

WZÓR UMOWY

UMOWA nr
zawarta w dniu r. pomiędzy:

Czeladzkie Wodociągi Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą w Czeladzi, 41-250, ul. Będzińska 64,
zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000291742
prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach
Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,
NIP 625-23-517-65, REGON 240736063, wysokość kapitału zakładowego 50 673 200, 00 zł,
reprezentowana przez:

Artura Smagorowicza (Artur Smagorowicz) – Prezesa Zarządu
zwana dalej **Zamawiającym**,

a

.....
zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem
prowadzonego przez.....
NIP REGON..... wysokość kapitału zakładowego zł, reprezentowaną
przez

.....
zwana dalej **Wykonawcą**

Zamawiający oraz Wykonawca zwani będą w dalszej treści umowy łącznie „Stronami”, z osobna zaś „Stroną”.

W przypadku udzielenia zamówienia wykonawcom, którzy wspólnie ubiegali się o jego udzielenie, powyżej zostaną wpisane dane wszystkich tych wykonawców oraz dane ich pełnomocnika do zawarcia umowy, a powyższe zapisy zostaną uzupełnione o następujące:

- 1. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego, którym udzielono niniejszego zamówienia ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy i wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy – o ile przewidziano wniesienie zabezpieczenia*
- 2. Pełnomocnik Konsorcjum oświadcza, że posiada ważne pełnomocnictwo do zaciągania zobowiązań w imieniu wszystkich wykonawców realizujących wspólnie umowę.*

§ 1.**PRZEDMIOT UMOWY**

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę usługi **outsourcingu IT – Data Center** na rzecz Zamawiającego.
2. Przedmiotem Umowy objęte zostały następujące usługi:
 - 1) Serwery Wirtualne;
 - 2) Backup Enterprise;
 - 3) Site-to-Site VPN;
 - 4) Administracja systemami;
 - 5) Administracja bazą danych Oracle;
 - 6) Backup Maszyn Wirtualnych;
 - 7) Usługi dot. administrowania infrastrukturą serwerową, bazodanową oraz programową
 - 8) SPLA;
 - 9) Platforma wirtualizacyjna Oracle;
 - 10) Security Operation Center (SOC)
 - 11) Oprogramowanie zarejestrowanego na użytkownika końcowego SAP Crystal Reports-1 użytkownik

3. Parametry techniczne oraz szczegółowy opis świadczonych usług zostały opisane w załącznikach do Umowy.

§ 2.

MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG

Wykonawca oświadcza, iż prowadzi i dysponuje profesjonalnymi centrami przetwarzania danych, zlokalizowanymi w (Adres), w których wykonywane będą usługi stanowiące przedmiot Umowy.

§ 3.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG – SLA

- Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową, zgodnie z parametrami dostępności usług określonymi poniżej.
- W zakresie nieuregulowanym Umową, Wykonawca gwarantuje zachowanie określonych parametrów jakościowych swoich świadczeń odpowiednio do zwyczajowych zasad realizacji tego typu świadczeń, przy uwzględnieniu profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej, a także prawdopodobieństwa zaistnienia zdarzeń nadzwyczajnych.
- Wykonawca zastrzega sobie prawo przeprowadzenia okresowych, zaplanowanych prac serwisowych w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze w godz. 18:00 – 6:00. Czas niedostępności usług w tych przypadkach nie będzie brany pod uwagę podczas wyliczania wskaźnika „Miesięcznej Dostępności Usługi”. Zamawiający będzie powiadomiony o planowanych pracach, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem poprzez tablicę ogłoszeń w systemie Service Desk oraz za pośrednictwem poczty email na adresy wskazane w Umowie do kontaktów.
- Całkowita miesięczna liczba godzin braku dostępu do usługi liczona będzie na podstawie czasu rozwiązania incydentów o priorytecie krytycznym, zgłaszanych według zasad opisanych w § 4 Umowy.
- Wykonawca gwarantuje dostępność usług (włącznie z węzłem VPN) na poziomie zgodnym z tabelą, liczoną w okresie rocznym. Wskaźnik jakościowy usługi oparty jest o jej dostępność i liczony wg wzoru:

Roczna Dostępność Usługi [%] =

$$D = \frac{T_{SU} - \sum (T_{AW})}{T_{SU}} \cdot 100 \%$$

gdzie:

D – dostępność usługi,

TSU – czas świadczenia serwisu usług w analizowanym okresie,

TAW – łączny czas trwania incydentów o priorytecie krytycznym

- Z tytułu niespełnienia gwarantowanego poziomu świadczenia usług, wysokość opłat miesięcznych ulega obniżeniu, zgodnie z zasadami i w wysokości określonej w tabelach 1 i 2 poniżej:

Tabela nr 1:

ROZWIĄZANIE INCYDENTU O PRIORYTECIE KRYTYCZNYM		
Opis wskaźnika	Poziom gwarantowany	Obniżenie opłaty za usługę za każde rozpoczęte 0,5 % poniżej poziomu gwarantowanego
wskaźnik nr 1	99,98 %	50 zł

Tabela nr 2:

GWARANTOWANE CZASY PRZYWRÓCENIA USŁUGI (w ramach czasu świadczenia serwisu usług):			
ROZWIĄZANIE INCYDENTU O PRIORYTECIE KRYTYCZNYM:			
Opis wskaźnika	Czas	Obniżenie opłaty	Sposób pomiaru wskaźnika
wskaźnik nr 2	4 godziny (w czasie świadczenia serwisu usług)	25 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki	czas mierzony jest od momentu podjęcia zgłoszenia incydentu (status „REALIZOWANY”), do momentu jego rozwiązania (status „ROZWIĄZANY”).
ROZWIĄZANIE INCYDENTU O PRIORYTECIE NIEKRYTYCZNYM:			

wskaźnik nr 3	48 godzin (w czasie świadczenia serwisu usług)	25 zł za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki	czas mierzony jest od momentu podjęcia zgłoszenia incydentu (status „REALIZOWANY”) do momentu jego rozwiązania (status „ROZWIĄZANY”).
PODJĘCIE ZGŁOSZENIA INCYDENTU:			
wskaźnik nr 4	2 godziny (w czasie świadczenia serwisu usług)	25 zł za każde zaewidencjonowane i nie poparte reakcją zgłoszenie incydentu	czas mierzony w czasie świadczenia serwisu usług, od momentu rejestracji incydentu (status „NOWY”), do momentu podjęcia incydentu do realizacji (status „REALIZOWANY”).

§ 4.

SERVICE DESK

1. Serwis usług w ramach Umowy jest świadczony przez Wykonawcę poprzez Centralny Punkt Obsługi Klienta („Service Desk”), na zasadach opisanych poniżej.
2. W ramach Centralnego Punktu Obsługi Klienta „Service Desk”, Wykonawca zapewnia:
 - 1) uprawnionym pracownikom Zamawiającego środowisko informatyczne, umożliwiające kontaktowanie się oraz zgłaszanie i monitorowanie uwag, incydentów, problemów i usterek wynikłych w trakcie świadczenia usług;
 - 2) pełną ewidencję problemów zgłoszonych przez pracowników Zamawiającego oraz przeprowadzanie okresowych analiz, mających na celu identyfikację niezbędnych działań proaktywnych zmierzających do usunięcia przyczyn tych zdarzeń;
 - 3) bieżącą pomoc przy usuwaniu błędów i problemów wynikłych w czasie świadczenia usług.
3. Service Desk przyjmuje zgłoszenia 24 godziny na dobę, we wszystkie dni kalendarzowe.
4. Każde zgłoszenie Zamawiającego rejestrowane jest w systemie Service Desk jako zlecenie usługi. Pracownik Wykonawcy dokonuje kategoryzacji zgłoszenia, pozostawiając je jako zlecenie usługi, bądź kwalifikuje jako incydent.
5. Dla usługi SOC działanie Service Desk jest zależne od ustalonego z Zamawiającym szczegółowego modelu obsługi alertu wyświetlonego na monitorach Service Desku. Dostępne modele działania opisane są w Załączniku nr 7
6. Wykonawca zapewnia czas reakcji (podjęcia) na zgłoszenie, niezależnie od jego kategorii, nie dłuższy niż 2 godziny, dla każdego zaewidencjonowanego zgłoszenia, w czasie świadczenia usług serwisu, liczonego od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie Service Desk (status „NOWY”), do momentu przyjęcia do realizacji (status „REALIZOWANY”). Obniżenie opłaty, o którym mowa w § 3 ust. 6 Umowy (Tabela 1 i 2) za niezapewnienie czasu reakcji podjęcia zgłoszenia, dotyczy tylko zgłoszeń skategoryzowanych jako incydent.
7. Czas rozwiązania zgłoszenia skategoryzowanego jako incydent: Wykonawca zapewnia czas rozwiązania incydentu w zależności od priorytetu. Priorytet incydentu może być krytyczny lub niekrytyczny. Priorytet określa pracownik Wykonawcy:
 - 1) piorytet krytyczny – obejmuje każde zdarzenie, które nie jest częścią normalnej funkcjonalności usługi, powodujące przerwę w jej działaniu lub obniżenie jej jakości uniemożliwiające korzystanie z usługi;
 - 2) piorytet niekrytyczny – obejmuje każde zdarzenie, które nie jest częścią normalnej funkcjonalności usługi, utrudniające korzystanie z usługi.
8. Czas rozwiązania incydentu o priorytecie krytycznym liczony jest od momentu przyjęcia incydentu do realizacji (status „REALIZOWANY”) do momentu rozwiązania (status „ROZWIĄZANY”), w ramach czasu świadczenia usług serwisu.
9. Czas rozwiązania incydentu o priorytecie niekrytycznym liczony jest od momentu przyjęcia incydentu do realizacji (status „REALIZOWANY”) do momentu rozwiązania (status „ROZWIĄZANY”), w ramach czasu świadczenia usług serwisu.
10. Każde zgłoszenie, niezależnie od formy i sposobu zgłoszenia, musi zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwisko osoby zgłaszającej, identyfikator w systemie oraz sposób kontaktu;
 - 2) rodzaj niesprawności – krótki opis (np. brak dostępu, brak funkcjonalności, błędne lub niewłaściwe działanie);
 - 3) miejsce (lokalizacja) i czas wystąpienia niesprawności;
 - 4) szczegółowy opis niesprawności (w tym objawy, okoliczności wystąpienia, komunikaty systemu, załączniki);
 - 5) datę i godzinę zgłoszenia.

11. Podstawową formą jest zgłoszenie elektroniczne rejestrowane poprzez system Service Desk dostępny pod adresem e-mail..... Wyłącznie w przypadku braku dostępności systemu Service Desk, zgłoszenie może być przekazane inną, wskazaną poniżej drogą:
 - 1) e-mail: : w przypadku braku informacji o zarejestrowanej osobie w systemie Service Desk, email będzie anulowany);
 - 2) telefon: numer telefonu
12. Zgłoszenia uznaje się za potwierdzone, gdy:
 - 1) w systemie Service Desk został mu nadany unikalny identyfikator i przypisany został czas zgłoszenia;
 - 2) w przypadku zgłoszenia przez pocztę elektroniczną, gdy zostało zwrótnie przesłane potwierdzenie wysłanego e-mail'a wraz z nadanym unikalnym identyfikatorem jego zgłoszenia;
 - 3) w przypadku zgłoszenia telefonicznego, gdy zgłaszającemu został przekazany unikalny identyfikator jego zgłoszenia.
13. Zgłoszenie nie zawierając informacji wskazanych w ust. 9 powyżej, bądź z innych względów formalnych nie potwierdzone stosownie do ust. 11 powyżej, traktuje się jako nieistniejące.
14. Rozwiązanie zgłoszenia zostaje potwierdzone, gdy:
 - 1) w systemie Service Desk zgłoszenie otrzyma status „ROZWIĄZANY”;;
 - 2) w przypadku zgłoszenia przez telefon, gdy zostało zwrótnie przesłane potwierdzenie za pomocą poczty elektronicznej, na adres e-mail osoby zgłaszającej lub zgłaszający został poinformowany telefonicznie;
 - 3) w przypadku zgłoszenia przez pocztę elektroniczną, gdy zostało zwrótnie przesłane potwierdzenie na adres e-mail osoby zgłaszającej.
15. W przypadku, kiedy zgłaszający stwierdzi, że rozwiązanie incydentu jest nieprawidłowe może w przeciągu dwóch dni roboczych od otrzymania przez zgłoszenie statusu „ROZWIĄZANY”, zareklamować zgłoszenie, ale tylko i wyłącznie poprzez system Service Desk. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez Zamawiającego czas podjęcie zgłoszenia i rozwiązanie incydentu naliczany jest od nowa.
16. Service Desk służy również do pomocy w rozwiązywaniu próśb Zamawiającego o wsparcie, usługę, dostawę, informację, radę, lub dokumentację nie będącą incydemem wynikłym w trakcie świadczenia usług.
17. W systemie Service Desk jest prowadzony rejestr zgłoszeń, zawierający:
 - 1) unikalny numer zgłoszenia;
 - 2) status zgłoszenia;
 - 3) dane jednoznacznie identyfikujące zgłaszającego użytkownika (imię, nazwisko, identyfikator w systemie itp.);
 - 4) datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia;
 - 5) datę i godzinę rozpoczęcia prac nad zgłoszeniem;
 - 6) umowny czas rozwiązania zgłoszenia skategoryzowanego jako incydent;
 - 7) szczegółowy opis zgłoszenia (w tym objawy, komunikaty systemu, załączniki).
18. Wykaz pracowników Zamawiającego, którym udostępnia się środowisko typu Service Desk zawiera poniższe zestawienie. Zmiana osób nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu i staje się skuteczna z chwilą skutecznego powiadomienia Wykonawcy.

Imię i Nazwisko Pracownika	Numer telefonu	e-mail

§ 5.

WYNAGRODZENIE

1. Maksymalna wartość wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy wynosi zł **brutto** (..... złotych/100)
2. Za usługi objęte Umową Wykonawca będzie pobierał należne od Zamawiającego wynagrodzenie w wysokości: _____ zł **brutto** (..... złotych/100) miesięcznie, co stanowi 1/24 kwoty określonej w punkcie 1.
3. Za dzień zapłaty wynagrodzenia, Strony przyjmują dzień uznania rachunku bankowego Zamawiającego.
4. Podstawowym okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku świadczeń realizowanych w pierwszym i ostatnim miesiącu przez niepełny miesiąc, wynagrodzenie naliczane będzie proporcjonalnie, w stosunku do ilości dni kalendarzowych w danym miesiącu.

5. Rozliczenia dokonywane będą przez Zamawiającego na podstawie faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę. Faktury VAT będą wystawiane przez Wykonawcę wraz z zakończeniem każdego miesiąca kalendarzowego i niezwłocznie przesyłane Zamawiającemu, wraz z „Protokołem Wykonania Usługi” wystawionym i jednostronnie podpisanym przez Wykonawcę, którego wzór stanowi załącznik do Umowy.
6. W przypadku zastrzeżeń do „Protokołu Wykonania Usługi” Zamawiający w terminie do 7 dni kalendarzowych przedstawi uwagi w formie pisemnej. Zamawiający i Wykonawca w terminie do 4 dni roboczych od dnia przedstawienia przez Zamawiającego pisemnych uwag ustalą wspólne stanowisko, co do spornych zapisów w „Protokole Wykonania Usługi”. Po uzgodnieniu wspólnego stanowiska dotyczącego zgłoszonych przez Zamawiającego zastrzeżeń, stanowiących podstawę do zmiany wartości usługi przedstawionej w „Protokole Wykonania Usługi”, Wykonawca ewentualnie wystawi bez zbędnej zwłoki fakturę korygującą do faktury VAT, której protokół dotyczy.
7. Zamawiający oświadcza, że jest uprawniony do otrzymywania faktur VAT, posługuje się NIP625-23-517-65. W przypadku wystawienia przez wykonawcę faktury elektronicznej adres zamawiającego na Platformie Elektronicznego Fakturowania (PEF) to: 6252351765.
8. W przypadku zmian po upływie 12 miesięcy realizacji umowy wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę lub zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne lub zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, nie wcześniej niż z dniem wejścia w życie przepisów, z których wynikają w/w zmiany, wynagrodzenie Wykonawcy, ulegnie zmianie proporcjonalnie do zmiany tych kosztów.
9. Każdorazowo przed wprowadzeniem zmiany wynagrodzenia, o której mowa w ust. powyżej, Wykonawca jest obowiązany przedstawić Zamawiającemu na piśmie wpływ zmiany na koszty wykonania zamówienia oraz propozycję nowego wynagrodzenia.
10. Zmiana wynagrodzenia następuje w formie aneksu do umowy.

§ 6.

OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający oświadcza, że posiada i w okresie korzystania z usług będzie posiadać, ważne licencje i pozwolenia dotyczące oprogramowania branżowego, będącego przedmiotem outsourcingu. Zamawiający jest odpowiedzialny za przestrzeganie warunków takich umów licencyjnych, w tym warunków dotyczących uprawnień i dozwolonych sposobów używania. Zamawiający oświadcza, że dodając, tworząc, instalując, wysyłając lub przesyłając zawartość używaną w połączeniu z usługami, nie wykracza poza określone uprawnienia, ani dozwolone sposoby używania oraz nie narusza obowiązujących umów licencyjnych ani przepisów prawa.
2. Zamawiający odpowiada za działania osób, którym świadczoną przez Wykonawcę usługę udostępnił, jak za własne.
3. W przypadku uzyskania przez Wykonawcę informacji od właściwego organu bądź instytucji państwowej o wykorzystaniu przez Zamawiającego świadczonych na jego rzecz usług w celu niezgodnym z prawem, Wykonawca ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich usług na rzecz Zamawiającego objętych Umową, jeśli decyzja takiego organu będzie go do tego zobowiązywać. Z tytułu zawieszenia usług na podstawie, o której mowa powyżej, Zamawiającemu nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.

§ 7.

ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI I OBOWIĄZKI WYKONAWCY

1. Wykonawca oświadcza, że posiada i w okresie świadczenia usług będzie posiadać, ważne licencje i pozwolenia dotyczące systemów operacyjnych i bazodanowych, które zostaną udostępnione Zamawiającemu w ramach usługi. Wykonawca jest odpowiedzialny za przestrzeganie warunków takich umów licencyjnych, w tym warunków dotyczących uprawnień i dozwolonych sposobów używania. Wykonawca oświadcza, że dodając, tworząc, instalując, wysyłając lub przesyłając zawartość używaną w połączeniu z usługami, nie wykracza poza określone uprawnienia, ani dozwolone sposoby używania oraz nie narusza obowiązujących umów licencyjnych ani przepisów prawa.
2. Wykonawca odpowiada za działania osób, którym świadczoną dla Zamawiającego usługę udostępnił, jak za własne.
3. W przypadku uzyskania przez Zamawiającego informacji od właściwego organu bądź instytucji państwowej o wykorzystaniu przez Wykonawcę świadczonych przez niego usług w celu niezgodnym z prawem, Zamawiający

ma prawo do zawieszenia zapłaty za świadczone usługi, jeśli decyzja takiego organu będzie go do tego zobowiązywać. Z tytułu zawieszenia zapłaty na podstawie, o której mowa powyżej, Wykonawcy nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec Zamawiającego.

4. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi objęte Umową, z należytą starannością, w szczególności z zachowaniem terminów i warunków świadczenia poszczególnych usług, zgodnie z parametrami jakościowymi określonymi w § 3 Umowy.
7. W przypadku niedotrzymania gwarantowanych poziomów świadczeń przez Wykonawcę, określonych w Umowie wraz z załącznikami, z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę, wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie obniżeniu o wartość określoną w § 3 ust. 6 Umowy.
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) nienależyte wykonanie Umowy spowodowane przyczynami po stronie Zamawiającego;
 - 2) nienależyte wykonanie Umowy spowodowane awarią urządzeń nie obsługiwanych przez Wykonawcę oraz awarią łącza poza siecią wewnętrzną Wykonawcy;
 - 3) szybkość przesyłanych danych, wynikającą z ograniczeń technicznych i rodzajów łączy transmisyjnych poza siedzibą Wykonawcy;
 - 4) udostępnianie przez Zamawiającego osobom trzecim hasła zabezpieczającego dostęp do konta ani za jego złamanie i wynikające stąd skutki.
9. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że wszystkie dane będące przedmiotem bądź wynikiem przetwarzania na podstawie Umowy, są własnością Zamawiającego, są prawnie chronioną tajemnicą Zamawiającego i nie mogą być przez Wykonawcę, jego pracowników lub jakiegokolwiek osoby lub podmioty, za które Wykonawca ponosi prawną odpowiedzialność, poza zakresem Umowy przetwarzane, ani też korygowane czy udostępnianie jakiegokolwiek osobie czy podmiotom w jakikolwiek sposób. Odpowiedzialność za treść gromadzonych, przesyłanych i przetwarzanych przez Zamawiającego informacji spoczywa wyłącznie za Zamawiającym.

§ 8.

PRZEBIEG WSPÓŁPRACY

1. Uruchomienie usług objętych Umową nastąpi najpóźniej w terminie 14 dni od daty podpisania Umowy, co zostanie potwierdzone przez Strony podpisaniem Protokołu Uruchomienia Usług, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. Wykonanie usług potwierdzone zostaje podpisaniem przez Strony Protokołu Wykonania Usług.
2. Najpóźniej w terminie 3 dni od daty podpisania Umowy, Zamawiający ma obowiązek udostępnić Wykonawcy wszelkie dane, miejsca oraz elementy konieczne do prawidłowej realizacji przez Wykonawcę przedmiotu Umowy.
3. O ile Umowa nie przewiduje innej formy, wszelkie oświadczenia, zawiadomienia i zamówienia, związane z Umową, dokonywane będą pisemnie pod rygorem nieważności, poprzez listy polecone wysłane na adresy Stron.
4. Strony zobowiązują się do wzajemnego pisemnego informowania o każdej zmianie adresów. W razie niezawiadomienia przez Stronę o zmianie adresu, kierowane do niej na dotychczasowy adres przesyłki uważa się za skutecznie doręczone.

§ 9.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zamawiający jako administrator danych osobowych (dalej „**Administrator**”) powierza Wykonawcy, na podstawie ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. 2018 poz. 1000.) (dalej „**ustawa**”) oraz 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.U.E.L.nr 119) (dalej „**rodo**”), przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w zakresie określonym Umową, związanym z outsourcingiem.
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. 7 pkt. 2 ustawy oraz w rozumieniu art. 4 pkt. 2 rodo (dalej „**Przetwarzanie Danych Osobowych**”).
3. Zamawiający powierza Wykonawcy do Przetwarzania Dane Osobowe zawarte w zbiorach danych osobowych (dalej „**Zbiór Danych Osobowych**”) opisanych szczegółowo w **Załączniku nr 12** do Umowy.
4. Zamawiający powierza Wykonawcy Przetwarzanie Danych Osobowych w Zbiorach Danych Osobowych, w celu o którym mowa w ust. 1 i w zakresie, o którym mowa w ust. 2.

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. Nie zgłoszenie 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 i jego podwykonawców 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. W ramach wykonania przez Zamawiającego prawa kontroli, o którym mowa w ust.1:
 - a) Wykonawca zobowiązuje się do ścisłej współpracy w zakresie kontroli i udzielania Zamawiającemu wszelkich informacji dotyczących sposobu przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych;
 - b) Zamawiający będzie korzystał z tego prawa w dni robocze, w godzinach pracy Wykonawcy;
 - c) 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 powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o zamiarze przeprowadzenia kontroli. Wizja lokalna na terenie siedziby Wykonawcy odbywać się będzie zgodnie z regulaminami wewnętrznymi obowiązującymi u Wykonawcy;
 - 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 szczególnych przypadkach, tj.:
 - a) wyjaśnianie okoliczności incydentów bezpieczeństwa;
 - b) udzielenie 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 Ustawy, 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.

§ 10. POUFNOŚĆ

1. W trakcie trwania Umowy, a także przez okres 2 lat po jej rozwiązaniu albo wygaśnięciu, każda ze Stron zobowiązuje się zachować w bezwzględnej tajemnicy, nie przekazywać, nie ujawniać ani nie wykorzystywać wszelkich informacji pozyskanych przez tę Stronę, w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, bez uzyskania pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody drugiej Strony. W szczególności zobowiązanie to dotyczy informacji: technicznych, technologicznych, organizacyjnych, księgowych, finansowych, personalnych, handlowych statystycznych, pracowniczych, informacji o treści Umowy, wszystkich załączników do Umowy, jak też informacji przetwarzanych w ramach świadczonych usług.
2. Zobowiązania, opisane w ust. 1 nie dotyczą:

- 1) informacji znanych publicznie lub informacji, których ujawnienia zażąda uprawniony organ w przewidzianej formie i treści;
 - 2) przekazywania informacji, o których mowa powyżej uprawnionym doradcom w szczególności prawnym i podatkowym;
 - 3) informacji, ujawnienie których wymagane jest przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Każda ze Stron zobowiązuje się do podjęcia stosownych działań zmierzających do zobowiązania osób trzecich, którym zostanie powierzone wykonanie usług objętych przedmiotem Umowy (w tym również pracowników Strony) lub innych osób, które będą miały dostęp do wszelkich informacji, o których mowa w ust. 1, do stosowania postanowień Umowy.
4. W razie uzyskania informacji przez Stronę otrzymującą, że nastąpiło ujawnienie informacji w sposób niezgodny z postanowieniami Umowy, Strona otrzymująca zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania Strony ujawniającej o tym fakcie jak i podjęcia wszelkich pozostających w granicach możliwości działań oraz pełnej współpracy ze Stroną ujawniającą na rzecz ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.

§ 11.

SIŁA WYŻSZA

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za nie wypełnienie zobowiązań umownych, spowodowanych siłą wyższą, przez którą należy rozumieć w szczególności zdarzenia takie jak: wojna, zamieszki, rozruchy, klęski naturalne takie jak np. silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powódzie, szkody spowodowane uderzeniem pioruna, pożary, akty i decyzje władzy państwowej, jeżeli Strona nie mogła przewidzieć przeszkody i jej zapobiec.
2. Strona powołująca się na zaistnienie przeszkody, o której mowa w ust. 1 zobowiązana jest niezwłocznie po jej zaistnieniu oraz po powzięciu wiadomości o wpływie przeszkody na swoją zdolność do wykonania Umowy, zawiadomić drugą Stronę o zaistnieniu przeszkody i jej wpływie na zdolność do wykonania Umowy.

§ 12.

KIEROWANIE I KOORDYNACJA PRAC

1. Do kierowania i koordynacji prac wynikających z Umowy oraz podpisu protokołów uruchomienia i wykonania usług wyznaczeni zostali:
 - 1) ze strony Wykonawcy:
.....
 - 2) ze strony Zamawiającego:
.....
.....
2. Strony mogą w każdym czasie jednostronnie wyznaczyć inne osoby, niż wymienione ust. 1. W takim przypadku Strona poda drugiej Stronie na piśmie dane nowo wyznaczonych osób. Zmiana w tym zakresie nie wymaga zawarcia przez Strony aneksu do Umowy.

§ 13.

CZAS TRWANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta na czas 24 m-cy liczony od daty podpisania Protokołu Uruchomienia Usług.
2. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonanie umowy może zagrazić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
4. Umowa może ulec rozwiązaniu:
 - a) wskutek oświadczenia jednej ze stron z zachowaniem 1- miesięcznego okresu wypowiedzenia,
 - b) gdy zajdą okoliczności, za które strony nie ponoszą odpowiedzialności, a które uniemożliwiają dalsze wykonywanie umowy,
 - c) ze skutkiem natychmiastowym, przez Zamawiającego, w przypadku, gdy Wykonawca nie będzie realizował przedmiotu umowy należycie, we właściwym czasie lub w inny sposób istotnie naruszy postanowienia umowy.

§ 14.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Strony zobowiązują się rozstrzygać ewentualne spory dotyczące Umowy polubownie.

2. Jeżeli Stronom nie uda się rozstrzygnąć sporu w terminie 30 dni, będzie on rozpatrywany przed sądem właściwym dla siedziby Zamawiającego.
3. Wszelkie uzupełnienia i zmiany postanowień Umowy dla swej ważności wymagają formy pisemnego aneksu, z wyłączeniem postanowień § 4 ust. 17 i § 12 ust. 1 Umowy.
4. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy będą miały zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego.
5. Zamawiający wyraża zgodę na używanie i zamieszczanie jego nazwy i logotypu w materiałach reklamowych, marketingowych Wykonawcy oraz na stronie internetowej Wykonawcy.
6. Wszystkie załączniki:
 - 1) Załącznik „Protokół odbioru licencji SAP Crystal Reports”;
 - 2) Załącznik „Parametry techniczne świadczonych usług”;
 - 3) Załącznik „Serwery Wirtualne”;
 - 4) Załącznik „Backup Enterprise”;
 - 5) Załącznik „Site-to-Site VPN”;
 - 6) Załącznik „Administracja systemami”
 - 7) Załącznik „Administracja bazą danych Oracle”;
 - 8) Załącznik „Backup Maszyn Wirtualnych”
 - 9) Załącznik „Usługi dot. administrowania infrastrukturą serwerową, bazodanową oraz programową”;
 - 10) Załącznik „SPLA”;
 - 11) Załącznik „Platforma wirtualizacyjna Oracle”;
 - 12) Załącznik „Security Operation Center (SOC)”;
 - 13) Załącznik „Protokół Uruchomienia Usługi”;
 - 14) Załącznik „Protokół wykonania usługi SLA”;
 - 15) Załącznik „Zbiór danych osobowych”– stanowią integralną część Umowy.
7. Wszystkie dokumenty przygotowywane przez Zamawiającego lub Wykonawcę, w związku z realizacją Umowy, będą sporządzane w języku polskim. Powyższe dotyczy również dokumentów przekazywanych przez Zamawiającego pracownikom Wykonawcy w ramach realizacji Umowy.
8. Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli Stron.
9. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym w dwóch dla Zamawiającego i w jednym dla Wykonawcy.

WYKONAWCA:

ZAMAWIAJĄCY:

Protokół odbioru licencji SAP Crystal Reports

Niniejszym potwierdzamy odbiór licencji SAP Crystal Reports dla 1 nazwanego użytkownika zarejestrowanych na:

Wykaz dostarczonych licencji i serwisów.

Opis	Ilość
SAP Crystal Reports	1

.....
Data i podpis

Parametry Techniczne Świadczonych Usług

1. Usługi świadczone przez Wykonawcę, są udostępniane Zamawiającemu na wydzielonym i dostępnym dla Zamawiającego paśmie łącza telekomunikacyjnego łączącego Data Center z siecią Internet, o przepustowości 200 Mb/s dla wszystkich uruchomionych usług. Wykonawca gwarantuje przepustowość i dostępność pasma łącza telekomunikacyjnego, zgodnie z warunkami określonymi w § 3 Umowy (SLA). Na potrzeby Zamawiającego zostanie przydzielony 1 publiczny adres IPv4.
2. Zasoby przydzielone na realizację przedmiotu Umowy zostaną posadowione w strefie:
 - a) Publicznej (sieć zewnętrzna) w ilości 1 stref, przy czym:
 - 1 z zaporą sieciową (firewall),
 - b) Prywatnej (DMZ – strefa dedykowana na potrzeby serwerów Zamawiającego) w ilości 1 stref.

Ochrona łączy obejmuje dodatkowo IPS i NGFW.

3. W ramach usługi **Serwery Wirtualne**, szczegółowo opisanej w załączniku „**Serwery Wirtualne**”, Wykonawca zapewnia dostęp do 6 maszyn wirtualnych o specyfikacji określonej przez Zamawiającego. Parametry techniczne wskazane zostały w tabeli poniżej:

Lp.	System operacyjny i aplikacje	vCPU	vHDD/vSSD	vRAM
1	Ms Windows Server, Ms SQL Server Standard (25 subskrybentów)	8	400 GB SSD/Flash	32 GB
2	Lunux, Centos (GPL),	12	200 GB SAS 10k rpm	32 GB
3	Linux, Centos (GPL) MySQL	2	200 GB SSD/Flash	8 GB
4	Linux, Centos (GPL)	4	40 GB SAS 10k rpm	20 GB
5	Ms Windows Server, SAP Crystal Reports	1	60 GB SAS 10k rpm	2 GB
6	Oracle Linux, Oracle DB SE2	4	220 GB SAS 10k rpm	20 GB

Sumaryczna moc procesora(ów) do 20,24 GHz.

4. W ramach usługi **Backup Enterprise** szczegółowo opisanej w załączniku „**Backup Enterprise**”, Wykonawca zapewnia:
 - a) Ilość miejsca przeznaczonego do wykonywania kopii zapasowych Zamawiającego: 2200 GB, w tym:
 - przestrzeń na potrzeby backup: 2200 GB,
 - b) Obsługę klientów (nodów) w ilości 1 oraz obsługę serwera backupowego, znajdującego się w Data Center Wykonawcy.
 - c) harmonogram tworzenia backupów:

	Określa Zamawiający	Wartości domyślne
Ścieżka/i do katalogu/ów z kopiami zapasowymi	systemy linux/unix: /backup systemy Windows: c:\backup
Harmonogram pobierania należy określić, w który dzień utworzyć	Codziennie backup w godzinach pomiędzy godz. 18:00 a 06:00

	backup z powyższego/ych katalogu/ów i według której klasy dla backupu przechowywać	
Klasy dla backupu	Parametry dla klasy: Ilość cykli: 1 Ilość dni: 7 + wyłącznie na serwera wirtualnego z bazą danych Oracle- 4 kolejne pełne backupy tygodniowe+ 1 pełny backup miesięczny	Jedna klasa o parametrach: Ilość cykli: 1 Ilość dni: 7

Uwaga: W przypadku nieokreślenia przez Zamawiającego odpowiednich wartości, zostaną przyjęte wartości domyślne.

Objaśnienie parametrów dla backupu:

- Cykl rozumiany jest, jako pełen backup oraz wszystkie backupy inkrementalne/różnicowe do następnego backupu pełnego

-Ilość dni rozumiana jest, jako liczba dni, przez które mają być przechowywane pobrane backupy

5. W ramach usługi **Site-to-Site VPN** szczegółowo opisanej w załączniku „**Site-to-Site VPN**” do Umowy, Wykonawca zapewnia:

a) Punkt centralny sieci VPN, znajdujący się w Data Center Wykonawcy, obsługiwany przez urządzenia umożliwiające obsługę ruchu VPN. Przepustowość VPN ograniczona będzie do udostępnionej w ramach umowy przepustowości, a mianowicie do 100 Mb/s.

b) Ilość zestawionych kanałów VPN - 1 szt.

6. W ramach usługi **Administracja Systemami** szczegółowo opisanej w załączniku „**Administracja Systemami**”, Wykonawca zobowiązuje się do administracji systemami wymienionymi poniżej:

Lp.	Nazwa (FQDN)	Wersja OS
1	Serwer baz danych Oracle/Oracle Linux	Oracle Linux 7

7. W ramach usługi **Administracja bazą danych Oracle** szczegółowo opisanej w załączniku „**Administracja bazą danych Oracle**”, Wykonawca zobowiązuje się do administracji platformą dla wymienionych poniżej instancji:

Lp.	Nazwa instancji	Wersja Oracle
1	Serwer baz danych Oracle/Oracle Linux	Oracle DB SE2

8. W ramach usługi **Backup Maszyn Wirtualnych** szczegółowo opisanej w załączniku „**Backup Maszyn Wirtualnych**” Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania kopii zapasowych 5 szt. całych maszyn wirtualnych na przestrzeni dyskowej Wykonawcy. Polityka backupowa 1 kopia dziennie, retencja backupu 7 dni.

9. W ramach usługi **SPLA**, szczegółowo opisanej w załączniku „**SPLA**”, Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi w oparciu o oprogramowanie Microsoft w modelu:

a. Na abonenta (SAL - Subscriber Access License)

Lp.	Nazwa	Ilość
1	Ms SQL Standard -SAL (nazwany użytkownik, osoba fizyczna)	30

b. Instancja Windows Server

Lp.	Nazwa	Ilość
1	Instancja Ms Windows Server	2

10. W ramach usługi **Platforma wirtualizacyjna Oracle**, szczegółowo opisanej w załączniku „**Platforma wirtualizacyjna Oracle**”, Wykonawca zapewnia tworzenie środowisk zwirtualizowanych serwerów Zamawiającego. Parametry techniczne zostały wskazane w tabeli poniżej:

Lp.	Nazwa (FQDN)	RAM (GB)	HDD (GB)	vCPU (szt.)
	Serwer baz danych	20	220	4
	RAZEM	20	220	4

Oprogramowanie:

Lp.	Nazwa	Ilość
1	Instancja serwera baz danych Oracle SE2 (4vCPU)	1
2	Instancja Linux CentOS	1
3	Wirtualizator Oracle	1

11. W ramach usługi **SOC** 6 szt. maszyn wirtualnych zostaną objęte ochroną.
12. **Czas świadczenia serwisu usług** - w dni robocze w godzinach od 6:00 do 18:00. Serwis usług polega na rozwiązywaniu incydentów, problemów i usterek wynikłych w trakcie świadczenia usług określonych w Umowie.

Serwery wirtualne

§ 1.

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „Serwery wirtualne” (parametry techniczne zawiera Tabela), która polega na skonfigurowaniu i uruchomieniu elastycznej infrastruktury serwerowej, zwymiarowanej dla aktualnych potrzeb Zamawiającego na platformie wirtualizacyjnej VMware, zapewniając dostęp do maszyn wirtualnych o specyfikacji określonej przez Zamawiającego.

§ 2.

W ramach usługi Wykonawca zapewnia:

1. Przygotowanie maszyn wirtualnych według specyfikacji podanej przez Zamawiającego.
2. Zabezpieczenie przed awarią pojedynczego serwera fizycznego – wykorzystanie mechanizmu High Availability. W przypadku awarii serwera fizycznego, wszystkie uruchomione na nim maszyny wirtualne są przenoszone na inne działające serwery fizyczne.
3. Ręczne lub dynamiczne przenoszenie maszyn wirtualnych między serwerami fizycznymi bez utraty ciągłości pracy dzięki mechanizmom VMotion i DRS. Dynamiczne przenoszenie maszyn wirtualnych odbywa się w przypadku wykrycia nadmiernego obciążenia serwera fizycznego, na serwer o mniejszym obciążeniu.
4. Możliwość zmiany zasobów sprzętowych przydzielanych dla wirtualnego serwera (RAM, CPU, HDD).
5. Możliwość szybkiego tworzenia nowych maszyn wirtualnych na podstawie już istniejących.
6. Uniezależnienie systemu operacyjnego od sprzętu.
7. Wykonanie pełnej kopii zapasowej maszyny wirtualnej w cyklu jednomiesięcznym, lecz nie ponosi odpowiedzialności za spójność danych.

§ 3.

W przypadku zaistnienia konieczności wykonania prac związanych z rekonfiguracją serwerów wirtualnych administrowanych przez Zamawiającego, Zamawiający zobowiązany jest, w ustalonym przez Strony terminie, wykonać niezbędne prace administracyjne zgodnie z dostarczoną przez Wykonawcę instrukcją. Maksymalny termin, w jakim Zamawiający musi wykonać określone przez Wykonawcę prace, wynosi 14 dni i liczony jest od dnia, w którym Wykonawca powiadomił Zamawiającego o konieczności wykonania niezbędnych prac.

Backup Enterprise**§ 1.**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „Backup Enterprise”, która polega na zapewnieniu przestrzeni na potrzeby polityki backupowej.
2. Backup to tworzenie kopii bezpieczeństwa danych celem umożliwienia odtworzenia ich w momencie utraty lub uszkodzenia.

§ 2.

1. W ramach usługi Wykonawca zapewnia:
 - a) Ilość miejsca przeznaczonych do wykonywania kopii zapasowych Zamawiającego.
 - b) Wykonywanie zrzutów utworzonych i przechowywanych przez Zamawiającego na macierzy dyskowej kopii zapasowych jego systemów (systemów operacyjnych, baz danych, aplikacji, plików konfiguracyjnych itp.), według polityki i harmonogramu określonego przez Zamawiającego w Umowie.
 - c) Obsługę klientów (nodów) oraz obsługę serwera Systemu Backup, znajdującego się w Data Center Wykonawcy.
 - d) Oprogramowanie klientów, zainstalowanie i skonfigurowanie na urządzeniach/serwerach Zamawiającego.
 - e) Urządzenia pośredniczące, stanowiące własność Wykonawcy.
 - f) Obsługę Centralnego Serwera Backup-owego, bibliotek taśmowych typu Tape Library i/lub VTL oraz urządzeń pośredniczących znajdujących się w Data Center Wykonawcy.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) Wydajność wykonywania kopii zapasowych związaną z przepustowością łącz internetowych Zamawiającego.
 - b) Jakość zawartości kopii zapasowych danych (spójność, zawartość, aktualność, kompletność, itp.) Zamawiającego.
 - c) Odtworzenie danych Zamawiającego.
 - d) Dostępność łącza internetowego dostawcy Zamawiającego.
 - e) Nieprawidłowe działanie platformy spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem przez Zamawiającego.
3. Warunki świadczenia usługi:
 - a) Zamawiający zobowiązany jest do utworzenia kopii bezpieczeństwa swoich systemów (systemów operacyjnych, baz danych, aplikacji, plików konfiguracyjnych itp.), za pomocą narzędzi właściwych dla tych systemów i składowanie ich w katalogu, z którego Wykonawca wykonywać będzie backup na serwer Systemu Backup.
 - b) Zamawiający zobowiązany jest przestawić Wykonawcy harmonogram i politykę tworzenia backupów na podstawie wypełnionej przez Zamawiającego tabeli.

Site-to-Site VPN**§ 1.**

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „Site-to-Site VPN”, która polega na wdrożeniu wirtualnych prywatnych sieci VPN w konfiguracji punkt-punkt lub punkt-wielopunkt w celu integracji zasobów/usług/aplikacji odpowiednio pomiędzy wybranymi oddziałami Zamawiającego i/lub oddziałami Zamawiającego, a Wykonawcą oraz pomiędzy oddziałami Zamawiającego i/lub oddziałami Zamawiającego, a Wykonawcą.

§ 2.

W ramach usługi Wykonawca zapewnia obsługę węzła głównego znajdującego się w Data Center Wykonawcy. Zamawiający zapewni we własnym zakresie urządzenia umożliwiające zestawienie Site-to-Site VPN oraz łącza internetowe w oddziałach o wymaganej przepustowości, za które sam będzie odpowiadał, a ewentualne awarie zgłaszać będzie we własnym zakresie u swojego dostawcy ISP – dostawcy internetowego. Wszystkie opłaty związane z instalacją, konfiguracją oraz eksploatacją łącz internetowych ponosi Zamawiający.

§ 3.

Zamawiający zrealizuje we własnym zakresie translację NAT (maskowanie adresacji sieci LAN) na swoim urządzeniu na adres IPv4 wskazany przez Wykonawcę lub zobowiązuje się we własnym zakresie przeadresować swoją sieć LAN na adresację wskazaną przez Wykonawcę w przypadku, gdy adresacja sieci LAN Wykonawcy pokrywa się z adresacją wykorzystywaną w środowisku Data center Wykonawcy.

Administracja systemami**§ 1.**

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „Administracja Systemami”, polegającej na administracji systemami wskazanymi w- Załączniku „Parametry techniczne świadczonych usług” do Umowy , szczegółowo opisanej w § 2 poniżej.

§ 2.

1. W ramach usługi Wykonawca zapewnia:
 - 1) Instalację i konfigurację systemu zgodnie z wytycznymi dostarczonymi przez Zamawiającego;
 - 2) Instalację poprawek do systemu operacyjnego (hotfix) i poprawek zbiorczych (service pack) przed instalacją oprogramowania aplikacyjnego;
 - 3) W trakcie eksploatacji systemu, instalacja nowych poprawek i hotfix, będzie dokonywana przez Wykonawcę tylko i wyłącznie na prośbę Zamawiającego oraz po wcześniejszym przetestowaniu poprawki przez Zamawiającego na własnej platformie testowej;
 - 4) Realizację polityki wykonywania kopii zapasowych zgodnie z wytycznymi dostarczonymi przez Zamawiającego;
 - 5) Rozwiązywanie problemów z zainstalowanym systemem operacyjnym;
 - 6) Konfigurację zabezpieczeń na poziomie zainstalowanego systemu operacyjnego (firewall, itp.);
 - 7) Instalację oraz konfigurację oprogramowania antywirusowego (jeżeli zostanie zakupione przez Zamawiającego u Wykonawcy);
 - 8) Administrację pamięcią masową w systemie operacyjnym;
 - 9) Wykonywanie kopii bezpieczeństwa – backup – zgodnie z dostarczonym przez zamawiającego harmonogramem, zaakceptowanym przez obydwie Strony Umowy.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) Wydajność oraz stabilność działania aplikacji Zamawiającego;
 - 2) Jakość danych (spójność, zawartość, aktualność, kompletność, itp.) przetwarzanych przez aplikację Zamawiającego;
 - 3) Backup i odtworzenie danych- dodatkowy czas potrzebny na odtworzenie usługi z kopii zapasowych nie będzie liczony do czasu niedostępności usługi;
 - 4) Aplikacje Zamawiającego i ich dostępność;
 - 5) Nieprawidłowe działanie platformy spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem przez Zamawiającego.

Administracja bazą danych Oracle

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „Administracja bazą danych Oracle”, polegającej na administracji platformą Oracle, której zakres opisany został w § 2 poniżej.

§ 1.

W ramach usługi Wykonawca zapewnia:

1. Wersja podstawowa – ORACLE STANDARD

- a) Utrzymanie ciągłości pracy systemów baz danych Oracle w systemie 24/7.
- b) Instalację, konfigurację oraz administrację baz danych.
- c) Obsługę sytuacji awaryjnych.
- d) Diagnostowanie pojawiających się problemów w pracy bazy danych.
- e) Przeprowadzanie monitoringu baz danych.
- f) Monitorowanie backup'u danych (przygotowywanie oraz implementacja procedur backup'owych).
- g) Informowanie Zamawiającego o pojawiających się problemach związanych z pracą bazy danych.
- h) Opracowywanie i uaktualnianie dokumentacji systemowej.
- i) Liczba godzin administratora baz danych Oracle do wykorzystania w ciągu miesiąca 6 h.

§ 2.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Backup i odtworzenie danych- dodatkowy czas potrzebny na odtworzenie usługi z kopii zapasowych nie będzie liczony do czasu niedostępności usługi.
2. Nieprawidłowe działanie platformy spowodowane niewłaściwym użytkowaniem przez Zamawiającego.

Backup Maszyn Wirtualnych

§ 1.

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „Backup Maszyn Wirtualnych”, która polega na wykonywaniu kopii zapasowych całych maszyn wirtualnych na przestrzeni dyskowej Wykonawcy.

§ 2.

4. W ramach usługi Wykonawca zapewnia:
 - a) Ilość miejsca przeznaczonego do wykonywania kopii zapasowych
 - b) Wykonywanie backupów na serwerze, według polityki i harmonogramu określonego przez Zamawiającego w Umowie.
 - c) Możliwość odtwarzania całej wirtualnej maszyny lub tylko pojedynczych plików
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności, za jakość kopii zapasowych oraz archiwów danych (spójność, zawartość, aktualność, kompletność, itp.) Zamawiającego.
3. Warunki świadczenia usługi:
 - c) Zamawiający zobowiązany jest przestawić Wykonawcy harmonogram i politykę tworzenia backupów/archiwów na podstawie wypełnionej przez Zamawiającego tabeli.
 - d) W przypadku wykonywania kopii zapasowych serwerów MS Windows zarządzanych przez zamawiającego, zamawiający zobowiązany jest do dostarczenia konta użytkownika lokalnego niezbędnego do prawidłowego „wyciszenia” systemu podczas procesu tworzenia kopii zapasowej.
 - e) W przypadku innych systemów klient zobowiązany jest do dostarczenia mechanizmów do „wyciszenia” odpowiedniego typu aplikacji

Usługi dot. administrowania infrastrukturą serwerową, bazodanową oraz programową

1. Aktualizowanie podkładów mapowych w systemie GIS (w tym w systemie open-source QGIS eksploatowanym przez Zamawiającego) w zakresie wszystkich warstw podglądowych mapy zasadniczej/GESUT– usługa wykonywana raz na 12 m-cy
2. Uruchamianie nowych stanowisk edycyjnych systemu open source QGIS – usługa wykonywana do 2 razy na 12 m-cy
3. Administracja uprawnieniami i dostęпами w systemach ERP Zamawiającego – Zintegrowany System Informatyczny- zakładanie nowych operatorów, nadawanie uprawnień do modułów, definiowanie ról operatorów
4. Aktualizacja systemu operacyjnego Linux wraz z wtyczkami – usługa wykonywana na zgłoszenie Zamawiającego, max raz na kwartał
5. Aktualizacje w zakresie Certyfikatów SSL
6. Aktualizacja Serwera Bazodanowego MSSQL (poprawki producenta) – usługa wykonywana na zgłoszenie Zamawiającego, max raz na kwartał
7. Przegląd i konserwacja bazy danych ZSI- defragmentacje danych oraz indeksów – usługa wykonywana na zgłoszenie Zamawiającego, max raz na rok.

SPLA

§ 1.

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „SPLA”, która polega na dostarczeniu Zamawiającemu usługi w oparciu o oprogramowanie Microsoft w modelu SPLA.

§ 2.

Wykonawca udostępnia Zamawiającemu, na podstawie Umowy zawartej pomiędzy Wykonawcą a Microsoft, usługę świadczoną na rzecz Zamawiającego w ramach Umowy w wykorzystaniem oprogramowania Microsoft.

§ 3.

Warunki użytkowania przez Zamawiającego oprogramowania Microsoft dostępnego w ramach usługi SPLA:

1. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za ilość wykorzystywanych licencji Microsoft (ilość kont użytkowników), która musi być zgodną z wykupioną u Wykonawcy ilością licencji Microsoft.
2. W przypadku zapotrzebowania na większą ilość licencji Microsoft, Zamawiający zwróci się do Wykonawcy z zamówieniem, na zasadach opisanych w Umowie, o dodatkowe licencje Microsoft.
3. Na każdym z serwerów udostępnionych klientowi w ramach usługi SPLA, Wykonawca będzie posiadał dedykowane konto administracyjne. Zabronione jest usuwanie lub blokowanie takiego konta przez Zamawiającego – dotyczy przypadku gdy Zamawiający również posiada uprawnienia administracyjne do serwerów dostępnych w ramach usługi SPLA.
4. Jeżeli usługa SPLA jest świadczona poza lokalizacją Wykonawcy, Zamawiający ma obowiązek przygotowania zdalnego dostępu dla Wykonawcy do zasobów które są uruchomione w ramach usługi SPLA.
5. W przypadku posiadania przez Zamawiającego uprawnień administracyjnych do zasobów uruchomionych w ramach usługi SPLA, Zamawiający zobowiązany jest każdorazowo do poinformowania Wykonawcy o instalacji dodatkowego oprogramowania, którego nie było w dniu oddania usługi Zamawiającemu. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za zainstalowane przez siebie oprogramowanie, a co za tym idzie za wszelkie możliwe naruszenia umów licencyjnych związanych z zainstalowanym przez siebie oprogramowaniem.
6. W dowolnym momencie trwania umowy, Wykonawca ma prawo do przeprowadzenia audytu zainstalowanego oprogramowania w ramach świadczonej usługi.
7. Jeżeli Wykonawca stwierdzi fakt niezgodnego z licencją użytkownika usługi, usługa taka może być zawieszona do momentu usunięcia niezgodności.
8. W sytuacji kiedy Zamawiający posiada dostęp administracyjny do serwerów Windows dostępnych w ramach usługi, dostęp taki udzielany jest bezpłatnie dla maksymalnie dwóch nazwanych użytkowników Zamawiającego - dwóch fizycznych osób. Każdy dodatkowy dostęp jest odpłatny.
9. Zamawiającemu nie wolno usuwać, modyfikować lub ukrywać jakichkolwiek informacji na temat praw autorskich, praw patentowych, znaków handlowych lub innych praw własności, które zawarte są lub umieszczone w Produktach Microsoft.
10. Zamawiającemu nie wolno odtwarzać kodu źródłowego, dekompilować bądź dezasemblować Produktów Microsoft, z wyjątkiem sytuacji, w których czynności takie są wyraźnie dopuszczone przepisami prawa właściwego.
11. Zamawiający zrzeka się, w zakresie dopuszczalnym przez prawo właściwe, z odpowiedzialności z tytułu wszelkich gwarancji ze strony Microsoft oraz wszelkiej odpowiedzialności ze strony Microsoft lub jej dostawców za jakiegokolwiek szkody bezpośrednie, pośrednie czy też wtórne, wynikające z Usług w zakresie oprogramowania.
12. Usługi wsparcia technicznego w zakresie oprogramowania świadczy Wykonawca.
13. Zakaz użytkowania w strefach wysokiego ryzyka. Produkty nie tolerują uszkodzeń i nie są objęte gwarancją w zakresie bezbłędnej lub nieprzerwanej pracy. Wykonawca nie daje Zamawiającemu prawa do użytkowania i jakiegokolwiek stosowania Produktów Microsoft w jakiegokolwiek sytuacji, w której awaria Produktu(ów) mogłaby prowadzić do śmierci lub poważnego uszkodzenia ciała jakiegokolwiek osoby, bądź do poważnej szkody na mieniu lub też istotnego zniszczenia środowiska. Przykłady Użytkowania w strefie

wysokiego ryzyka obejmują między innymi: statki powietrzne lub inne środki do masowego transportu ludzi, obiekty nuklearne lub chemiczne, systemy podtrzymywania życia, podlegające wszczęciu urządzenia medyczne, pojazdy mechaniczne lub systemy obronne. Wykonawca i firma Microsoft zwolnieni są z odpowiedzialności za jakiegokolwiek roszczenia osób trzecich powstałe w wyniku użytkowania przez Zamawiającego z Produktów Microsoft w strefie wysokiego ryzyka.

14. Zamawiający zobowiązuje się do ochrony praw własności intelektualnej Microsoft. Zamawiającemu nie wolno brać udziału w nieautoryzowanym wytwarzaniu, kopiowaniu, dystrybucji lub użytkowaniu jakichkolwiek Produktów, bądź jakiegokolwiek innego udziału w naruszaniu praw własności intelektualnej firmy Microsoft. Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać firmie Microsoft jakiegokolwiek podejrzenie fałszowania, akty piractwa lub inne naruszenia własności intelektualnej w programach komputerowych, podręcznikach, materiałach marketingowych bądź innych materiałach stanowiących własność firmy Microsoft i/lub jej licencjodawców, z chwilą powzięcia przez Zamawiającego informacji na ten temat.
15. Zamawiający dopuszcza możliwość ujawnienia przez Wykonawcę na rzecz Microsoft informacji na swój temat (nazwa, adres, ilość wykorzystanych licencji), jako użytkownika końcowego, wymaganych umową pomiędzy Wykonawcą a Microsoft.
16. Zamawiający zobowiązuje się przestrzegać postanowień zawartych w dokumencie „Warunki licencji użytkownika końcowego”, opisujący zasady i warunki dotyczące korzystania z oprogramowania Microsoft. Dokument ten zawarty został w § 4 niniejszego Załącznika.
17. Usługi w ramach SPLA są rozliczane w cyklach miesięcznych – opłata nie może być rozliczona w okresie krótszym niż jeden miesiąc. Świadczenie usług SPLA przez chociaż jeden dzień w miesiącu kalendarzowym powoduje obowiązek zapłaty przez Zamawiającego pełnej opłaty za świadczoną w danym miesiącu usługę SPLA.

§ 4.

Wykonawca zobowiązany jest przedstawić zamawiającemu treść licencji oferowanych systemów operacyjnych i bazodanowych.

Platforma wirtualizacyjna Oracle

§ 1.

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „Platforma wirtualizacyjna Oracle”, która umożliwi tworzenie środowisk zwirtualizowanych serwerów Zamawiającego.

§ 2.

1. Platforma wirtualizacyjna Oracle, o której mowa w § 1, działa w oparciu o serwery fizyczne renomowanej firmy. Każdy wyposażony w kilkudziesięciu- corowe, wielowątkowe procesory Intel(R) Xeon(R).
2. Platforma wirtualizacyjna Oracle, posiada następujące funkcje i zapewnia:
 - 1) Live Migration – migrację maszyn wirtualnych, w czasie rzeczywistym podczas pracy, z jednego serwera fizycznego na drugi, co w konsekwencji powoduje brak opóźnień i przestojów oraz ciągłość dostępności usług;
 - 2) pełną integralność wszystkich transakcji;
 - 3) równoważenie obciążenia i planowanych prac konserwacyjnych;
 - 4) Guest High Availability (HA) – automatyczne uruchomienie maszyn wirtualnych (VM) w obrębie puli po awarii;
 - 5) Pool Loadbalancing – podczas uruchamiania maszyny wirtualnej (VM) zostanie wybrany serwer OVM/OLVM z największą ilością wolnych zasobów;
 - 6) Cloning – klonowanie maszyn wirtualnych (VM) umożliwiające szybką budowę systemów testowych lub umożliwiające przeniesienie VM do innej puli serwerów;
 - 7) Oracle VM Templates – gotowe, prekonfigurowane systemy z oprogramowaniem Oracle, które są przetestowane i zoptymizowane przez inżynierów pod kątem aplikacji Oracle.
3. Na potrzeby świadczenia usługi „Platforma wirtualizacyjna Oracle”, poniższym definicjom nadaje się następujące znaczenie:
 - 1) vCPU – wirtualny procesor o mocy jednego wątku procesora fizycznego;
 - 2) Serwer wirtualny (maszyna wirtualna, VM) – pojedynczy serwer uruchomiony w środowisku Oracle Virtual Machine. Każda maszyna wirtualna posiada własny wirtualny procesor, interfejs sieciowy, dyski. Wszystkie te zasoby mogą być rozszerzane w dowolnym momencie bez potrzeby wyłączenia wirtualnej maszyny;
 - 3) Wysoka dostępność – opcja, dzięki której w przypadku awarii serwera fizycznego na którym działa wirtualna maszyna zostanie ona automatycznie przeniesiona na działający serwer fizyczny; typu Oracle RAC – bazodanowy klaster wysokiej dostępności. Każdy węzeł (node) wchodzący w skład klastra musi posiadać licencje bazodanowe.

Security Operation Center

§ 1.

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usługi „Security Operation Center”, która polega na monitorowaniu systemów Zamawiającego w zakresie wynikającym z wybranych przez niego modułów systemu SecureVisio oraz innych, uzgodnionych w drodze pisemnej systemów służących moitorowaniu bezpieczeństwa. Lista takiego oprogramowania stanowi część niniejszego załącznika. Każdorazowo gdy wykorzystywana jest infrastruktura Wykonawcy mają zastosowanie odpowiednie Załączniki specyfikujące te dodatkowe elementy

§ 2.

1. W ramach usługi Wykonawca zapewnia:
 - 1) Udostępnienie funkcjonalności poniższych modułów (według wyboru klienta-niepotrzebne skreślić)
 - a. Moduł Podstawowy – BASE
 - b. Moduł Zarządzania Podatnościami-TVM
 - c. Moduł Zarządzania Incydentami-SIR
 - 2) Ciągłe monitorowanie zdarzeń zdefiniowanych w systemie SecureVisio oraz modułów dodatkowych umieszczonych na załączonej liście i podejmowanie działań informacyjnych o wystąpieniu podejrzenia incydentu bezpieczeństwa. Powyższa informacja przekazywana jest do Zamawiającego lub wskazanego przez niego podmiotu przy pomocy zdefiniowanego w SecureVisio kanału powiadomień
 - 3) Obsługa zarejestrowanych zdarzeń mogących stanowić incydent bezpieczeństwa na systemach Zamawiającego jest objęta odrębną specyfikacją określoną odpowiednim Załącznikiem do niniejszej umowy
 - 4) Usługa jest dostępna w trybie 365/7/24 w trybie określonym w części głównej umowy
2. W ramach usługi Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) Zainstalowania , parametryzacji i uruchomienia usługi na infrastrukturze Wykonawcy
 - 2) Aktualizacji zainstalowanych modułów po zweryfikowaniu bezpieczeństwa takiej aktualizacji w zakresie odpowiadającym dobrem praktykom
 - 3) Implementacji reguł wykrywających najnowsze wskaźniki kompromitacji według zasad należytej staranności
 - 4) Bezwłocznego przekazywania informacji o zarejestrowaniu zdarzenia sklasyfikowanego jako incydent bezpieczeństwa w trybie określonym w p. 2)
 - 5) Udostępnienie drugiej linii wsparcia którą stanowi kwalifikowany Zespół Bezpieczeństwa dla dokładniejszego zidentyfikowania charakteru incydentu w wypadku gdy Zamawiający lub wskazany przez niego podmiot nie potrafi zinterpretować informacji przekazanej przez pierwszą linię wsparcia. Uruchomienie działania drugiej linii wsparcia odbywa się na żądanie Zamawiającego lub wskazanego przez niego podmiotu nie później niż 24 godziny po zgłoszeniu takiego żądania
3. Zamawiający zobowiązuje się do :
 - 1) Udostępnienia zasobów niezbędnych do przeprowadzenia instalacji wybranych modułów według uzgodnionego harmonogramu prac
 - 2) Zapewnienie dostępu do infrastruktury w trakcie trwania umowy jeśli konieczność taka zostanie sformułowana w drodze pisemnej z wskazaniem przyczyn i zakresu prac przez Wykonawcę

§ 3.

1. Wyłączenia odpowiedzialności Wykonawcy
 - 1) Wykonawca nie odpowiada za skutki incydentów bezpieczeństwa których nie można było wykryć regułami zdefiniowanymi w wybranych przez Zamawiającego modułami SecureVisio oraz modułami dodatkowymi umieszczonymi na załączonej liście modułów dodatkowych

Lista modułów dodatkowych:

1. Monitoring bezpieczeństwa sieci typu Onion Security

Protokół uruchomienia usługi

Podstawa uruchomienia usługi:	Umowa Data Center zawarta w dniu
Wykonawca:	
Zamawiający:	
Koordynator Umowy po stronie Wykonawcy:	
Koordynator Umowy po stronie Zamawiającego:	
Numer Umowy z Wykonawcą:	

Przebieg i uwagi dotyczące uruchomienia usługi		
Czas uruchomienia usługi wskazany w	Data uruchomienia usługi	Miejsce uruchomienia usługi
Zakres prac: Uruchomienie usługi zgodnie z przedmiotem		
Informacje dodatkowe:		
Potwierdzenie uruchomienia usług		
Ze strony Wykonawcy	Ze strony Zamawiającego	
..... (imię, nazwisko, data, podpis) (imię, nazwisko, data, podpis)	

Protokół Wykonania Usługi SLA

dla _____ w okresie _____

Nazwa usługi		„Świadczenie usług outsourcingu informatycznego”		
Okres obowiązywania usługi				
Koordynator Umowy po stronie Wykonawcy				
Koordynator Umowy po stronie Zamawiającego				
Numer kolejny protokołu wykonania usługi				
Numer Umowy				
Wskaźnik nr 1 Roczna dostępność usługi				
Poziom gwarantowany	Poziom osiągnięty	Obniżenie opłaty za usługę	Kwota obniżenia wynikająca z pomiaru za każde rozpoczęte 0,5% poniżej poziomu gwarantowanego	
Wskaźnik nr 2 Rozwiązanie Incydentu o priorytecie krytycznym				
Czas gwarantowany	Czas osiągnięty	Ilość incydentów krytycznych	Obniżenie opłaty za każdą rozpoczętą godzinę	Kwota obniżenia wynikająca z pomiaru
Wskaźnik nr 3 Rozwiązanie Incydentu o priorytecie niekrytycznym				
Czas gwarantowany	Czas osiągnięty	Ilość incydentów niekrytycznych	Obniżenie opłaty za każdą rozpoczętą godzinę	Kwota obniżenia wynikająca z pomiaru

Wskaźnik nr 4 Podjęcie zgłoszenia incydentu				
Czas gwarantowany	Czas osiągnięty	Ilość zgłoszeń	Obniżenie opłaty za każde zaewidencjonowane i nie poparte reakcją zgłoszenie incydentu	Kwota obniżenia wynikająca z pomiaru
Suma obniżeń z tytułu niespełnienia gwarantowanych poziomów świadczenia usługi				
Wartość usługi w okresie zł
Obniżenie w poszczególnych wskaźnikach				
Wskaźnik nr 1			 zł
Wskaźnik nr 2			 zł
Wskaźnik nr 3			 zł
Wskaźnik nr 4			 zł
Suma obniżeń			 zł
Wartość usługi do zafakturowania			 zł
Data sporządzenia i podpisania protokołu				
Data			Podpis i pieczęć	
..... r.			
Na tym protokół zakończono. Protokół sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.				

Protokół- Usługi Sieciowe

Lp.	Nazwa	DANE	UWAGI
1.	Strefa sieciowa DMZ		
1.1	- ilość stref DMZ (np. produkcja, backup, zarządzanie)		
1.2	- Przydzielenie zamawianych serwerów do konkretnej strefy DMZ		
1.3.	- Dostęp ze wskazanych stref do sieci Internet (<i>TAK/NIE</i>)		
2.	Adresacja IP (<i>opcje do wyboru</i>)		
2.1	- publiczna		
2.2	- publiczna z usługą firewallingu		
2.3	- publiczna z opcją dodatkową – usługa IPS		
2.4	- prywatna (DMZ)		
2.5	- prywatna z usługą Remote Access VPN dla stref DMZ		
3.	Tunelowanie stałe sit-to-site VPN		
3.1	Udostępnienie wskazanych stref poprzez stały kanał vpn site-to-site (<i>TAK/NIE</i>)		

PODPIS ZAMAWIAJĄCEGO

MIEJSCOWOŚĆ I DATA

Zbiór danych osobowych

Lp.	Nazwa zbioru danych osobowych	Nazwa programu przetwarzającego dane	Zakres danych przetwarzanych przez program
1.	Gospodarka wodno-ściekowa	System Sprzedaż: woda, ścieki	identyfikator klienta / imię i nazwisko lub nazwa firmy (w zależności czy osoba fizyczna czy firma) / adres zamieszkania lub adres prowadzenia firmy / adres do korespondencji / posesja na której będzie świadczona usługa / PESEL jeśli osoba fizyczna / NIP i REGON jeśli firma / nr telefonu / nr dowodu / nr umowy / e-mail
		System: Gospodarka Wodomierzowa	
		System: Rozrachunki z Windykacją Należności	
		Masowe Płatności	
		System Kasa	
		System Inkasent CE	
		System Finansowo-Księgowy	
		System Rozliczanie Kosztów	
2.	Rejestr usług dodatkowych	System Transport	imię i nazwisko / adres korespondencyjny / adres dla którego wykonana była usługa / NIP jeśli firma
		System Sprzedaż: Usługi dodatkowe	
3.	Rejestr osób zatrudnionych	System Komax	imię i nazwisko / adres zamieszkania / adres korespondencyjny / data urodzenia / imiona rodziców nazwisko rodowe matki / nr dowodu / NIP / PESEL / wykształcenie / doświadczenie / nr książeczki wojskowej, stopień i stosunek do służby wojskowej / imiona i nazwiska członków rodziny i ich daty urodzenia / informacja o niepełnosprawności jeśli występuje / podpis osoby/ nr telefonu / nr konta bankowego

4.	Zbiór kontrahentów	System TP Media, Moduł: Sprzedaż: woda, ścieki	identyfikator klienta / imię i nazwisko lub nazwa firmy (w zależności czy osoba fizyczna czy firma) / adres zamieszkania lub adres prowadzenia firmy / adres do korespondencji / posesja na której będzie świadczona usługa / PESEL jeśli osoba fizyczna / NIP i REGON jeśli firma / nr telefonu / nr dowodu / nr umowy / e-mail
		System TP Media, Moduł: Gospodarka Wodomierzowa	
		System TP Media, Moduł: Rozrachunki z Windykacją Należności	
		System TP Media, Moduł: Masowe Płatności	
		System TP Media, Moduł: Kasa	
		System TP Media, Moduł: Inkasent CE	
		System TP Media, Moduł: Finansowo-Księgowy	
		System TP Media, Moduł: Rozliczanie Kosztów	
		System TP Media, Moduł: Sprzedaż: Usługi dodatkowe	
		System TP Media : Moduł: Gospodarka Materiałowa	
		Forma papierowa - tradycyjna	

5.	Zbiór danych transportowych kierowców spółki	System: Rokos (transport)	imię i nazwisko kierowcy / marka i nr samochodu / rozliczenie paliwa
6.	Rejestr usług dodatkowych	System TP Media, Moduł: Sprzedaż: Usługi dodatkowe	imię i nazwisko / adres korespondencyjny / adres dla którego wykonana była usługa / NIP jeśli firma
7.	Zbiór danych związanych z zatrudnieniem	System: Komax - Zatrudnienie Kadry i Place	imię i nazwisko / adres zamieszkania / adres korespondencyjny / data urodzenia / imiona rodziców nazwisko rodowe matki / nr dowodu / NIP / PESEL / wykształcenie / doświadczenie / nr książeczki wojskowej, stopień i stosunek do służby wojskowej / imiona i nazwiska członków rodziny i ich daty urodzenia / informacja o niepełnosprawności jeśli występuje / podpis osoby/ nr telefonu / nr konta bankowego

8.	Zbiór umów na dostawę wody i ścieków	System TP Media, Moduł: Sprzedaż: woda, ścieki	identyfikator klienta / imię i nazwisko / adres zamieszkania / adres do korespondencji / posesja na której będzie świadczona usługa / PESEL / NIP / nr telefonu / nr dowodu / nr umowy / akt własnościowy / podpis / dane współwłaścicieli posesji
		Forma papierowa - tradycyjna	
9.	Rejestr korespondencji przychodzącej i wychodzącej.	System TP Media, Moduł: SKRP	dane e zbioru kontrahentów / treść sprawy jakiej dotyczy pismo
		Forma papierowa - tradycyjna	
10.	Zbiór danych windykacyjnych.	System TP Media, Moduł: Rozrachunki z Windykacją Należności	identyfikator klienta / nr umowy / imię i nazwisko / adres korespondencyjny / posesja której dług dotyczy / wysokość zadłużenia klienta
		Forma papierowa - tradycyjna	
11.	Archiwum	System TP Media, Moduł: eArchiwum, Forma papierowa - tradycyjna	archiwizacja wszelkich danych opisanych w zbiorach osobowych
12.	Zbiór danych związanych z rozliczeniami z tytułu dostaw wody i odprowadzania ścieków	System TP Media, Moduł: Sprzedaż: woda, ścieki	identyfikator klienta / imię i nazwisko lub nazwa firmy (w zależności czy osoba fizyczna czy firma) / adres zamieszkania lub adres prowadzenia firmy / adres do korespondencji / posesja na której będzie świadczona usługa / PESEL jeśli osoba fizyczna / NIP jeśli firma / nr telefonu / nr dowodu / nr umowy
		System TP Media, Moduł: Gospodarka Wodomierzowa	
		System TP Media, Moduł: Inkasent CE	
		Forma papierowa - tradycyjna	
13.	Gospodarka wodomierzowa.	System TP Media, Moduł: Gospodarka Wodomierzowa	imię i nazwisko / adres posesji na której jest wodomierz / nr wodomierza / stan wodomierza przy demontażu / nr telefonu
		Forma papierowa - tradycyjna	