

Istotne postanowienia umowy

zawarta grudnia 2020 r. w Bydgoszczy pomiędzy:

Powiatem Bydgoskim z siedzibą w Starostwie Powiatowym w Bydgoszczy, ul. Konarskiego 1-3, 85-066 Bydgoszcz, NIP: 554-257-32-90, reprezentowanym przez Zarząd Powiatu Bydgoskiego w osobach:

Wojciech Porzych – Starosta Bydgoski

Zbigniew Łuczak – Wicestarosta

zwanym dalej **ZLECENIODAWCĄ**

a

.....
.....
.....

zwaną dalej **ZLECENIOBIORCĄ**, łącznie zwanymi **STRONAMI**

I. PRZEDMIOT I ZAKRES UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest realizacja przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy, usług outsourcingu informatycznego, polegających na świadczeniu usługi zarządzania lokalnego oraz zdalnego infrastrukturą techniczną o charakterze kluczowym oraz na zapewnieniu świadczenia usług opisanych w niniejszej umowie i załączniku do niej.
2. Zakres umowy obejmuje:
 - 1) zapewnienie funkcjonowania infrastruktury kluczowej poprzez monitorowanie usług i urządzeń oraz podejmowanie niezbędnych działań w celu zapobiegania awariom mogącym skutkować utratą danych;
 - 2) zapewnienie funkcjonowania infrastruktury sieciowej – urządzenia brzegowe;
 - 3) zapewnienie oprogramowania służącego do zgłaszania incydentów, monitorowania i raportowania stanu wykonania usługi outsourcingu;
 - 4) zapewnienie dedykowanego numeru telefonu oraz osoby kontaktowej do zgłaszania awarii;
 - 5) realizację procedur uzgodnionych przez Strony, w szczególności:
 - a) procedury monitorowania,
 - b) procedury administracji platformą Hyper-V,
 - c) zapisów Dokumentacji Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w Starostwie Powiatowym w Bydgoszczy – uwzględniającej m. in. procedury wykonywania oraz sprawdzania kopii zapasowych zgodnie z przyjętą w jednostce polityką kopii zapasowych.
3. Opis ogólny urządzeń i usług kluczowych systemu informatycznego Zleceniodawcy stanowi załącznik do niniejszej umowy.

4. Jeżeli z niniejszej umowy lub późniejszych pisemnych ustaleń Stron nie wynika inaczej, zapewnienie sprzętu, urządzeń i oprogramowania niezbędnych do realizacji umowy spoczywa na Zleceniodawcy.

II. OBOWIĄZKI STRON

1. Strony zobowiązują się dołożyć wszelkich starań celem najkorzystniejszej realizacji Umowy.
2. Do obowiązków ogólnych Zleceniobiorcy należeć będzie:
 - 1) staranne i terminowe realizowanie usług objętych umową;
 - 2) zapewnienie personelu posiadającego odpowiednią wiedzę i kwalifikacje do realizacji usług objętych umową;
 - 3) udzielanie Zleceniodawcy wszelkich informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji przedmiotu umowy, w szczególności informacji o wszelkich nieprawidłowościach oraz potencjalnych zagrożeniach dla poprawnej pracy systemu informatycznego, kierowanie do Zleceniodawcy zapytań o wszelkie informacje niezbędne lub istotne dla prawidłowej realizacji przedmiotu umowy;
 - 4) współpraca ze Zleceniodawcą w zakresie optymalizacji i rozwoju Usług objętych umową;
 - 5) zapewnienie należytej staranności przy realizacji obowiązków, o których mowa w pkt. 1 - 4 z uwzględnieniem szczególnych potrzeb Zleceniodawcy związanych z realizacją obowiązków ustawowych, o których Zleceniobiorca zostanie poinformowany w toku realizacji Umowy;
 - 6) zapewnienie wsparcia w trakcie trwania audytów oraz kontroli organów nadzorczych, o ile dotyczą zakresu objętego umową;
 - 7) zapewnienie wsparcia przy prowadzeniu sprawozdawczości systemowej (np. ankiet GUS, ankiet projektowych, ankiet ministerialnych) o ile sprawozdawczość dotyczy sprzętu/usług objętych umową;
 - 8) zapewnienie wsparcia w planowaniu rozwoju sfery informatycznej Zleceniodawcy, sugerowanie rozwiązań, konsulting w ww. zakresie oraz pomocy przy identyfikacji rodzaju awarii – o ile jest podejrzenie, że dotyczy ona przedmiotu umowy.
3. Do obowiązków szczegółowych Zleceniobiorcy należeć będzie:
 - 1) nadzór nad infrastrukturą serwerową i sieciową, a w szczególności instalacja, konfiguracja i rekonfiguracja urządzeń oraz instalacja, konfiguracja i rekonfiguracja systemów operacyjnych zlokalizowanych na serwerach Zleceniodawcy;
 - 2) monitorowanie lifecyle serwerów oraz podstawowych parametrów życiowych w trybie całodobowym;
 - 3) monitorowanie pracy urządzeń sieciowych,
 - 4) reagowanie na incydenty oraz zagrożenia, aktualizacja serwerów i oprogramowania serwerowego oraz urządzeń sieciowych;
 - 5) wykonywanie okresowych przeglądów konserwacyjnych po stronie sprzętu serwerowego i urządzeń sieciowych – nie rzadziej niż raz na pół roku;
 - 6) zarządzanie i monitorowanie urządzeń zabezpieczających sieć (UTM) w tym modułu IDS/IPS;
 - 7) zarządzanie i monitorowanie urządzeń SAN/NAS;
 - 8) wykonywanie oraz sprawdzanie kopii zapasowych zgodnie z przyjętą w jednostce polityką kopii zapasowych;
 - 9) utrzymanie sprawności i poprawności funkcjonowania oprogramowania działającego na serwerach Zleceniodawcy (usługi + oprogramowanie zewnętrzne);
 - 10) zmiana konfiguracji serwerów i ich usług tzw. „na żądanie”, spowodowana zmianą polityki informatycznej Zleceniodawcy;

- 11) nadzór nad infrastrukturą brzegową urzędu w zakresie niezbędnym do zapewnienia poprawnej pracy urządzeniom serwerowym (np. rekonfiguracja Firewalla DNAT/SNAT/NLB).
4. Do obowiązków Zleceniodawcy należeć będzie:
 - 1) współpraca ze Zleceniobiorcą w zakresie realizacji przedmiotu umowy, w szczególności zapewnienie Zleceniobiorcy dostępu do systemu informatycznego w zakresie niezbędnym do realizacji usług objętych umową oraz do pomieszczeń, w których znajdują się urządzenia wchodzące w skład systemu, jeżeli będzie to potrzebne do należytego wykonania Umowy;
 - 2) zapewnienie dostępu zdalnego niezbędnego do szybkiego podjęcia działań po wystąpieniu incydentu po stronie sieci informatycznej i urządzeń sieciowych Zleceniodawcy – o ile rozwiązanie problemu nie jest związane wyłącznie z infrastrukturą informatyczną Zleceniobiorcy;
 - 3) zapewnienie Zleceniobiorcy zgodnego z prawem użytkowania oprogramowania i sprzętu Zleceniodawcy, zgodnie z warunkami licencyjnymi i gwarancyjnymi, o ile ich użytkowanie leżeć będzie w zakresie zobowiązań Zleceniobiorcy wynikających z umowy, Zleceniodawca ponosi odpowiedzialność za uzyskanie takich uprawnień oraz za ewentualne naruszenia praw osób trzecich jak również za brak możliwości lub utrudnienia w należyтым wykonaniu niniejszej Umowy, do których dojdzie w przypadku niedopełnienia powyższych obowiązków;
 - 4) wyznaczanie do współpracy ze Zleceniobiorcą personelu posiadającego odpowiednią wiedzę i kwalifikacje, a także stała weryfikacja i zarządzanie uprawnieniami dostępu do systemu informatycznego;
 - 5) udzielanie Zleceniobiorcy wszelkich informacji niezbędnych do prawidłowej realizacji przedmiotu umowy, w szczególności informacji na temat schematu funkcjonalnego systemu informatycznego oraz o wszelkich nieprawidłowościach i potencjalnych zagrożeniach dla jego pracy;
 - 6) terminowe regulowanie należności z tytułu wynagrodzenia przysługującego Zleceniobiorcy;
 - 7) współpraca ze Zleceniobiorcą w zakresie optymalizacji i rozwoju usług objętych umową.

III. MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Usługi objęte umową, świadczone będą zdalnie oraz lokalnie - w lokalizacjach Zleceniodawcy tj. ul. Konarskiego 1-3 oraz Zygmunta Augusta 16.
2. Zleceniodawca zapewni wsparcie osobowe w przypadku konieczności usuwania awarii w siedzibie Zleceniodawcy po godzinach pracy urzędu celem umożliwienia dostępu do pomieszczeń oraz nadzorowania postępów naprawy.
3. Przed przystąpieniem do świadczenia usług Zleceniobiorca po uzgodnieniu terminu ze Zleceniodawcą przeprowadzi wstępną inwentaryzację sprzętu. Przeprowadzenie prac inwentaryzacyjnych nie wchodzi w zakres godzin określony w dziale VII ust. 1.

IV. CZAS TRWANIA I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Niniejsza umowa zostaje zawarta na okres od dnia 1 stycznia 2021 r. do dnia 31 grudnia 2021 r.

2. Każda ze Stron może wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, liczonego od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie umowy.
3. Poza wypowiedzeniem, o którym mowa w ust. 2 niniejszego działu, każda ze Stron może rozwiązać umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia, wyłącznie z ważnych przyczyn lub z powodu Siły Wyższej na warunkach określonych w dziale XIII niniejszej umowy; przez ważne przyczyny należy rozumieć w szczególności:
 - 1) istotne naruszenie warunków umowy przez Zleceniobiorcę, które to naruszenie ma charakter ciągły lub gdy skutki naruszenia nie zostaną przez Zleceniobiorcę usunięte w terminie 7 dni od daty otrzymania od Zleceniodawcy wezwania do podjęcia stosownych działań;
 - 2) zaleganie przez Zleceniodawcę z zapłatą wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy przez okres co najmniej 30 dni od upływu wyznaczonego terminu zapłaty, z następującymi zastrzeżeniami:
 - a) w przypadku braku zapłaty wynagrodzenia przez okres 7 dni od upływu wyznaczonego terminu zapłaty, Zleceniobiorca wezwie Zleceniodawcę do niezwłocznego uregulowania zaległości,
 - b) w przypadku braku zapłaty przez okres 7 dni od daty ww. wezwania, Zleceniobiorca ponownie wezwie Zleceniodawcę do niezwłocznego uregulowania zaległości,
 - c) po upływie 21 dni od upływu wyznaczonego terminu zapłaty, o ile Strony nie uzgodnią inaczej, Zleceniobiorca będzie miał prawo do wypowiedzenia umowy w trybie ust. 3 niniejszego działu i do natychmiastowego zaprzestania świadczenia usług.
 - 3) W przypadku rozwiązania umowy przez jedną ze Stron z ważnych przyczyn wymienionych w niniejszym ustępie, Strona z winy której nastąpiło rozwiązanie umowy, zobowiązuje się do zapłaty na rzecz drugiej Strony kwoty odpowiadającej dwumiesięcznemu wynagrodzeniu (kwota ta będzie płatna w terminie 14 dni od daty wypowiedzenia umowy w ww. trybie).
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy winno zostać złożone na piśmie pod rygorem nieważności.
5. W każdym z przypadków rozwiązania umowy, Strony porozumieją się na piśmie, co do warunków i harmonogramu:
 - 1) wydania przez Zleceniobiorcę oprogramowania i sprzętu Zleceniodawcy przekazanego Zleceniobiorcy w związku z realizacją przedmiotu Umowy;
 - 2) wydania przez Zleceniobiorcę i trwałego usunięcia danych Zleceniodawcy będących w posiadaniu Zleceniobiorcy, dotyczy to również przekazania lub trwałego wykasowania danych Zleceniodawcy z nośników, materiałów i dokumentacji pozostających własnością Zleceniobiorcy;
 - 3) wydania przez Zleceniodawcę – w lokalizacjach Zleceniodawcy oprogramowania i sprzętu Zleceniobiorcy przekazanego przez Zleceniobiorcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy.
6. Każde wydanie / przekazanie pomiędzy Stronami oprogramowania, sprzętu, danych Zleceniodawcy i/lub innych elementów objętych umową, zostanie potwierdzone protokołem przekazania, a w przypadku zakończenia współpracy – protokołem zniszczenia / usunięcia danych z urządzeń Zleceniobiorcy.
7. Strony uzgadniają, że po zakończeniu Umowy, w przypadku jej nieprzedłużania, koszty związane z odinstalowaniem Sprzętu Zleceniodawcy, przywróceniem stanu pierwotnego i przygotowaniem do transportu pokrywa Zleceniobiorca.

V. HARMONOGRAM ŚWIADCZENIA USŁUG I CZAS REAKCJI

1. Usługa ze względu na charakter kluczowy powinna umożliwiać monitorowanie infrastruktury przez całą dobę zdalnie – za pośrednictwem oprogramowania umieszczonego po stronie Zleceniodawcy. Jeżeli brak możliwości lub utrudnienia w realizacji usługi wynikać będą z błędów oprogramowania niezależnych od stron niniejszej Umowy, Zleceniobiorca jest zwolniony z odpowiedzialności w tym zakresie.
2. Za godziny pracy Zleceniodawcy przyjmuje się:
 - 1) Poniedziałek 7:30 – 15:30
 - 2) Wtorek 7:30 – 16:00
 - 3) Środa 7:30 – 15:30
 - 4) Czwartek 7:30 – 15:30
 - 5) Piątek 7:30 – 15:00
3. Normatywny rzeczywisty czas prac ustala się na 60 godzin roboczych, które rozliczane będą w cyklu miesięcznym, bez przechodzenia na następny miesiąc i stanowią podstawę naliczenia kwoty bazowej abonamentu miesięcznego. Prace ponadnormatywne lub nieokreślone w niniejszej umowie będą fakturowane oddzielnie na podstawie ilości roboczogodzin Zleceniobiorcy.
4. Na bazie wykonanych prac będzie dostarczany miesięczny raport w formie elektronicznej na adres mailowy: admin@powiat.bydgoski.pl
5. Występujące zdarzenia oraz przewidziane czasy reakcji/naprawy:
 - 1) krytyczna awaria systemu – w przypadku pojawienia się problemu mającego krytyczny wpływ na infrastrukturę Zleceniodawcy i uniemożliwiającego pracę na danym polu eksploatacji (przykład: awaria hypervisora, awaria jednej maszyny wirtualnej poza klastrowej nie posiadającej usług działających w trybie FO, awaria bazy danych, awaria klastra sprzętowego, awaria urządzenia brzegowego, awaria elementu systemu kopii zapasowych, problem zabezpieczeń, awaria całkowita usługi głównej (np. DNS, DHCP, itd.):
 - a) czas reakcji – 1 godzina w czasie pracy Zleceniodawcy oraz do 3 godzin poza godzinami pracy Zleceniodawcy,
 - b) maksymalny czas niesprawności systemu – 24 godziny,
 - c) tryb usuwania: w godzinach pracy Zleceniodawcy oraz poza godzinami pracy Zleceniodawcy;
 - 2) niekrytyczna awaria systemu – w przypadku pojawienia się problemu z infrastrukturą, którego istnienie nie wyklucza możliwości korzystania z systemu w danym polu eksploatacji:
 - a) czas reakcji – 1 godzina w czasie pracy Zleceniodawcy oraz do 6 godzin poza godzinami pracy Zleceniodawcy,
 - b) maksymalny czas niesprawności elementu – 48 godzin,
 - c) tryb usuwania: w godzinach pracy Zleceniodawcy o ile nie koliduje z działaniami użytkowników oraz poza godzinami pracy Zleceniodawcy;
 - 3) czynności konserwacyjne na systemach – czynności konserwacyjne na bazach, oprogramowaniu i sprzęcie (update, rekonfiguracja na życzenie klienta, itd.):
 - a) czas reakcji – wg ustaleń ze Zleceniodawcą,
 - b) maksymalny czas niesprawności elementu – wg ustaleń ze Zleceniodawcą,
 - c) tryb usuwania: preferowane – poza godzinami pracy Zleceniodawcy oraz w godzinach pracy Zleceniodawcy o ile nie koliduje z działaniami użytkowników, kopie bezpieczeństwa realizowane są zgodnie z harmonogramem kopii przekazanym Zleceniobiorcy;

- 4) monitoring życia urządzeń wymienionych w załączniku do niniejszej umowy – całodobowo, zdalnie zgodnie z zapisami pkt. 1 niniejszego rozdziału;
- 5) krytyczna awaria sprzętu – awaria komponentu sprzętowego skutkująca awarią krytyczną systemu (w przypadku awarii tego typu Zleceniobiorca powiadamia Zleceniodawcę o fakcie zaistnienia problemu oraz w konsultacji ze Zleceniodawcą dokonuje zakupu nowego urządzenia, modułu lub podzespołu)
 - a) czas reakcji – 1 godzina w czasie pracy Zleceniodawcy oraz do 3 godzin poza godzinami pracy Zleceniodawcy,
 - b) maksymalny czas niesprawności systemu – 24 godziny od momentu dostarczenia Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę nowych podzespołów (zgodnie z poczynionymi w przypadku zaistnienia takiej awarii ustaleniami)
 - c) tryb usuwania: w godzinach pracy Zleceniodawcy oraz poza godzinami pracy Zleceniodawcy;
- 6) niekrytyczna awaria sprzętu - awaria obejmująca podzespoły serwerów lub urządzeń sieciowych i storage (np. dyski twarde), które są zdublowane lub/i redundantne, a jej wystąpienie nie powoduje następstw w postaci krytycznej awarii systemu, a może powodować jedynie niekrytyczną awarię systemu. W przypadku awarii tego typu Zleceniobiorca powiadamia Zleceniodawcę o fakcie zaistnienia problemu oraz w konsultacji ze Zleceniodawcą dokonuje zakupu nowego urządzenia, modułu lub podzespołu.
 - a) czas reakcji – 1 godzina w czasie pracy Zleceniodawcy oraz do 6 godzin poza godzinami pracy Zleceniodawcy,
 - b) maksymalny czas niesprawności systemu – 48 godzin od momentu dostarczenia Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę nowych podzespołów (zgodnie z poczynionymi w przypadku zaistnienia takiej awarii ustaleniami)
 - c) tryb usuwania: w godzinach pracy Zleceniodawcy o ile naprawa nie powoduje zauważalnych utrudnień w bieżącej pracy użytkowników Zleceniodawcy oraz poza godzinami pracy Zleceniodawcy.
6. Za dochowanie czasu reakcji uważa się rozpoczęcie przez Zleceniobiorcę w wyznaczonym terminie działań przewidzianych umową dla danego przypadku.
7. W przypadku, w którym do usunięcia awarii konieczne jest uzyskanie przez Zleceniobiorcę fizycznego dostępu do infrastruktury (w tym urządzeń lub oprogramowania) albo pomieszczeń Zleceniodawcy, maksymalne czasy niesprawności systemu liczone są od momentu uzyskania przez Zleceniobiorcę dostępu do ww. elementów.

VI. KONTROLA JAKOŚCI I AUDYTY

1. Jakość usług świadczonych w ramach umowy, podlegać będzie stałej kontroli oraz raportowaniu przez Zleceniobiorcę, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszej umowie.
2. Zleceniodawca ma prawo do przeprowadzenia kontroli jakości usług świadczonych przez Zleceniobiorcę w każdym czasie obowiązywania umowy
3. W trakcie obowiązywania umowy, Zleceniodawca ma prawo do kontroli poziomu bezpieczeństwa systemu informatycznego. W szczególności, Zleceniodawca ma prawo do przeprowadzania audytów bezpieczeństwa, w zakresie ochrony danych Zleceniodawcy oraz poprawności stosowania uzgodnionych procedur. Kontrole i audyty bezpieczeństwa mogą być dokonywane przez Zleceniodawcę z następującymi zastrzeżeniami:
 - 1) kontrole i audyty zlecane przez Zleceniodawcę mogą być wykonywane nie częściej niż dwa razy w każdym roku kalendarzowym obowiązywania umowy;

- 2) przeprowadzenie kontroli lub audytu wymaga uprzedniej akceptacji przez Zleceniobiorcę – w celu uzyskania akceptacji, Zleceniodawca zwróci się do Zleceniobiorcy na co najmniej dwa tygodnie przed terminem planowanej kontroli lub audytu, przekazując jednocześnie Zleceniobiorcy plan kontroli lub audytu oraz informacje o zakresie i sposobie jego realizacji;
- 3) Zleceniobiorca może odmówić zgody na dokonanie kontroli lub audytu wyłącznie z ważnych przyczyn, takich jak np. niezgodność planu lub sposobu realizacji kontroli lub audytu z polityką lub procedurami bezpieczeństwa. W takim przypadku, Strony niezwłocznie porozumieją się, co do usunięcia niezgodności proceduralnych lub ustalenia innego terminu / zakresu kontroli lub audytu;
- 4) Zleceniobiorca nie może odmówić zgody na przeprowadzenie kontroli lub audytu wykonywanego na infrastrukturze Zleceniodawcy przez podmioty do tego uprawnione np. RIO, NIK, itd. oraz jest zobowiązany zapewnić Zleceniodawcy wszelką pomoc dotyczącą infrastruktury kluczowej podczas audytu lub kontroli w ramach umowy;
- 5) kontrole i audyty mogą być przeprowadzane przez Zleceniodawcę samodzielnie lub z wykorzystaniem strony trzeciej;
- 6) koszty przeprowadzania kontroli i audytów obciążają Zleceniodawcę.

VII. WYNAGRODZENIE

1. Za świadczenie usług objętych zakresem umowy, w okresie jej trwania, Zleceniobiorca otrzyma wynagrodzenie miesięczne w wysokości zł (słownie:) brutto. Normatywny czas pracy objęty ww. wynagrodzeniem ustalono na 60 godzin roboczych miesięcznie.
2. W razie podjęcia prac wynikających z przekroczenia określonego umową czasu normatywnego naliczone zostaną koszty dodatkowe w wysokości zł (słownie:) brutto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę w godzinach od 6:00 do 22:00 oraz zł (słownie:) brutto za każdą rozpoczętą roboczogodzinę w godzinach 22:00 – 6:00, a także w dni świąteczne oraz soboty i niedziele.
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie płatne z tytułu: „Opłata Outsourcingowa za miesiąc (...)”
4. Podstawę płatności wynagrodzenia za dany miesiąc stanowić będą faktury wystawiane przez Zleceniobiorcę w ciągu 7 dni od zakończenia miesiąca, którego faktura dotyczy.
5. Podstawą do wystawienia faktury, będzie raport z realizacji usług, sporządzony i przedłożony Zamawiającemu po zakończeniu miesiąca, (porównaj dział V ust. 4).
6. Wynagrodzenie będzie płatne na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, w terminie 21 dni od daty jej otrzymania przez Zleceniodawcę, w przypadku dostarczenia faktury Zleceniodawcy w terminie późniejszym niż 3 dni od daty jej wystawienia, termin zapłaty ulega przedłużeniu o ilość dni opóźnienia w jej dostarczeniu.
7. Za opóźnienie w terminie zapłaty faktury przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
8. Wystawiona Faktura VAT musi posiadać odrębne pola: Odbiorca oraz Nabywca.
Nabywcą usługi jest Powiat Bydgoski, ul. Konarskiego 1-3, 85-066 Bydgoszcz, NIP: 5542573290
Odbiorcą usługi jest Starostwo Powiatowe w Bydgoszczy, ul. Konarskiego 1-3, 85-066 Bydgoszcz.

VIII. KARY UMOWNE

1. Kary umowne naliczane będą po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, na podstawie Raportu miesięcznego ze stanu realizacji składanego przez Wykonawcę i potwierdzanego przez Zamawiającego.
2. Kwotą bazową do naliczenia kary umownej jest wysokość wynagrodzenia miesięcznego należnego Zleceniobiorcy z tytułu usług świadczonych w ramach niniejszej umowy.
3. Naliczenie kar będzie dotyczyło wyłącznie jednego, zakończonego miesiąca, w którym nastąpiło obniżenie jakości usług, zgodnie z poniższą tabelą:

Zdarzenie	Miara % kary umownej	Jednostka opóźnienia, za które naliczana jest kara
Brak ciągłości działania pojedynczego elementu kluczowego systemu informatycznego Zleceniodawcy na skutek <u>niekrytycznej awarii systemu</u> nie będącej następstwem okoliczności opisanych w dziale VIII ust. 9.	5% kwoty bazowej	Za każdą 1h ponad maksymalny czas niesprawności, określony w dziale V ust. 5-7 niniejszej Umowy
Brak ciągłości działania systemu informatycznego na skutek <u>krytycznej awarii systemu</u> nie będącej następstwem okoliczności opisanych w dziale VIII ust. 9.	15% kwoty bazowej	Za każdą 1h niedostępności ponad maksymalny czas niesprawności, określony w dziale V ust. 5-7 niniejszej Umowy
Utrata ciągłości działania systemu o charakterze globalnym, wynikająca z przeprowadzenia prac rekonfiguracyjnych oraz konserwacyjnych, inna niż uzasadniona technicznie i nieprzekraczająca jednorazowo 120 min.	5% kwoty bazowej	Za każdą rozpoczętą godzinę od momentu utraty ciągłości działania, przypadającą w godzinach pracy urzędu.
Utrata danych Zleceniodawcy na skutek czynności lub zaniechania wykonania czynności będących przedmiotem niniejszej umowy przez Zleceniobiorcę.	500% kwoty bazowej	----

4. Kary umowne dot. danego okresu rozliczeniowego podlegają sumowaniu.
5. Zleceniodawca będzie miał prawo do odstąpienia od umowy w przypadku, kiedy łączna wysokość naliczonych kar przekroczy 25 % całkowitej wartości zamówienia, rozumianej jako iloczyn wynagrodzenia miesięcznego, określonego w dziale VII ust. 1 niniejszej Umowy i przewidzianej umową ilości miesięcy jej obowiązywania.
6. Zapłata kar umownych nie ogranicza prawa Zleceniodawcy do dochodzenia odszkodowania, przewyższającego wysokość zapłaconych kar, na zasadach ogólnych.
7. Zapłata kar umownych nie zwalnia Zleceniobiorcy z obowiązku realizacji umowy zgodnie z jej postanowieniami.
8. Zleceniodawca ma prawo potrącenia wierzytelności dot. naliczonych kar umownych z wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy na podstawie umowy.
9. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte (w tym nieterminowe) wykonanie umowy, w szczególności w zakresie zapewnienia ciągłości działania kluczowego systemu informatycznego, jeżeli wynikają one z przyczyn leżących po stronie Zleceniodawcy lub osób trzecich, za które Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności wynikające z :

- 1) braku niezbędnego dostępu (w zależności od okoliczności – zdalnego lub fizycznego) do elementów infrastruktury (w tym urządzeń, oprogramowania itp.) objętych świadczonymi usługami lub pomieszczeń, w których są one zlokalizowane;
- 2) awarii lub wad urządzeń, bądź oprogramowania, niedostarczonych przez Zleceniobiorcę, w odniesieniu do których czas realizacji usług uzależniony jest od działań podmiotów trzecich (dostawców, gwarantów itp.), regulowanych stosunkami prawnymi, których Zleceniobiorca nie jest stroną;
- 3) uszkodzenia elementów systemu przez pracowników Zleceniodawcy lub osoby trzecie upoważnione przez Zleceniodawcę.

IX. POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zleceniodawca, jako Administrator powierza Zleceniobiorcy, jako Podmiotowi Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu art. 28 ust. 1 i 3 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; Dz. U. UE. L. 2016, poz. 119.1), zwanego w dalszej części Umowy jako RODO.
2. Zleceniobiorca przyjmuje do wiadomości, że dane Zleceniodawcy zlokalizowane w systemach informatycznych stanowią wyłączną własność Zleceniodawcy.
3. Zleceniobiorca nie jest upoważniony do przeglądania danych Zleceniodawcy oraz ustalania, czy zawartość danych może rodzić jakiekolwiek zobowiązania wobec osób trzecich
4. Zleceniobiorca przetwarza dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Zleceniodawcy oraz:
 - a) zapewnia, by osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
 - b) podejmuje odpowiednie środki techniczne oraz organizacyjne, mające na celu zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych;
 - c) nie korzysta z usług innego podmiotu przetwarzającego, bez uprzedniej pisemnej zgody Zleceniodawcy;
 - d) w miarę możliwości pomaga Zleceniodawcy, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w art. 12-23 RODO;
 - e) uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga Zleceniodawcy wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO;
 - f) po zakończeniu świadczenia usług określonych w niniejszej umowie Zleceniobiorca zobowiązuje się zwrócić Zleceniodawcy dane osobowe, których przetwarzanie zostało mu powierzone oraz usunąć te dane z wszelkich posiadanych nośników informacji, w tym również sporządzonych kopii zapasowych zawartych na nośnikach danych, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych; protokół z wykonania powyższych czynności Zleceniobiorca jest zobowiązany przekazać Zleceniodawcy w ciągu siedmiu dni od daty zakończenia obowiązywania niniejszej umowy;
 - g) udostępnia Zleceniodawcy wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia oraz umożliwia Zleceniodawcy (lub upoważnionemu przez niego audytorowi) przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich.

5. Jeżeli powierzone dane osobowe są przetwarzane w formie elektronicznej na serwerach i nośnikach danych Zleceniobiorcy, te serwery i nośniki nie mogą znajdować się poza obszarem Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
6. Zleceniobiorca zobowiązuje się do każdorazowego, najpóźniej w następnym dniu roboczym następującym po dniu, w którym doszło do zdarzenia, informowania Zleceniodawcy o przypadkach naruszenia przepisów prawa dotyczących ochrony powierzonych danych osobowych, w tym w szczególności przepisów RODO, zaistniałych w okresie obowiązywania niniejszej Umowy.
7. W przypadku stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych, o którym mowa w art. 33 RODO, Zleceniobiorca zgłasza je Zleceniodawcy bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 12 godzin od stwierdzenia naruszenia. Zgłoszenie naruszenia ochrony danych osobowych Zleceniodawcy powinno nastąpić w formie elektronicznej na adres: iodo@powiat.bydgoski.pl i pisemnej.
8. Na wypadek zawinionego naruszenia przez Zleceniobiorcę zasad przetwarzania danych osobowych (określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, RODO oraz niniejszej Umowy), skutkującego zobowiązaniem Zleceniodawcy na mocy prawomocnego orzeczenia sądu, ugody sądowej bądź porozumienia mediacyjnego do wypłaty odszkodowania, zadośćuczynienia lub kary pieniężnej, Zleceniobiorca zobowiązuje się zrekompensować Zleceniodawcy udokumentowane straty z tego tytułu w pełnej wysokości. Zobowiązanie Procesora, o którym mowa powyżej, powstanie pod warunkiem pisemnego powiadomienia go o każdym przypadku wystąpienia przez osoby trzecie z roszczeniem wobec Zleceniodawcy z podaniem podstaw prawnych i faktycznych, w terminie 5 dni roboczych od daty dowiedzenia się Zleceniodawcy o takim roszczeniu.
9. Zleceniobiorca jest zwolniony z odpowiedzialności za szkody spowodowane przetwarzaniem przez niego danych naruszającym przepisy prawa, jeżeli nie można mu przypisać winy za zdarzenie, które doprowadziło do powstania szkody.
10. Zleceniobiorca zapewnia, że dane osobowe nie będą udostępniane jego pracownikom i podmiotom współpracującym przed podpisaniem przez nich oświadczeń lub umów o zachowaniu poufności. Zachowanie poufności nie ustaje po rozwiązaniu lub wygaśnięciu stosunku pracy lub umowy cywilnoprawnej, niezależnie od przyczyny tego rozwiązania lub wygaśnięcia.
11. Zleceniobiorca zobowiązuje się do monitorowania i stosowania przepisów prawa, powszechnie dostępnych wskazówek i zaleceń organu nadzorczego oraz unijnych organów doradczych, zajmujących się ochroną danych osobowych, w zakresie przetwarzania powierzonych mu danych, po uprzednim uzgodnieniu wpływu tych regulacji na przetwarzanie danych ze Zleceniodawcą.
12. Zleceniodawca zobowiązany jest do dostarczenia Zleceniobiorcy aktualnej dokumentacji określającej obowiązujące u Zleceniodawcy zasady ochrony informacji, w tym ochrony danych osobowych.
13. Zleceniodawcy przysługuje uprawnienie do dokonywania sprawdzenia, w miejscach, w których są przetwarzane powierzone Zleceniobiorcy do przetwarzania dane osobowe, w terminie wspólnie ustalonym przez Strony, nie późniejszym jednak niż 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Zleceniobiorcę powiadomienia o zamiarze przeprowadzenia sprawdzenia prawidłowości przetwarzania oraz zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych. W szczególności przedstawiciele Zleceniodawcy będą uprawnieni do żądania od osób uprawnionych ze strony Zleceniobiorcy do kontaktów ze Zleceniodawcą, udzielania potrzebnych informacji dotyczących przetwarzania przez Zleceniobiorcę powierzonych danych osobowych.

14. Osoby wykonujące w imieniu Zleceniobiorcy zadania związane z realizacją umowy są zobowiązane informować bezzwłocznie, najpóźniej w następnym dniu roboczym następującym po dniu, w którym doszło do zdarzenia, Zleceniodawcę o wszelkich stwierdzonych incydentach związanych z bezpieczeństwem powierzonych do przetwarzania danych Zleceniodawcy.
15. W wypadku przetwarzania danych Zleceniodawcy z naruszeniem uregulowań wewnętrznych aktów prawnych Zleceniodawcy dotyczących bezpieczeństwa danych Zleceniodawcy lub niezgodnie z umową Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność wobec Zleceniodawcy i wobec osób trzecich, na zasadach określonych w kodeksie cywilnym oraz w przepisach o ochronie danych osobowych.

X. ZAKRES I ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Ograniczenia oraz wyłączenia odpowiedzialności, o których mowa w umowie nie obejmują szkód wyrządzonych przez Strony w wyniku działań umyślnych lub niezachowania należytej staranności, jak również innych przypadków odpowiedzialności przewidzianej bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. W tym przypadku Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego.
2. Odpowiedzialność za utratę danych Zleceniodawcy na skutek czynności lub zaniechania wykonania czynności będących przedmiotem umowy przez Zleceniobiorcę, określona jest w dziale Kary Umowne.
3. Zastosowanie kar umownych w odniesieniu do utraty danych nie ogranicza możliwości dochodzenia roszczeń na zasadach Kodeksu Cywilnego.

XI. POWIERZENIE WYKONANIA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA PODWYKONAWCY

W toku świadczenia usług objętych umową, Zleceniobiorca może korzystać z usług wybranych przez siebie podwykonawców. Personel takiego podwykonawcy jest zobowiązany do wdrożenia i przestrzegania procedur bezpieczeństwa obowiązujących u Zleceniobiorcy i będzie traktowany na takich samych zasadach jak personel Zleceniobiorcy, a za działania i zaniechania podwykonawcy, Zleceniobiorca będzie ponosił odpowiedzialność, jak za działania i zaniechania własnych pracowników.

XII. POUFNOŚĆ I TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie przekazywania osobom trzecim:
 - 1) informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji umowy, mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo użytkowania systemów oraz przetwarzania danych w tym m.in. stosowanych sposobów zabezpieczenia systemu informatycznego, sposobów usuwania awarii oraz charakteru zaistniałych incydentów;
 - 2) know – how;
 - 3) innych informacji i danych, co do których Strona Umowy podjęła działania zmierzające do ochrony przed ujawnieniem osobom trzecim;które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane

bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, w tym przepisów dotyczących spółek publicznych, bądź informacje takie udzielane są na żądanie sądów lub odpowiednich władz albo na potrzeby postępowań sądowych lub administracyjnych.

2. Strony zobowiązują się do zachowania opisanych wyżej zasad poufności także po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.

XIII. SIŁA WYŻSZA

1. Strony wzajemnie wykluczają odpowiedzialność z powodu całkowitego lub częściowego niewykonania zobowiązań określonych niniejszą umową w przypadkach spowodowanych okolicznościami Siły Wyższej obejmującej zdarzenie skutkujące niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązań określonych niniejszą Umową, z przyczyn pozostających poza realną kontrolą danej Strony oraz bez winy lub zaniedbania tejże strony, o ile zdarzeniu takiemu nie można było zapobiec uprzednim podjęciem realnie dostępnych środków.
2. Za Siłę Wyższą możemy uznać wyłącznie czynnik zewnętrzny, niezależny od Stron np. działanie wirusa komputerowego, atak w cyberprzestrzeni, aktualizacje komponentów software systemów operacyjnych.
3. W wypadku zaistnienia okoliczności, które na potrzeby umowy zostały zdefiniowane jako Siła Wyższa, Strona, która nie może wykonać swojego zobowiązania z powodu Siły Wyższej zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić drugą ze Stron o zaistnieniu przypadku Siły Wyższej i przypuszczalnym terminie ustania Siły Wyższej oraz usunięcia skutków jej zaistnienia. Do czasu usunięcia skutków zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której działalności dotknęło to zdarzenie może skorzystać z pomocy podmiotów trzecich, które wykonają za nią określone zobowiązanie na jej koszt. Skorzystanie z takiej pomocy nie będzie stanowiło naruszenia warunków umowy, nie będzie powodowało zmiany podmiotów umowy i umów dodatkowych.
4. Niezależnie od zaistnienia przypadku Siły Wyższej Strona, której działalności dotknęło takie zdarzenie, powinna wykonywać inne zobowiązania określone umową w zakresie, w jakim zdarzenie Siły Wyższej nie miało wpływu na wykonywanie tychże zobowiązań.

XIV. POSTANOWIENIA DODATKOWE

1. Wszelkie powiadomienia, zawiadomienia, oświadczenia woli i wiedzy określone umową, jeżeli co innego nie wynika z jej postanowień, winny być składane i dokonywane:
 - 1) w formie pisemnej pod rygorem nieważności i przesyłane listem poleconym lub pocztą kurierską albo doręczane w oryginale w inny sposób na adres określony poniżej;
 - 2) na piśmie i przesyłane faksem lub mailem na numer podany poniżej a następnie potwierdzane w formie pisemnej i przesyłane listem poleconym lub pocztą kurierską albo doręczane w oryginale na adresy określone poniżej, przy czym skutek oświadczenia liczony będzie od momentu doręczenia dokumentu faksem lub mailem.
2. Wszelkie powiadomienia, zawiadomienia, oświadczenia woli i wiedzy określone umową winny być składane i dokonywane na następujące adresy:

	Zleceniodawca	Zleceniobiorca
Adres:	Starostwo Powiatowe w Bydgoszczy ul. Konarskiego 1-3 85-066 Bydgoszcz	
Numer telefonu:	52 5835422	
Numer faksu:	52 5835452	
e-mail	info@powiat.bydgoski.pl	

3. Jakikolwiek powiadomienia, zawiadomienia, oświadczenia woli i wiedzy określone umową skierowane pod inny adres niż określony wyżej nie wywołują skutków prawnych ani faktycznych – chyba, że zgodnie z postanowieniami umowy określone powiadomienie, zawiadomienie, oświadczenie woli i wiedzy określone umową ma zostać złożone w formie innej niż wymieniona powyżej. Zawiadomienie faxem lub mailem jest skuteczne, jeśli zostanie potwierdzone w formie pisemnej listem poleconym lub pocztą kurierską albo doręczone w oryginale w innym sposób.
4. Każda ze Stron zobowiązana jest powiadomić drugą Stronę o każdej zmianie danych określonych w ust. 2.
5. Wszelkie konsekwencje wynikające z braku informacji, o których mowa w ust. 4 obciążają Stronę, która nie dopełniła obowiązku poinformowania o zmianie danych określonych w ust. 2.
6. Korespondencja wysłana przesyłką poleconą na adres wskazany w ust. 2 będzie uważana za doręczoną.
7. Do bieżących kontaktów w kwestiach dotyczących realizacji Umowy każda ze Stron wyznacza następujących Przedstawicieli w osobach:

Zleceniodawca:

Karol Kaczyński
karol.kaczynski@powiat.bydgoski.pl
 el.: 52 5835457

Dennis Damrath
dennis.damrath@powiat.bydgoski.pl
 52 5835457

Zleceniobiorca:

.....

8. Zakres upoważnienia osób wymienionych w ust. 7 nie obejmuje umocowania do dokonywania czynności, o których mowa w ust. 1 niniejszego działu umowy.
9. W przypadku zmiany osób upoważnionych do bieżących kontaktów, Strona dokonująca takiej zmiany zobowiązana jest do natychmiastowego pisemnego zawiadomienia o tym drugiej Strony. Do czasu takiego zawiadomienia, czynności dokonane przez przedstawiciela Strony zgodnie z dotychczasowym upoważnieniem, i w granicach tego upoważnienia, są wiążące dla tej Strony. W przypadku nie wyznaczenia przez którąkolwiek ze Stron osoby upoważnionej do bieżących kontaktów, Strona kontaktująca się może składać stosowne oświadczenia bezpośrednio na adres drugiej Strony.

10. Strony zgodnie postanawiają, że w okresie obowiązywania niniejszej umowy mogą bez konieczności zmiany niniejszej umowy wyznaczyć do bieżących kontaktów inne osoby niż wskazane w ust.7. Wyznaczenie nowych osób powinno nastąpić na piśmie.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania niniejszej umowy strony zobowiązują się rozwiązywać polubownie. W przypadku, kiedy okaże się to niemożliwe, spory te zostaną poddane rozstrzygnięciu przez sąd właściwy miejscowo dla Zleceniodawcy.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej Umowy stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny, ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Strony przewidują zawarcie aneksu do umowy uwzględniającego nowe regulacje dotyczące ochrony danych osobowych.
3. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Niniejszą umowę sporządzono i podpisano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Zleceniodawca:

1.

2.

Zleceniobiorca:

1.

2.

Zastępca Dyrektora
Wydziału Organizacyjnego i spraw Obywatelskich
Marek Piątkowski

RADCA PRAWNY
Edyta Ksobiak
Bd-684

Starszy Informatyk
Karol Kaczyński
Karol Kaczyński