy o zatrudnieniu pracownika na podstawie umowy o pracę,
 - 3) poświadczoną za zgodność z oryginałem kopii umowy o pracę zatrudnionego pracownika,
 - 4) innych dokumentów zawierających informacje, w tym dane osobowe, niezbędne do weryfikacji zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, w szczególności imię i nazwisko zatrudnionego pracownika, datę zawarcia umowy o pracę, rodzaj umowy o pracę i zakres obowiązków pracownika.
6. Nieprzekazanie dokumentów, o których mowa w ust. 5 w dniu zawarcia umowy uznaje się za niespełnienie wymogu, o którym mowa w ust. 4 i karę, o której mowa w § 8 ust. 2 stosuje się odpowiednio.
7. Dokumenty, o których mowa w ust. 5 należy aktualizować w każdym przypadku zmiany pracownika, najpóźniej w dniu podjęcia dla Zamawiającego czynności stanowiących przedmiot niniejszego zamówienia.
8. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji wszystkich obowiązków wynikających z niniejszej umowy osobiście i nie będzie zlecał żadnej części prac podwykonawcom.

§ 5.

Warunki płatności

1. Wysokość miesięcznego wynagrodzenia za usługi stanowiące przedmiot Umowy, które Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynosi PLN netto (słownie złotych: 00/100), PLN brutto (słownie złotych: 00/100). Wartość miesięcznego wynagrodzenia jest jedną z dziewięciu równych części wynagrodzenia określonego w ust. 2.
2. Całkowita wartość Umowy wynosi PLN netto (słownie: złotych 00/100), PLN brutto (słownie: złotych 00/100).
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 płatne jest przelewem na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT wystawionej przez Wykonawcę, w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury przez Zamawiającego.
4. Za dzień zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 Strony przyjmują dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
5. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.
6. Fakturę należy wystawić na następujące dane:
Nabywca: Województwo Opolskie, ul. Ostrówek 5, 45-088 Opole, NIP: 7543077565,
Odbiorca: Urząd Marszałkowski Województwa Opolskiego, ul. Ostrówek 5, 45-088 Opole.

§ 6.

Siła wyższa

1. W przypadku wystąpienia zdarzeń, określonych jako „siła wyższa”, których nie można było przewidzieć w chwili podpisania niniejszej umowy i które nie wynikają z winy żadnej ze stron umowy:
 - 1) nastąpi wstrzymanie biegu terminu realizacji usługi do momentu ustąpienia skutków działania „siły wyższej” lub
 - 2) strony odstąpią od realizacji niniejszej umowy w całości, jeżeli skutki „siły wyższej” uniemożliwią realizację umowy.
2. Przez pojęcie „siły wyższej” Strony zgodnie rozumieją zdarzenie nagłe, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niezależne od Stron, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności, a w szczególności:
 - 1) klęski żywiołowe np. pożar, powódź, susza, trzęsienie ziemi, huragany, itd.;
 - 2) niezapowiedziane przerwy w dostawie energii elektrycznej;
 - 3) strajki o zasięgu krajowym;
 - 4) akty władzy państwowej np. stan wojenny, stan wyjątkowy;
 - 5) działania wojenne, akty sabotażu i terroryzmu;
 - 6) blokady i embarga niezależnie od ich statusu prawnego.
3. W przypadku wystąpienia siły wyższej Strona dotknięta jej działaniem, niezwłocznie, nie później jednak, niż w ciągu dwóch dni od kiedy nawiązanie komunikacji stanie się możliwe, przekaże drugiej Stronie pisemną informację o zaistnieniu siły wyższej i jej przewidywanych skutkach dla realizacji Umowy oraz o ile będzie to możliwe, przedstawi niebudzące wątpliwości dokumenty potwierdzające jej wystąpienie.
4. Strony niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu pięciu dni roboczych od dnia otrzymania powyższej informacji uzgodnią na piśmie tryb dalszego postępowania w przedmiocie realizacji Umowy.

5. W przypadku zaistnienia ograniczeń w świadczeniu przedmiotu Umowy, wywołanych przez działanie siły wyższej, których Wykonawca nie mógł przewidzieć, na które nie ma wpływu, przed którymi nie mógł się zabezpieczyć, które uniemożliwiły wykonanie umowy w ustalonym terminie, termin wykonania Umowy może zostać wydłużony o czas trwania zaistniałych przeszkód.

§ 7.

Zmiany umowy

1. **Strony** przewidują możliwość dokonania zmiany zawartej Umowy w zakresie:
 - 1) zmiany wysokości wynagrodzenia należnego **Wykonawcy** zgodnie z art. 439 ust. 1 Ustawy Prawo zamówień publicznych, w przypadku, gdy zmianie ulegną ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją przedmiotu Umowy, gdzie:
 - a) przez zmianę cen materiałów lub kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, jak i ich obniżenie, względem cen lub kosztów przyjętych celem ustalenia wynagrodzenia **Wykonawcy** zawartego w Umowie,
 - b) waloryzacja będzie odbywać się w oparciu o wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w drugim półroczu roku 2024 r., ogłaszany w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym RP „Monitor Polski”,
 - c) **Strony** mogą wnioskować o zmianę wysokości wynagrodzenia **Wykonawcy** w okresie obowiązywania Umowy, w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją przedmiotu Umowy, po upływie 6 (sześciu) miesięcy licząc od dnia zawarcia Umowy,
 - d) **Strony** mogą wnioskować o zmianę wysokości wynagrodzenia w przypadku, gdy zmiana ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją niniejszej Umowy, spowoduje wzrost lub spadek kosztu usługi o 5% ponad wskaźnik, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) litera b,
 - e) w przypadku wystąpienia okoliczności wskazanej w ust. 1 pkt 1) litera c i d **Wykonawca** lub **Zamawiający** może złożyć wniosek odpowiednio **Zamawiającemu** lub **Wykonawcy** o zmianę wynagrodzenia, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 5,
 - f) Wykonawca wraz z wnioskiem, o którym mowa w ust. 1 pkt 1) litera c i d, jest zobowiązany przedłożyć Zamawiającemu pisemną szczegółową kalkulację wraz ze środkami dowodowymi, potwierdzającymi zasadność wniosku o zmianę wysokości wynagrodzenia oraz szczegółowym uzasadnieniem. Z uprawnienia tego może skorzystać także Zamawiający wobec Wykonawcy. Zamawiający zastrzega sobie prawo weryfikacji i żądania ewentualnych wyjaśnień od Wykonawcy w zakresie otrzymanych dokumentów.
 - g) **Strona**, która otrzymała wniosek o waloryzację wynagrodzenia, w terminie do 21 (dwudziestu jeden) dni od daty wpływu kompletu dokumentów, o których mowa w ust. 1 pkt 1) lit. f, rozpatrzy wniosek o zmianę Umowy w zakresie określonym w ust. 1 pkt 1) litera c i d. **Strona** ta uprawniona jest do:
 - wyrażenia zgody na dokonanie zmiany Umowy w przypadku uznania zasadności złożonego wniosku, tj. jeżeli przedłożona kalkulacja potwierdzi, że zmiany ceny materiałów i kosztów wpływają na wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 5 Umowy,
 - albo
 - niewyrażenia zgody na dokonanie zmiany Umowy w przypadku uznania braku zasadności złożonego wniosku, tj. jeżeli przedłożona kalkulacja nie potwierdzi, że zmiany ceny materiałów i kosztów wpływają na wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy.
 - Strona** w formie pisemnej powiadamia o wyrażonym stanowisku,
 - h) Zmiana wynagrodzenia może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności, nastąpi od daty wprowadzenia zmiany i dotyczy wyłącznie niezrealizowanej części przedmiotu Umowy,
 - i) **Zamawiający** wskazuje, że maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza w efekcie zastosowania waloryzacji wynagrodzenia, to 10 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §5 ust. 2 Umowy,
 - j) wynagrodzenie w wyniku waloryzacji zostanie ustalone z zastosowaniem stawki podatku VAT obowiązującej w dniu, na który dokonuje się waloryzacji.
 - 2) pozostałych uregulowań Umowy:
 - a) jeżeli wystąpią zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub wynikających z prawomocnych orzeczeń lub ostatecznych aktów administracyjnych właściwych organów,
 - b) gdy **Wykonawcę**, któremu **Zamawiający** udzielił zamówienia ma zastąpić nowy **Wykonawca** na skutek ogłoszenia upadłości **Wykonawcy**,

- c) zmiany będące następstwem sukcesji uniwersalnej po jednej ze **Stron** Umowy, w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne w celu dostosowania postanowień Umowy do zaistniałego stanu prawnego lub faktycznego,
- 2. Warunki wprowadzenia zmiany do Umowy:
 - 1) **Strona** występująca o zmianę postanowień niniejszej Umowy zobowiązana jest do udokumentowania zaistnienia okoliczności, na które powołuje się, jako przyczynę wprowadzenia zmian.
 - 2) Wniosek o zmianę postanowień Umowy musi być wyrażony na piśmie.
 - 3) Złożony wniosek przez **Stronę** inicjującą zmianę musi zawierać:
 - opis propozycji zmiany,
 - uzasadnienie zmiany,
 - opis wpływu zmiany na warunki realizacji Umowy.
 - 4) Zmiana Umowy może nastąpić wyłącznie w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.
- 2. **Wykonawca** nie będzie uprawniony do złożenia wniosku o zmianę terminu wykonania Umowy i roszczeń co do wynagrodzenia w zakresie, w jakim konieczność dokonania zmiany została spowodowana przez błąd lub zwłokę ze strony **Wykonawcy**.
- 3. Zmiana umowy nie jest wymagana w przypadku zmiany treści Załącznika nr 2, o którym mowa w § 3 ust. 9 Umowy.

§ 8.

Kary umowne

- 1. W przypadku zwłoki Wykonawcy w usunięciu Błędu powstałego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiający ma prawo do naliczania kar umownych w wysokości 0,2% wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy, za każdą pełną dobę zwłoki w stosunku do terminów określonych pkt. II ppkt 1 i 2 Załącznika nr 1 do Umowy.
- ~~2.~~ 2. W przypadku zwłoki Wykonawcy związanej z nieprzekazaniem dokumentów, o których mowa w § 4 ust. 5, Zamawiający ma prawo do naliczania kar umownych w wysokości 0,2% wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy, za każdy dzień zwłoki.
- 3. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia brutto o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy.
- 4. W przypadku odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający, Zamawiający zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Wykonawcy kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia brutto o której mowa w § 5 ust. 2 Umowy.
- 5. Łączna wysokość kar umownych, nie może przekroczyć 30 % wynagrodzenia brutto o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy.
- 6. Kary umowne, o których mowa w ust. 1, płatne będą na wezwanie Zamawiającego, w terminie przez niego wskazanym, nie krótszym jednak niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania przez Wykonawcę.
- 7. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia należnych kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, o którym mowa w § 5 Umowy.
- 8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania odszkodowania uzupełniającego, gdyby wysokość poniesionej szkody przewyższała wysokość kar umownych.

§ 9.

Ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy

- 1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
 - 2) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Systemu związane z nieprawidłowym korzystaniem z Systemu przez Zamawiającego;
 - 3) korzystanie z Systemu przez osoby nieupoważnione,
 - 4) udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących Zamawiającego względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez Zamawiającego lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług,
 - 5) niewykonanie albo nienależyte wykonanie Umowy w przypadku Błędów Systemu spowodowanych nieprawidłowym działaniem oprogramowania wirtualizacyjnego, operacyjnego, bazodanowego oraz innego oprogramowania firm trzecich,

- 6) niedochowanie terminów określonych § 3 ust. 1 Umowy oraz pkt. II pkt 1 i 2 Załącznika nr 1 do Umowy, w sytuacji niezapewnienia przez Zamawiającego zdalnego łącza.
2. Odpowiedzialność Wykonawcy nie obejmuje w szczególności:
 - 1) uszkodzeń spowodowanych nieprawidłowym użytkowaniem lub naprawami Systemu dokonanymi przez Zamawiającego lub osobę trzecią nieuprawnioną przez Wykonawcę,
 - 2) uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych, przepięć elektrycznych, itp., wywołanych przyczyną zewnętrzną lub przez Zamawiającego, lub przez osobę trzecią nieuprawnioną przez Wykonawcę,
 - 3) błędów wynikających z używania przez Zamawiającego oprogramowania osób trzecich lub sprzętu, w szczególności niezgodnego z wymaganiami Systemu,
 - 4) braku funkcjonalności Systemu nie zapisanych w specyfikacji Systemu lub dokumentacji,
 - 5) nieprawidłowości w działaniu Systemu wynikających z nieuprawnionej ingerencji w kod źródłowy lub wynikowy Systemu,
 - 6) problemów wynikłych ze zmian w konfiguracji sprzętowej lub systemowej Systemu dokonanych bez autoryzacji Wykonawcy,
 - 7) utraconych korzyści Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się informować Zamawiającego na bieżąco o wymaganej przez System konfiguracji sprzętowej, programowej i systemowej oraz o planowanych zmianach w tym zakresie, z co najmniej trzy miesięcznym wyprzedzeniem.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, które spowodowane było okolicznościami, za które odpowiada Zamawiający lub osoby trzecie oraz wynikających z działania siły wyższej.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone przez Zamawiającego w Systemie treści oraz dane i nie wykonuje jakiejkolwiek kontroli działań Zamawiającego w tym zakresie. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem oraz niemożnością korzystania z danych utraconych przez Zamawiającego w trakcie wykonywania Umowy. Obowiązek sporządzenia kopii zapasowych danych aktualnych i archiwalnych oraz odtwarzania utraconych lub zmienionych danych obciąża wyłącznie Zamawiającego.
6. Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu rękojmi.

§ 10.

Obowiązek zachowania poufności

1. Każda ze Stron zobowiązuje się traktować jako informacje poufne, wszelkie informacje dotyczące drugiej Strony, uzyskane w związku z zawarciem i realizacją Umowy niezależnie od sposobu ich wyrażenia (ustne, pisemne, elektroniczne itd.) oraz nośnika, na którym zostały zapisane (Informacje Poufne).
2. Informacjami Poufnymi będą w szczególności informacje i dokumenty przekazywane przez Zamawiającego w celu wykonywania Umowy, jak również informacje i dokumenty, które znalazły się w posiadaniu drugiej Strony w związku z zawarciem oraz wykonywaniem Umowy. Informacjami Poufnymi są w szczególności dane finansowe, informacje organizacyjne, informacje dotyczące produktów informatycznych oraz inne informacje o działalności każdej ze Stron, jak też treść rezultatów prac powstałych w wyniku realizacji Umowy.
3. Strony zobowiązane są w szczególności do:
 - 1) nieujawniania i nierozpowszechniania Informacji Poufnych drugiej Strony oraz niewykorzystywania ich do celów innych niż realizacja Umowy,
 - 2) przechowywania Informacji Poufnych drugiej Strony w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osób nieuprawnionych oraz zabezpieczenia Informacji Poufnych drugiej Strony w taki sposób, w jaki Strona zabezpiecza własne Informacje Poufne.
4. Informacje Poufne nie będą przez żadną ze Stron ujawniane, rozpowszechniane i udostępniane w jakikolwiek sposób osobom trzecim, bez wyraźnej pisemnej zgody drugiej Strony. Nie dotyczy to jednakże ujawniania Informacji Poufnych podmiotom współpracującym ze Stroną przy realizacji Umowy – w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy oraz audytorom i doradcom prawnym Stron, o ile zobowiążą się oni do zachowania poufności przekazywanych informacji na warunkach nie gorszych niż wynikające z Umowy.
5. Strony uprawnione są do przekazywania Informacji Poufnych swoim pracownikom, gdy jest to konieczne do wykonania Umowy. W takim przypadku ponoszą odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez pracowników, jak za własne działania bądź zaniechania.
6. Informacji poufnych nie stanowią informacje, które:
 - 1) są powszechnie znane,
 - 2) zostały uzyskane przez Stronę we własnym zakresie, w sposób nie naruszający postanowień Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa i Strona jest uprawniona do dysponowania nimi,

- 3) ujawniane są zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, na podstawie decyzji albo orzeczenia uprawnionego organu publicznego.
7. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu publicznego do ujawnienia Informacji Poufnych albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę oraz poinformować odbiorcę Informacji Poufnych o ich poufnym charakterze.
8. Osoby, za pomocą których Wykonawca wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy, zobowiązane są do podpisania oświadczenia o zachowaniu poufności.
9. Obowiązek poufności, o którym mowa wyżej, wiąże Strony również przez okres 5 lat od wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

§ 11.

Ochrona danych osobowych

1. Zamawiający jako administrator danych osobowych (dalej „Administrator”) powierza Wykonawcy, na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (DZ.Urz.UE.L.nr 119) (dalej „RODO”), przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w zakresie określonym Umową, związanym z serwisem Systemu.
2. Przez przetwarzanie danych osobowych rozumie się wszelkie operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowywanie, zmienianie, udostępnianie odczytu danych i ich usuwanie, w rozumieniu art. 4 pkt. 2 RODO (dalej „Przetwarzanie Danych Osobowych”).
3. Zamawiający powierza Wykonawcy do Przetwarzania Dane Osobowe zawarte w **Załączniku nr 3** do Umowy („Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania”).
4. Zamawiający powierza Wykonawcy Przetwarzanie Danych Osobowych w celu, o którym mowa w ust. 1 i w zakresie, o którym mowa w ust. 3.
5. Wykonawca będzie Przetwarzał Dane Osobowe w ramach powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy. Wykonawca nie może zmieniać celu ani zakresu danych osobowych powierzonych do przetwarzania.
6. Wykonawca oświadcza, że dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe Przetwarzanie Danych Osobowych powierzonych przez Administratora, w zakresie i celu określonym Umową.
7. Wykonawca zobowiązuje się, że będzie Przetwarzał Dane Osobowe, w tym uzyskiwał do nich dostęp, w ramach Infrastruktury Informatycznej, z zastrzeżeniem ust. 8. Przez Infrastrukturę Informatyczną rozumie się całokształt rozwiązań sprzętowo-programowych i organizacyjnych stanowiących podstawę wdrożenia i eksploatacji systemów informatycznych. Wykonawca oświadcza, iż Infrastruktura Informatyczna znajduje się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Wykonawca może Przetwarzać Dane Osobowe, o których mowa w ust. 2 Umowy także w postaci papierowej, o ile będzie to uzasadnione wykonaniem Umowy.
9. Na wniosek Administratora danych lub osoby, której dane dotyczą, Wykonawca wskaże dokładne miejsca, w których przetwarza powierzone dane.
10. Wykonawca zobowiązuje się:
 - a) podejmować wszelkie środki techniczne i organizacyjne, aby zapewnić odpowiedni stopień bezpieczeństwa, w tym środki, o których mowa w art. 32 RODO;
 - b) umożliwić Administratorowi na każde żądanie dokonania oceny stosowanych środków technicznych i organizacyjnych, aby przetwarzanie odbywało się zgodnie z prawem, a także uaktualniać te środki, o ile są one niewystarczające do tego, aby zapewnić zgodne z prawem przetwarzanie powierzonych danych osobowych;
 - c) pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się przekazywać Administratorowi informacje oraz wykonywać jego polecenia dotyczące stosowanych środków zabezpieczenia danych osobowych, przypadków naruszenia ochrony danych osobowych oraz zawiadamiania o tym organu nadzorczego lub osób, których dane osobowe dotyczą, przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych oraz uprzednich konsultacji z organem nadzorczym i wdrożenia zaleceń organu;
 - d) pomagać Administratorowi, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądanie osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w art. 15-22 RODO;
 - e) umożliwić przeprowadzenie audytów lub inspekcji w zakresie zgodności operacji przetwarzania danych osobowych z prawem i Umową. Audyty lub inspekcje o których mowa powyżej mogą być przeprowadzone przez podmioty trzecie upoważnione przez Administratora;

- f) usunąć lub zwrócić po zakończeniu Umowy, zależnie od decyzji Administratora, wszelkie dane osobowe oraz usunąć wszelkie ich kopie;
 - g) informować niezwłocznie Administratora, jeżeli zdaniem Wykonawcy wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych;
 - h) stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, po uprzednim poinformowaniu Administratora, dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.
11. Wykonawca nie jest zobowiązany do wykonania polecenia Administratora dotyczącego stosowanych środków zabezpieczenia danych osobowych, w sytuacji gdyby ich zastosowanie mogło spowodować zagrożenie bezpieczeństwa danych osobowych.
12. Wykonawca zobowiązuje się Przetwarzać Dane Osobowe zgodnie z udokumentowanymi poleceniami Administratora. Poprzez zawarcie niniejszej Umowy Administrator poleca Przetwarzanie Danych Osobowych Wykonawcy, a także każdej osobie działającej z upoważnienia Wykonawcy mającej dostęp do tych danych. Niniejsze postanowienie Strony zgodnie uznają za udokumentowane polecenie Administratora, w rozumieniu art. 28 ust. 3 lit. a w związku z art. 29 RODO.
13. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do nadawania upoważnień do Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie osobom o odpowiednich kwalifikacjach i odpowiednio przeszkolonych do prawidłowego wykonania Umowy oraz jednocześnie osobom, które zapewnią zachowanie poufności Powierzonych Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczania. Wykonawca we własnym zakresie prowadzi wykaz upoważnionych osób. Wykonawca jest zobowiązany na żądanie Zamawiającego w terminie 14 dni od daty jego otrzymania, przekazać informacje o osobach, które dopuścił do Przetwarzania Danych Osobowych, wskazując imię, nazwisko oraz adres e-mail osób upoważnionych.
14. Wykonawca oświadcza, że osoby zatrudnione przy Przetwarzaniu Danych Osobowych zostały zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie, zobowiązały się do ich przestrzegania oraz do bezterminowego zachowania w tajemnicy Przetwarzanych Danych Osobowych i sposobów ich zabezpieczenia, na potwierdzenie czego odebrał od ww. osób stosowne oświadczenia.
15. Poprzez zawarcie niniejszej Umowy Zamawiający udziela Wykonawcy ogólnej pisemnej zgody na Podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych. Przez Podpowierzenie Przetwarzania Danych Osobowych rozumie się powierzenie przez Wykonawcę (Procesora) Przetwarzania Danych Osobowych dalszemu podmiotowi – Podprocesorowi. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o zamiarze Podpowierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz o dodaniu lub zastąpieniu Podprocesora, ze wskazaniem celu i zakresu Podpowierzenia Przetwarzania Danych Osobowych oraz z oznaczeniem Podprocesora, dając tym samym Zamawiającemu możliwość wyrażenia sprzeciwu. Niezgłoszenie sprzeciwu przez Zamawiającego w terminie 7 dni od daty otrzymania powiadomienia, o którym mowa powyżej, traktuje się jako udzielenie zgody. Za działania i zaniechania Podprocesora, Wykonawca odpowiada jak za działania i zaniechania własne, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.
16. Zamawiającemu przysługuje prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczaniu danych osobowych powierzonych do Przetwarzania, spełniają wymagania dotyczące ochrony danych osobowych, wynikające z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów Ustawy i RODO.
17. Wykonawca zobowiązuje się do ścisłej współpracy podczas kontroli i udzielania Zamawiającemu wszelkich informacji dotyczących sposobu przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych. Zamawiający będzie korzystał z prawa kontroli w dni robocze, w godzinach pracy Wykonawcy. Kontrola może zostać wykonana w formie:
- 1) wizji lokalnej miejsca Przetwarzania Danych Osobowych – w tym przypadku Strony uzgodnią termin kontroli jednak nie później niż 10 dni roboczych (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy bądź uznanych u Abonenta za dni wolne od pracy) od powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o zamiarze przeprowadzenia kontroli. Wizja lokalna na terenie siedziby Wykonawcy odbywać się będzie zgodnie z regulaminami wewnętrznymi obowiązującymi u Wykonawcy. Wizja lokalna nie będzie trwała dłużej niż 2 dni robocze. Zamawiający może przeprowadzić taką wizję lokalną nie częściej niż raz w każdym roku kalendarzowym;
 - 2) pisemnego żądania przedstawienia określonych informacji dotyczących Przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych;
18. Wykonawca zobowiązany jest udzielić pisemnej odpowiedzi, na żądanie Zamawiającego w terminie do 10 dni od daty jego otrzymania, w szczególności w przypadkach konieczności:
- a) wyjaśniania okoliczności incydentów bezpieczeństwa;
 - b) udzielenia przez Zamawiającego odpowiedzi organom uprawnionym z mocy prawa do żądania informacji.

19. Zamawiający może przekazać Wykonawcy w formie pisemnej istotne zalecenia pokontrolne Zamawiającego, a Wykonawca zobowiązuje się je zrealizować, o ile ich realizacja nie będzie niezgodna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami RODO oraz Umowy.
20. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego:
 - a) o kontrolach, jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych na podstawie Umowy;
 - b) o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych, o których mowa powyżej, skierowanych do Wykonawcy,
 - c) o wszelkich planowanych, o ile Wykonawcy są wiadome lub realizowanych kontrolach dotyczących przetwarzania u Wykonawcy Danych Osobowych, o których mowa powyżej, w szczególności prowadzonych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
21. W przypadku, gdy Zamawiający zamierza uczestniczyć w postępowaniach i kontrolach, o których mowa w ust. 20, Wykonawca zobowiązany jest umożliwić Zamawiającemu lub upoważnionej przez Zamawiającego osobie uczestnictwo w takich czynnościach.

§ 12.

Postanowienia końcowe

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania na okres 9 miesięcy i obowiązuje nie dłużej niż do dnia 31.12.2025 r.
2. Wszystkie załączniki stanowią integralną część Umowy.
3. W Urzędzie Marszałkowskim Województwa Opolskiego została wdrożona wewnętrzna procedura dokonywania zgłoszeń naruszeń prawa i podejmowania działań następnych, zgodnie z Zarządzeniem Nr 83/2024 Marszałka Województwa Opolskiego z dnia 25.09.2024 r. Treść zarządzenie znajduje się na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Samorządu Województwa Opolskiego <https://bip.opolskie.pl/2024/09/ochrona-sygnalistow/>.
4. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r., poz. 1061 ze zm.), ustawy z dnia 11.09.2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 t.j.).
5. Zmiany zapisów Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności
6. Umowę sporządzono w formie elektronicznej. Umowa zostaje zawarta z dniem podpisania jej kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez ostatnią ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 1

Procedura Zapewnienia Ciągłości Funkcjonowania Systemu (CFS)

I. Zgłoszenie Interwencji Serwisowej.

1. Zgłoszenie Interwencji Serwisowej przez Zamawiającego następuje za pośrednictwem portalu zgłoszeń serwisowych. Zarejestrowanie zgłoszenia jest jednoznaczne z przyjęciem do realizacji i nie wymaga dodatkowego potwierdzenia przez Wykonawcę.
2. Zgłoszenie Interwencji Serwisowej dokonane w Dni robocze po godzinie 16.00, w soboty oraz w dni ustawowo wolne od pracy, traktowane będzie jako przyjęte o godz. 8.00 następnego Dnia Roboczego.
3. Zgłoszenie Interwencji Serwisowej powinno zawierać: unikalny identyfikator, opis przypadku stanowiącego podstawę Interwencji Serwisowej, jeżeli to możliwe załącznik obrazujący zaistniały błąd, kategorię błędu, datę zgłoszenia, nazwę Modułu oraz dane pracownika Zamawiającego dokującego zgłoszenia. Zgłoszenie dotyczy pojedynczego problemu związanego z funkcjonowaniem Systemu/Modułu.
4. Osoba zgłaszająca Interwencję Serwisową jest zobowiązana do zachowania należytej staranności przy określaniu kategorii Błędu. Wykonawca na każdym etapie realizacji zgłoszenia Interwencji Serwisowej ma prawo do zmiany kategorii Błędu. W przypadku zakwestionowania przez Wykonawcę kategorii Błędu dokonanej przez Zamawiającego, Wykonawcy przysługuje prawo do zmiany kategorii Błędu. Stanowisko Wykonawcy dotyczące zmiany kategorii Błędu jest ostateczne.
5. Wykonawca może złożyć protest w stosunku do zgłoszenia Interwencji Serwisowej w przypadku:
 - 1) dokonania zgłoszenia przez osoby inne niż wskazane w Załączniku nr 2 do Umowy;
 - 2) gdy zgłoszeniem objęto większą ilość Błędów, gdy do każdego z nich można przydzielić inną kategorię;
 - 3) brak jest uzasadnienia dla Interwencji Serwisowej, w szczególności określonego zgłoszeniem zdarzenia, nie można zakwalifikować jako Błąd Systemu,
 - 4) gdy zgłoszenie dotyczy Błędów objętych jeszcze niezamkniętym zgłoszeniem Interwencji Serwisowej,
 - 5) gdy zgłoszenie dotyczy Błędów objętych jeszcze nieukończonym postępowaniem reklamacyjnym, o którym mowa w pkt. II ppkt. 3 poniżej.
6. Wykonawca może złożyć protest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 2 Dni roboczych od daty zarejestrowania zgłoszenia Interwencji Serwisowej. Zgłoszenie protestu przez Wykonawcę skutkuje odrzuceniem zgłoszenia Interwencji Serwisowej, o czym Wykonawca powiadamia niezwłocznie Zamawiającego.
7. Do czasu rozpatrzenia protestu, o którym mowa w pkt. 6 powyżej, wstrzymywane są terminy realizacji zgłoszenia Interwencji Serwisowej w stosunku do którego zgłoszono protest.

II. Realizacja Interwencji Serwisowej.

1. W przypadku Błędu krytycznego Interwencje Serwisowe podejmowane będą z czasem reakcji do 24 godzin od momentu zarejestrowania zgłoszenia, zaś usunięcie Błędu Krytycznego powinno nastąpić w terminie 48 godzin od zarejestrowania zgłoszenia.
2. W przypadkach Błędu wysokiego i średniego realizacja zgłoszeń Interwencji Serwisowych nastąpi w terminach:
 - 1) do 30 Dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia – w przypadku Błędu kategorii wysoki,
 - 2) do 60 Dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia – w przypadku Błędu kategorii średni.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo zgłoszenie jednej reklamacji w stosunku do przeprowadzonej i zamkniętej Interwencji Serwisowej. Brak zgłoszenia reklamacji ze strony Zamawiającego w odniesieniu do przeprowadzonej Interwencji Serwisowej, oznacza skuteczne przywrócenie ciągłości funkcjonowania Systemu i usunięcie Błędu. Termin na zgłoszenie reklamacji upływa na koniec następnego Dnia roboczego liczonego od momentu zamknięcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
4. W ramach zgłoszenia reklamacji nie jest dopuszczalne zgłoszenie przez Zamawiającego nowej Interwencji Serwisowej. Wszelkie Błędy, inne niż wynikające z Interwencji Serwisowej objętej reklamacją, powinny zostać objęte nowym zgłoszeniem serwisowym, na zasadach określonych w pkt. I powyżej. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego reklamacji, Wykonawca ma prawo złożyć protest na zasadach obowiązujących dla Interwencji Serwisowej.
5. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego reklamacji, Wykonawca zobowiązany jest ponownie podjąć czynności serwisowe, jednakże termin na usunięcie Błędu w ramach procedury reklamacji w żadnym razie nie będzie krótszy niż:
 - a) 1 pełny Dzień roboczy liczony od dnia zarejestrowania reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie Błędu krytycznego,

- b) 10 Dni roboczych liczony od dnia zarejestrowana reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie Błędu wysokiego,
 - c) 14 Dni roboczych liczony od dnia zarejestrowana reklamacji - w przypadku reklamacji na usunięcie Błędu średniego.
- 6. Usunięcie Błędów objętych reklamacją, w terminach wskazanych w pkt. 5 powyżej, traktowane będzie jako należyta realizacja Interwencji Serwisowej i nie uprawnia Zamawiającego do nałożenia na Wykonawcę kar umownych. Na czynności serwisowe Wykonawcy, podjęte w wyniku zgłoszonej przez Zamawiającego reklamacji, reklamacja nie przysługuje.
 - 7. Strony dopuszczają możliwość przedłużenia terminów realizacji Interwencji Serwisowych o których mowa w pkt. 1, 2 i 5 powyżej w sytuacji, gdy z przyczyn nie leżących po Stronie Wykonawcy, dochowanie tych terminów nie będzie możliwe. W takiej sytuacji, przed upływem wskazanych powyżej terminów, Wykonawca zwróci się do Zamawiającego z wnioskiem o akceptację przedłużenia terminu realizacji zgłoszenia, wskazując datę jego wykonania. Akceptacja wniosku o przedłużenie terminu realizacji zgłoszenia powoduje, iż Wykonawca nie pozostaje w zwłoce w realizacji zgłoszenia i w konsekwencji Zamawiający nie jest uprawniony do nałożenia kary umownej na Wykonawcę. W przypadku niedotrzymania przedłużonego terminu realizacji zgłoszenia, Zamawiający uprawniony będzie do naliczenia Wykonawcy kary umownej za zwłokę liczoną od następnego dnia po upływie przedłużonego terminu.
 - 8. W przypadku utraty ciągłości działania Systemu z winy infrastruktury Zamawiającego oraz oprogramowania firm trzecich, nie będących przedmiotem Umowy, Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby pomóc Zamawiającemu w rozwiązaniu problemu. W takim przypadku nie mają zastosowania terminy wskazane w pkt 1,2 i 5 niniejszego Załącznika.

Załącznik nr 2

Lista Przedstawicieli Zamawiającego

L.p.	Imię i Nazwisko	Adres email	Telefon
1	Mariusz Bogucki	m.bogucki@opolskie.pl	775416360
2	Piotr Jósko	p.josko@opolskie.pl	775416366
3	Krzysztof Kwolik	k.kwolik@opolskie.pl	775416361
4	Maciej Żyła	m.zyla@opolskie.pl	775416363
5	Krzysztof Stefan	k.stefan@opolskie.pl	775416365

Zakres danych osobowych powierzonych do przetwarzania

I Dane kontrahentów (CKK - CKK_KLIENCI)

- Nazwa kontrahenta - pole scalone
- Typ kontrahenta
- Numer PESEL osoby fizycznej
- Numer REGON osoby prawnej
- Numer Ewidencji Podatkowej
- Pierwsze imię osoby fizycznej
- Drugie imię osoby fizycznej
- Nazwisko osoby fizycznej - człón I
- Nazwisko osoby fizycznej - człón II
- Stan dokumentacji
- Rodzaj kontrahenta
- Kod kontrahenta
- Imię ojca osoby fizycznej
- Imię matki osoby fizycznej
- Data urodzenia osoby fizycznej
- Typ dokumentu tożsamości osoby fizycznej
- Numer dokumentu tożsamości osoby fizycznej

Dane powiązane:

1. Adresy kontrahentów (CKK - CKK_ADRESY)
2. Cechy kontrahenta (CKK - CKK_CECHY)
3. Geografie urzędów skarbowych (CKK - CKK_GEOGRAFIE_US)
4. Podstawowe dane o kontrahencie (CKK - CKK_KLIENCI)
5. Powiązania kontrahentów z kodami Polskiej Klasyfikacji Działalności (CKK - CKK_KLIENCI_PKD)
6. Dane powiązań pomiędzy klientami (CKK - CKK_KLIENCI_POWIAZANIE)
7. Rachunki bankowe kontrahentów (CKK - CKK_KONTA)
8. Informacja zdefiniowana dla przedstawiciela i/lub kontrahenta. (CKK - CKK_KONTAKTY)
9. Notatki dotyczące kontrahentów (CKK - CKK_NOTATNIK)
10. Powiązanie pomiędzy parametrami a kontrahentami (CKK - CKK_PARAMETRY_KLIENTA)
11. Tabela pełnomocników klienta (CKK - CKK_PELNOMOCNICY)
12. Osoby fizyczne reprezentująca klienta (CKK - CKK_PRZEDSTAWICIELE)
13. Zgody klientów (CKK - CKK_ZGODY)
14. Rejestr vat sprzedaży (BUD - BUD_REJESTR_VAT_SPRZEDAZY)
15. Rejestr vat sprzedaży v17 (BUD - BUD_REJESTR_VAT_SPRZEDAZY_V17)
16. Delegacje (EK - EK_DELEGACJE)
17. Powiązania z NZ PISMA (EK - EK_NZ_PIS_POW)
18. Pracownicy (EK - EK_PRACOWNICY)
19. Historia pracowników (EK - EK_PRACOWNICY_HIST)
20. Rachunki (EK - EK_RACHUNKI)
21. Dodatkowe informacje do rachunków (EK - EK_RACHUNKI_KORESPONDENCJE)
22. Umowy cywilno-prawne (EK - EK_UMOWY_CYWILNE)
23. Dekrety uzupełniające (KG - KG_DEKRETY_UZUPELNIAJACE)
24. wygenerowany plik dokumentu oraz jego dane nagłówkowe (KG - KG_JPK_FORMULARZE)
25. Klucze wyjściowe (KG - KG_KLUCZE_WYJ)
26. Ewidencja potwierdzeń sald (KG - KG_POTWIERDZENIA_SALD)
27. Pozycje automatów (KG - KG_POZYCJE_AUTOMATOW)
28. Przejściowe dekrety uzupełniające (KG - KG_PRZEJSCIOWE_DEKRETY_UZ)
29. Wzorce dokumentów (KG - KG_WZORCE_DOKUMENTOW)
30. Dane wierzytelności przekazywanej do big (NZ - NZ_BIG_WIERZYTELNOSCI)
31. Rejestr biletów (NZ - NZ_BILETY)

32. Decyzje ratalne/odroczenia (NZ - NZ_DECYZJE)
33. Informacja o dekreтах dokumentów NZ (NZ - NZ_DEKRETY)
34. Dekrety BO (NZ - NZ_DEKRETY_BO)
35. Dekrety, polecenia księgowania (NZ - NZ_DEKRETY_PK_ZM)
36. Ewidencja deklaracji VAT7 (NZ - NZ_DEK_VAT7)
37. Powiązanie klientów solidarnie zobowiązanych z dokumentami (NZ - NZ_DOK_KL)
38. Główna tabela modułu NZ - zawiera informacje o dokumentach (przypisy, odpisy, wpłaty, zwroty, inne dokumenty) (NZ - NZ_DOKUMENTY)
39. Błoczki druków ścisłego zarachowania (NZ - NZ_DR_BLOCZKI)
40. Druki błočka ścisłego zarachowania (NZ - NZ_DR_DRUKI)
41. Operacje na drukach (NZ - NZ_DR_OPERACJE)
42. Dziennik operacji dokumentu NZ (NZ - NZ_DZIENNIK)
43. Konfiguracja automatycznego tworzenia faktur/paragonów z zapłat (NZ - NZ_FAZ_KONF_FA)
44. Ewidencja hipotek (NZ - NZ_HIPOTEKI)
45. Ewidencja inkasentów – konto kwitariusze (NZ - NZ_IK_KONTOKWITARIUSZE)
46. Ewidencja inkasentów powiązanie z dokumentem (NZ - NZ_IK_KONTOKWIT_DOK)
47. Lista dla inkasentów pow. z CKK (NZ - NZ_IK_LISTY)
48. Pozycje listy inkasenci (NZ - NZ_IK_POZYCJE_LISTY)
49. Dane z importu z system. zewnętrżnych (NZ - NZ_IMPORT_DOKUMENTY)
50. Ewidencja inkasentów punkty poboru opłat (NZ - NZ_INK_PUNKTY_POBORU)
51. Inkasencie wnioski - zwroty (NZ - NZ_INK_WNIOSKI_ZWROT)
52. Zasady definiowania limitów kwot wypłat (NZ - NZ_KWOTY_DO_LIMITOW)
53. Konfiguracja kartotek w ramach ewidencji należności płatnych cyklicznie (NZ - NZ_NALEZNOSCI_CYKL)

54. Ewidencja osób wykorzystywana w należnościach generowanych cyklicznie (NZ - NZ_NAL_KLIENT_CYKL)
55. Ewidencja współwłaścicieli (klientów) dla należności generowanych cyklicznie (NZ - NZ_NAL_WSPOL_CYKL)
56. Noty korygujące dokumentów NZ (NZ - NZ_NOTY_KORYGUJACE)
57. Dane komorników - w ramach funkcjonalności NZ_OBIEKTY (NZ - NZ_OB_KOMORNIK)
58. Powiązanie obiektów z klientami CKK (NZ - NZ_OB_OBIEKTY_KLIENCI)
59. Rejestr opłat - w ramach funkcjonalności NZ_OBIEKTY (NZ - NZ_OB_REJESTR_OPLAT)
60. Tytuły wykonawcze - w ramach funkcjonalności NZ_OBIEKTY (NZ - NZ_OB_TW)
61. Rejestr wierzyciela - w ramach funkcjonalności NZ_OBIEKTY (NZ - NZ_OB_WIERZ_REJESTR)
62. Zestawienie operacji z elektronicznego wyciągu bankowego - dane pobierane z plików bankowych (NZ - NZ_OPERACJE_WYCIAGOW)
63. Rejestr opłat parkingowych - funkcjonalność dedykowana (NZ - NZ_OPLATY_PARKINGOWE)
64. Główna encja - pismo (NZ - NZ_PISMA)
65. Słownik rodzajów pism (NZ - NZ_PIS_RODZAJE_PISM)
66. Strony pisma (NZ - NZ_PIS_STRONY)
67. Ewidencja zmian terminów w dokumencie PK-Prześięgowania zapłat (NZ - NZ_PK_TPL)
68. Ewidencja terminów związanych z wyśięgowanie dokumentów zapłat innych (NZ - NZ_PK_TPL_INN)
69. Ewidencja pomocy publicznej w NZ (NZ - NZ_POMOC_PUBLICZNA)
70. Sprawozdanie z pomocy publicznej (NZ - NZ_POM_PUB_SPR)
71. Ewidencja postanowień o zarachowaniu zapłat/przedpłat/innych dokumentów (NZ - NZ_POSTANOWIENIA)
72. Pozycje postanowienia o zarachowaniu zapłaty (NZ - NZ_POZYCJE_POST)
73. Ewidencja punktów rejestracji spraw (słownik wydziałów sądów) (NZ - NZ_ROS_PUNKTY_REJESTRACJI)
74. Rozliczenie OT (NZ - NZ_ROZLICZENIE_OT)
75. Tabela przechowująca powiązania tytułów wykonawczych (NZ - NZ_TW_POWIAZANIA)
76. Tabela przechowuje informację o wystawionych tytułach wykonawczych (NZ - NZ_TYTULY_WYKONAWCZE)
77. Ewidencja upomnień (NZ - NZ_UPOMNIENIA)
78. Strony upomnienia (NZ - NZ_UPOMNIENIA_STRONY)
79. Dane powiązane z wirtualnym kontem (NZ - NZ_WK_DANE)
80. Wzorce dokumentów (NZ - NZ_WZORCE_DOK)
81. Ewidencja zabezpieczeń (NZ - NZ_ZABEZPIECZENIA)
82. Informacje o zmianach na dokumentach (NZ - NZ_ZM_KLRDDOK)
83. Osoby zobowiązane w hipotekach (NZ - NZ_ZOBOWIAZANI_HIP)
84. Osoby zobowiązane na tytułach wykonawczych (NZ - NZ_ZOBOWIAZANI_TW)
85. Osoby zobowiązane na zabezpieczeniach (NZ - NZ_ZOBOWIAZANI_ZAB)

86. Centralny rejestr umów (CRU - ORG_UMOWY)
87. Dekrety księgowe (PL - PL_DEKRETY)
88. Grupy składników (PL - PL_GRUPY_SKLADNIKOW)
89. Kody składników (PL - PL_KODY_SKLADNIKOW_G)
90. Powiązania do NZ PISMA (PL - PL_NZ_PIS_POW)
91. Deklaracje pit (e-deklaracje) (PL - PL_PIT_DEKLARACJE)
92. Płatnicy ZUS (PL - PL_PLATNICY_ZUS)
93. Konta projektów (PL - PL_PROJ_KONTA)
94. Prototypy do eksportu do księgowości (PL - PL_PROTOTYPY)
95. Składniki (PL - PL_SKLADNIKI)
96. Podział składników (PL - PL_SKLADNIKI_PODZIAL)
97. Składniki stałe (PL - PL_SKLADNIKI_STALE)
98. Korekta zbiorówek dla eksportu do księgowości (PL - PL_SKLAD_PODZ_ZBIOR_KG)
99. Sprawozdania GUS (PL - PL_SPRAWOZDANIA_GUS)
100. Elementy szablonów kont księgowych (PL - PL_SZAB_KONT_KSIEG_ELEM)
101. Ubezpieczenia (PL - PL_UBEZPIECZENIA)
102. Potrącenia z umów (PL - PL_UMOWY_POTRACENIA)
103. Zasiłki chorobowe klientów (kontrahentów) (PL - PL_ZASILKI_KL)
104. Grupy składników (przelewy bankowe) (PL - PPB_GRUPY_SKLADNIKOW)
105. Powiązanie dodatkowych klientów z fakturę (FKT - RS_DOK_KL)
106. Główny rejestr faktur w systemie KSAT (FKT - RS_FAKTURY)
107. Rejestr dokumentów (FKT - RS_REJESTR_DOKUMENTOW)

II Ewidencja kadrowa (EK)

- Numer PESEL pracownika
- Nazwisko pracownika
- Imię pracownika
- Data urodzenia pracownika
- Miejsce urodzenia pracownika
- Płeć pracownika
- Numer Ewidencji Podatkowej pracownika
- Wykształcenie pracownika
- Kod wykształcenia według ZUS
- Drugie nazwisko
- Drugie imię pracownika
- Nazwisko rodowe pracownika
- Imię ojca pracownika
- Imię matki pracownika
- Nazwisko rodowe matki
- Tytuł pracownika
- Numer dowodu osobistego
- Data, od której obowiązuje numer dowodu
- Przez kogo został wydany dowód osobisty
- Numer paszportu
- Data wydania paszportu
- Data ważności paszportu
- Wystawca paszportu
- Poprzedni numer NIP pracownika
- Poprzedni numer PESEL pracownika
- Poprzednie nazwisko pracownika

Dane powiązane:

1. Powiązanie przedsięwzięć z pracownikami w rejestrze zadań budżetowych (BUD - BUD_PRACOWNICY_PRN)

2. Słownik zadań budżetowych (BUD - BUD_ZADANIA_BUDZETOWE)
3. Adresy pracowników (EK - EK_ADRESY)
4. Historia adresów pracowników (EK - EK_ADRESY_HIST)
1. Delegacje (EK - EK_DELEGACJE)
2. Działalność gospodarcza pracowników (EK - EK_DZ_GOS)
3. Dzieci pracowników (EK - EK_DZIECI)
4. Znajomość języków (EK - EK_JEZYKI)
5. Komentarze (EK - EK_KOMENTARZE)
6. Konta pracowników (EK - EK_KONTA)
7. Kontakty pracowników (EK - EK_KONTAKTY)
8. Kwalifikacje dodatkowe pracowników (EK - EK_KWAL_DODATKOWE)
9. Majątki pracowników (EK - EK_MAJATKI)
10. Niepełnosprawności (EK - EK_NIEPELNOSPRAWNI)
11. Historia niepełnosprawności (EK - EK_NIEPELNOSPRAWNI_HIST)
12. Powiązania z NZ PISMA (EK - EK_NZ_PIS_POW)
13. Obowiązki obrony (służba wojskowa) (EK - EK_OBOWIAZKI_OBRONY)
14. Historia obowiązków obrony (EK - EK_OBOWIAZKI_OBRONY_HIST)
15. Odznaczenia pracowników (EK - EK_ODZNACZENIA)
16. Oświadczenia pracowników (EK - EK_OSWIADCZENIA)
17. Pracownicy korzystający z rcp (EK - EK_RCP_PRACOWNICY)
18. Szkolenia pracownicze (stara wersja) (EK - EK_SZKOLENIA)
19. Ukończone szkoły (EK - EK_UKONCZONE_SZKOLY)
20. Wypadki w pracy (EK - EK_WYPADKI_PRACA)
21. Wyroki pracownicze (EK - EK_WYROKI)
22. Zatrudnienia pracowników (EK - EK_ZATRUDNIENIA)
23. Zdjęcia pracowników (EK - EK_ZDJECIA)
24. Członkowie zespołów (EK - EK_ZESPOLY_CZLONKOWIE)
25. Centralny rejestr umów (CRU - ORG_UMOWY)
26. Deklaracje pit (e-deklaracje) (PL - PL_PIT_DEKLARACJE)
27. Lokalizacja umowy pracownika (PL - PL_PIT_DEKLARACJE_LOKALIZACJE)
28. Rozliczenie podatków (PL - PL_ROZLICZENIA_PODATKOW)

III Użytkownicy systemu (ADM_USERS)

- Nazwa użytkownika bazy danych
- Lokalizacja użytkownika (informacja opisowa)
- Nazwisko użytkownika
- Imię użytkownika
- Tytuł (informacja opisowa, np. tytuł naukowy lub inny)
- Telefon kontaktowy
- Lokalizacja użytkownika (adres, itp.)
- Pokój użytkownika
- Adres poczty elektronicznej e-mail
- Opis/charakterystyka użytkownika

OBSŁUGA PRACOWNICZYCH PLANÓW KAPITAŁOWYCH (PPEK)

- Nazwisko
- Pierwsze imię
- Drugie imię
- Płeć
- Obywatelstwo
- PESEL
- Data urodzenia
- Rodzaj, seria i numer dokumentu tożsamości
- Identyfikator uczestnika PPK
- Numer rachunku w TFI (unikalny identyfikator nadany przez instytucję finansową)
- Adres e-mail

- Numer telefonu
- Kraj aktualnego adresu
- Miejscowość aktualnego adresu
- Kod pocztowy aktualnego adresu
- Poczta aktualnego adresu
- Ulica aktualnego adresu
- Numer domu aktualnego adresu
- Numer mieszkania aktualnego adresu
- Kraj adresu korespondencyjnego
- Miejscowość adresu korespondencyjnego
- Kod pocztowy adresu korespondencyjnego
- Poczta adresu korespondencyjnego
- Ulica adresu korespondencyjnego
- Numer domu adresu korespondencyjnego
- Numer mieszkania adresu korespondencyjnego