

PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

Umowa Nr

(zwana dalej „Umową”)

zawarta pomiędzy:

Skarbem Państwa – Centrum Informatyki Resortu Finansów, jednostką budżetową z siedzibą w Radomiu przy ul. Samorządowej 1 (26-601 Radom), posiadającą NIP 948-257-51-51, reprezentowaną przez

zwanym dalej „**Zamawiającym**”, „**CIRF**”

a

..... z siedzibą przy ul. posiadającą NIP:, REGON: wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla, pod numerem, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości zł, reprezentowaną przez zwaną dalej „**Wykonawcą**”,

zwanymi w dalszej części Umowy łącznie „**Stronami**”, a każda z osobna „**Stroną**”,

Uprawnienie do reprezentacji Wykonawcy ustalono na podstawie informacji odpowiadającej aktualnemu odpisowi z Rejestru Przedsiębiorców KRS/ informacji z CEiDG aktualnej na dzień zawierania Umowy, stanowiącej **Załącznik nr 2** do Umowy.

W wyniku wyboru oferty Wykonawcy jako najkorzystniejszej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na „**Świadczenie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania APN Mail Supervisor**”, Zamawiający powierza Wykonawcy realizację przedmiotu Umowy.

DEFINICJE

Terminy lub zwroty, użyte w postanowieniach Umowy, posiadają następujące znaczenie:

Termin	Definicja
Czas naprawy	Gwarantowany przez Wykonawcę czas naprawy, liczony od chwili potwierdzenia rejestracji Zgłoszenia do chwili jego rozwiązania.
Czas reakcji	Gwarantowany przez Wykonawcę czas reakcji, liczony od chwili przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili potwierdzenia jego rejestracji przez Wykonawcę.
Dzień roboczy	Dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku od godziny 7 do 19, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
Incydent	Każde zdarzenie, które nie jest częścią standardowego działania Oprogramowania lub w inny sposób utrudnia lub uniemożliwia zgodne z przeznaczeniem korzystanie z Oprogramowania. Incydent jest przedmiotem Zgłoszenia o priorytecie niskim,

	średnim, wysokim lub krytycznym.
Oprogramowanie	Oprogramowanie, o którym mowa w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy.
Przedstawiciel Zamawiającego	Osoba wskazana przez Zamawiającego w § 12 do kontaktu oraz bieżącej współpracy z Wykonawcą w ramach realizacji Umowy.
Przedstawiciel Wykonawcy	Osoba wskazana przez Wykonawcę w § 12 do kontaktu oraz bieżącej współpracy z Zamawiającym w ramach realizacji Umowy.
Usługa lub Wsparcie Techniczne lub Usługa Wsparcia Technicznego	Usługa wsparcia technicznego dla Oprogramowania świadczona przez Wykonawcę w zakresie i na zasadach określonych w Umowie.
Zgłoszenie	Poinformowanie Wykonawcy przez Przedstawiciela Zamawiającego za pomocą telefonu, wiadomości e-mail lub strony internetowej, o zaistniałym wydarzeniu powodującym konieczność podjęcia przez niego interwencji serwisowej. Przedmiotem Zgłoszenia może być Incydent lub inne zdarzenie wymagające podjęcia działania Wykonawcy.
Zgłoszenie o krytycznym priorytecie	Oznacza wystąpienie Incydentu w Oprogramowaniu, który spowodował, że Oprogramowanie całkowicie przestało działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia w jego działaniu, że uniemożliwiają one wykorzystanie Oprogramowania przez Zamawiającego do realizacji zadań. Funkcjonowanie Oprogramowania ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji. Zgłoszenie krytyczne dotyczy w szczególności jednej lub kilku z wymienionych poniżej sytuacji: uszkodzenia danych, niedostępności udokumentowanej funkcji kluczowej, zawieszenia się systemu powodujące niedopuszczalne lub nieprzewidywalne opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub w reakcji Oprogramowania, awarii Oprogramowania, powtarzającej się po próbie ponownego jego uruchomienia.
Zgłoszenie o wysokim priorytecie	Oznacza wystąpienie Incydentu w Oprogramowaniu, który spowodował, że działanie Oprogramowania jest poważnie ograniczone. Ważne funkcje są niedostępne, korzystanie z Oprogramowania jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.
Zgłoszenie o średnim priorytecie	Oznacza wystąpienie Incydentu w Oprogramowaniu, który spowodował, że jego działanie jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność w Oprogramowaniu, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu dostania się do określonej funkcji

	programu.
Zgłoszenie o niskim priorytecie	Oznacza wystąpienie Incydentu, w którym Zamawiający prosi o udzielenie informacji na temat oprogramowania, w tym informacji dodatkowych nieobjętych posiadaną dokumentacją, o wyjaśnienie treści dokumentacji lub konsultacji w działaniu Oprogramowania. Nie ma jednak żadnych zakłóceń w działaniu Oprogramowania i Oprogramowanie działa poprawnie. Problem nie wywiera negatywnego wpływu na działanie Oprogramowania.

§ 1.

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usługi wsparcia technicznego dla Oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego (dalej zwana: „Usługą” lub „Wsparciem Technicznym” lub „Usługą Wsparcia Technicznego”). Szczegółowy opis przedmiotu Umowy, w tym wykaz Oprogramowania objętego Usługą, określa **Załącznik nr 1** do Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usługi na warunkach i zasadach określonych w Umowie, w szczególności w **Załączniku nr 1** do Umowy, a Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia zgodnie z zasadami określonymi w § 4 Umowy.

§ 2.

Termin realizacji Umowy

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Usługi w okresie od daty zawarcia Umowy do dnia 05.08.2024 r.

§ 3.

Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania działań osób (podmiotów), które skieruje do realizacji Umowy jak za własne działanie i zaniechanie.
2. Wykonawca oświadcza, że przedmiot Umowy zostanie wykonany zgodnie z postanowieniami Umowy oraz że posiada umiejętności, wiedzę, doświadczenie i zasoby finansowe oraz osobowe niezbędne do wykonania przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że obowiązki, których się podjął do wykonania na podstawie Umowy, są mu znane, że nie zgłasza do nich zastrzeżeń i na tej podstawie potwierdza swoją zdolność i gotowość do ich wykonania zgodnie z postanowieniami Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Umowę przy zachowaniu najwyższej staranności wynikającej z zawodowego charakteru prowadzonej działalności, wymaganej od czołowych przedsiębiorstw w Rzeczypospolitej Polskiej, prowadzących działalność w zakresie świadczenia usług będących przedmiotem Umowy, zgodnie z zasadami współczesnej

wiedzy technicznej, obowiązującymi przepisami oraz normami, terminowo, mając na względzie ochronę interesów, również finansowych, Zamawiającego.

5. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach związanych z wykonywaniem Umowy, w tym także o okolicznościach leżących po stronie Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na jakość, termin bądź zakres wykonywania przedmiotu Umowy. Nieprzekazanie takich informacji w przypadku, gdy Wykonawca o takich zagrożeniach wie lub, przy uwzględnieniu wymaganej Umową staranności, powinien wiedzieć, powoduje, że wszelkie koszty i dodatkowe czynności związane z konsekwencją danego zdarzenia obciążają Wykonawcę. Ponadto, Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnego informowania w formie pisemnej Zamawiającego o przebiegu realizacji Umowy na każde pisemne żądanie Zamawiającego.
6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikającą z działania lub zaniechania związanego z realizacją Umowy, chyba że szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo wyłącznie z winy Zamawiającego lub osoby trzeciej działającej na zlecenie Zamawiającego.

§ 4.

Wynagrodzenie

1. Maksymalne łączne wynagrodzenie Wykonawcy za należyte wykonanie przedmiotu Umowy wynosi: zł brutto (słownie:złotych). Wynagrodzenie określone powyżej obejmuje wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy, w tym wszelkie opłaty i podatki (w tym podatek VAT) i koszty wynagrodzenia za udzielenie lub zapewnienie licencji na Oprogramowanie, w tym poprawek i aktualizacji oraz wynagrodzenie za przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw zależnych określonych w § 10 Umowy. Oprócz wynagrodzenia Wykonawcy nie przysługuje żadne inne roszczenie o zwrot kosztów związanych z realizacją Umowy.
2. Zapłata wynagrodzenia nastąpi z dołu (po zakończeniu realizacji Usługi), w terminie do 30 dni od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury, na numer rachunku bankowego Wykonawcy wskazany na fakturze.
3. Podstawą wystawienia faktury jest podpisany przez Strony bez zastrzeżeń Protokół Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego, którego wzór stanowi **Załącznik nr 5** do Umowy.
4. Za datę zapłaty wynagrodzenia uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Wykonawca wystawi fakturę Zamawiającemu wskazując jako nabywcę „Centrum Informatyki Resortu Finansów”.
6. Zamawiający oświadcza, że jest zarejestrowany i posiada konto na Platformie Elektronicznego Fakturowania (dalej „PEF”) prowadzonej przez brokera PEFexpert pod numerem adresu PEF: 948 257 51 51, rodzaj adresu PEF: NIP, w celu otrzymywania od Wykonawcy ustrukturyzowanych faktur elektronicznych.
7. W ustrukturyzowanej fakturze elektronicznej Wykonawca zobowiązany jest zawrzeć elementy wymagane ustawą o podatku od towarów i usług oraz dodatkowo podać informację dotyczącą odbiorcy płatności oraz wskazać umowę zamówienia publicznego, której faktura dotyczy.
8. Wykonawca nie jest zobowiązany do korzystania z PEF. Jeżeli Wykonawca będzie korzystał z PEF, zobowiązany będzie do podania Zamawiającemu informacji o swojej rejestracji na PEF w celu wysyłania Zamawiającemu ustrukturyzowanych faktur elektronicznych (zwanych dalej „e-Dokumenty”).

9. Za datę otrzymania e-Dokumentu przez Zamawiającego uważa się datę wpływu e-Dokumentu na PEF.
10. Zamawiający wyraża zgodę na doręczenie faktury:
 - 1) w formie papierowej - do siedziby Zamawiającego przy ul. Samorządowej 1, 26-601 Radom;
 - 2) drogą elektroniczną na adres: sekretariat.cirf@mf.gov.pl;
 - 3) w formie ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego złożonego za pośrednictwem PEF, zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666, ze zm.).
11. Wykonawca nie może dokonywać cesji należności wynikających z Umowy na osoby trzecie bez pisemnej zgody Zamawiającego.
12. Zamawiający nie dopuszcza przysyłania innych ustrukturyzowanych dokumentów elektronicznych za wyjątkiem faktury.
13. Jeżeli termin płatności przypada na sobotę lub inny dzień wolny od pracy, termin płatności zostaje wydłużony do pierwszego dnia roboczego następującego po tym dniu.
14. W przypadku faktury wystawionej niezgodnie z obowiązującymi przepisami lub postanowieniami Umowy, jej zapłata zostanie wstrzymana do czasu otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury, faktury korygującej lub podpisania noty korygującej, tym samym termin płatności zostanie przesunięty odpowiednio. Z tego tytułu Wykonawcy nie przysługują roszczenia z tytułu niedotrzymania terminu płatności.

§ 5.

Podwykonawcy

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie Umowy w całości lub części osobom trzecim (Podwykonawcom) po uzyskaniu uprzedniej zgody Zamawiającego. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wykonanie zobowiązań i szkody wyrządzone przez Podwykonawcę w ramach realizacji Umowy oraz przy jej okazji jak za własne działania lub zaniechania.
2. Umowa o podwykonawstwo nie może zawierać postanowień kształtujących prawa i obowiązki Podwykonawcy w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki Wykonawcy, ukształtowane postanowieniami niniejszej Umowy zawartej między Zamawiającym a Wykonawcą.
3. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej o każdej zmianie danych dotyczących Podwykonawców, jak również o ewentualnych nowych podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji Umowy.
4. Powierzenie wykonania części lub całości Umowy osobie zawodowo zajmującej się prowadzeniem danej działalności, nie zwalnia Wykonawcy od odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez taką osobę.

§ 6.

Wypowiedzenie i odstąpienie od Umowy

1. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę, wedle swojego wyboru, w całości lub jedynie w części, co do której Wykonawca nie wykonuje lub nienależyce wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy, w przypadkach określonych w przepisach obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz określonych w Umowie.
2. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym (bez zachowania okresu wypowiedzenia) z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności gdy:
 - 1) Wykonawca pozostaje w zwłoce z terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi, o którym mowa w § 2, trwającej dłużej niż 7 dni;
 - 2) Wykonawca zleca wykonanie Umowy lub jej części osobie trzeciej (Podwykonawcy), o którym Zamawiający nie został zawiadomiony;
 - 3) Wykonawca nie wykonuje Umowy lub nienależyce wykonuje Umowę, w szczególności nie przestrzega ustalonych terminów lub nie stosuje się do uwag Zamawiającego lub narusza inne postanowienia Umowy i w przypadku, gdy po upływie 7 dni od wezwania przez Zamawiającego do zaniechania przez Wykonawcę naruszeń postanowień Umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania;
 - 4) Wykonawca nie jest w stanie usunąć lub nie zdoła usunąć w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie zastrzeżeń przedstawionych do odbioru Usługi;
 - 5) Wykonawca rażąco narusza postanowienia Umowy w zakresie zachowania poufności, w szczególności ujawnienia jakiejkolwiek informacji w okresie obowiązywania Umowy.
3. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności, gdy Wykonawca dopuszcza się istotnego naruszenia postanowień Umowy i nie usunie naruszenia w ciągu 14 dni od dnia pisemnego wezwania Zamawiającego do usunięcia lub zaniechania naruszenia, jak również w sytuacji, gdy Wykonawca tak dalece opóźnia się z realizacją poszczególnych obowiązków, że grozi to istotnym naruszeniem terminów określonych w Umowie lub powstaniem szkody po stronie Zamawiającego;
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy/odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego:
 - 1) Strony zobowiązują się do sporządzenia w terminie 7 dni od dnia wypowiedzenia bądź wygaśnięcia Umowy protokołu, który będzie stwierdzał stan realizacji przedmiotu Umowy do dnia wypowiedzenia bądź wygaśnięcia Umowy,
 - 2) wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy zostanie ustalona proporcjonalnie na podstawie stwierdzonego protokołem zakresu wykonanego przedmiotu Umowy, zaakceptowanego przez Zamawiającego bez zastrzeżeń do dnia wypowiedzenia bądź wygaśnięcia Umowy,
 - 3) Strony dokonują rozliczenia prawidłowo wykonanych prac do dnia wypowiedzenia bądź wygaśnięcia Umowy w oparciu o odpowiednie stosowanie procedur odbioru, podstaw wystawiania faktur oraz terminów płatności przewidzianych w Umowie.
5. Zamawiający może odstąpić od Umowy w przypadku zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub dalsze wykonywanie Umowy

może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.

6. Prawo odstąpienia od Umowy, o którym mowa powyżej, Zamawiający może wykonać w terminie 30 dni od wystąpienia okoliczności będących podstawą do odstąpienia.
7. Wypowiedzenie Umowy oraz odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
8. W przypadku wypowiedzenia Umowy lub odstąpienia od Umowy, Zamawiający nie traci uprawnienia do naliczania należnych kar umownych z tytułu wypowiedzenia Umowy bądź odstąpienia od Umowy.

§ 7.

Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zmiany Umowy nie stanowi w szczególności zmiana nazw/określeń Stron, siedziby Stron, jak również osób odpowiedzialnych za realizację przedmiotu Umowy ze strony Wykonawcy oraz Przedstawicieli Zamawiającego, a także zmiana danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy.
3. Każda zmiana poprzedzona musi być zgłoszeniem drugiej Stronie wniosku o dokonanie zmiany. Wniosek o dokonanie zmiany zostanie przygotowany w formie pisemnej.
4. Wniosek o zmianę powinien zawierać opis proponowanej zmiany wraz z uzasadnieniem jej celowości.
5. W przypadku zgłoszenia kilku wniosków należy określić ich priorytet.
6. Zaakceptowany przez Przedstawicieli Wykonawcy i Zamawiającego wniosek o dokonanie zmiany stanowi podstawę do dokonania zmiany Umowy poprzez zawarcie stosownego aneksu do Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności przez upoważnionych reprezentantów Stron.
7. Złożenie i zaakceptowanie wniosku o dokonanie zmiany Umowy nie kreuje roszczenia Wykonawcy o zmianę Umowy.
8. Strony zobowiązane są do wzajemnego informowania o okolicznościach uzasadniających konieczność zmiany Umowy.
9. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Zamawiającego o pojawieniu się okoliczności zagrażających należytemu lub terminowemu wykonaniu Umowy po ich rozpoznaniu.

§ 8.

Zachowanie poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji technicznych, technologicznych, prawnych, organizacyjnych, danych objętych tajemnicą skarbową oraz innych informacji Zamawiającego uzyskanych w trakcie wykonywania umowy niezależnie od formy pozyskania tych informacji i ich źródła.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystania informacji jedynie w celach określonych postanowieniami Umowy oraz wynikającymi z obowiązujących uregulowań prawnych.

3. Wykonawca zobowiązuje się do ujawnienia informacji jedynie tym osobom, którym będą one niezbędne do wykonywania powierzonych im czynności i tylko w zakresie, w jakim osoba musi mieć do nich dostęp dla celów realizacji zadania wynikającego z tytułu realizacji Umowy.
4. Wykonawcę zobowiązuje się do niekopiowania, niepowielania, ani w jakikolwiek inny sposób nierozpowszechniania jakiejkolwiek części określonych informacji, z wyjątkiem uzasadnionej potrzeby do celów związanych z realizacją Umowy po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody od Zamawiającego, którego informacja lub źródło informacji dotyczy.
5. Obowiązek określony w ust. 1 nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności na żądanie sądów, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych, a także informacji dostępnych publicznie, o których mowa w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.
6. Nie będą uważane za chronione informacje, które:
 - 1) wcześniej stały się informacją publiczną w okolicznościach niebędących wynikiem czynu bezprawnego lub naruszającego Umowę przez którąkolwiek ze Stron;
 - 2) zostały przekazane Stronie otrzymującej przez osobę trzecią niebędącą Stroną Umowy zgodnie z prawem i bez ograniczeń;
 - 3) były zatwierdzone do rozpowszechniania na podstawie uprzedniej pisemnej zgody Strony, której dotyczą.
7. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie w poufności informacji przez swoich pracowników, podwykonawców i wszelkich innych osób, którymi będzie się posługiwać przy wykonywaniu Umowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia wszelkich niezbędnych kroków dla zapewnienia, że żaden pracownik Wykonawcy lub inna osoba, o której mowa w ust. 7, otrzymujący powyższe informacje, nie ujawni tych informacji, ani ich źródła, zarówno w całości, jak i w części osobom lub podmiotom trzecim bez uzyskania uprzednio wyraźnej pisemnej zgody Zamawiającego, którego informacja lub źródło informacji dotyczy.
9. Obowiązek zachowania w poufności informacji przez Wykonawcę i osoby, o których mowa w ust. 7, obowiązuje także po ustaniu Umowy.
10. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego, wbrew postanowieniom Umowy. Zobowiązanie to wiąże Wykonawcę również po wykonaniu Przedmiotu Umowy, jej rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu, bez względu na przyczynę.
11. Wykonawca oświadcza, że:
 - 1) znana jest mu treść przepisów w zakresie ochrony informacji i tajemnic prawnie chronionych tj.
 - a) ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny,
 - b) Rozporządzenie 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 („RODO”),
 - c) ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
 - d) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa;

- 2) każda z osób uczestniczących w realizacji Przedmiotu Umowy zobowiązała się wobec niego, jako Wykonawcy, nie ujawniać żadnych informacji, z którymi zapozna się podczas wykonywania czynności zleconych do realizacji oraz zapoznała się z treścią ww. przepisów i zobowiązała się do ich przestrzegania, zarówno w czasie realizacji Umowy, jak i po jej zakończeniu.
12. Wykonawca i osoby, o których mowa w ust. 7, zobowiązani są do zapoznania się z treścią Polityki Bezpieczeństwa Informacji Resortu Finansów stosowanej przez Zamawiającego i przestrzegania jej postanowień. Zamawiający udostępnia Wykonawcy Politykę Bezpieczeństwa Informacji Resortu Finansów i inne dokumenty z nią powiązane niezbędne do realizacji przedmiotu umowy. Dodatkowo Zamawiający informuje, że treść Polityki Bezpieczeństwa Informacji jest opublikowana w Dz. Urz. Min. Fin. poz. 80 /adres internetowy do publikacji: <https://www.gov.pl/web/finanse/du-mffipr/>.
13. Wykonawca i osoby, o których mowa w ust. 7, są obowiązani do złożenia oświadczenia potwierdzającego zapoznanie się z treścią Polityki, o której mowa w ust. 12, przed rozpoczęciem świadczenia Umowy. Oświadczenie może być złożone w formie elektronicznej. Wzór oświadczenia o zapoznaniu się z Polityką Bezpieczeństwa Informacji Resortu Finansów określa **Załącznik nr 6 do Umowy**.

§ 9

Ochrona danych osobowych

1. Każda ze Stron, w związku z zawarciem Umowy, staje się administratorem danych osobowych pracowników, współpracowników (w tym Podwykonawców) oraz reprezentantów drugiej Strony, których dane zostały jej udostępnione przez tę drugą Stronę w związku z realizacją Umowy.
2. Zakres danych osobowych przetwarzanych przez każdą ze Stron obejmuje dane kontaktowe pracowników, współpracowników (w tym Podwykonawców) oraz reprezentantów drugiej Strony, zaś podstawą prawną przetwarzania i udostępnienia ww. danych osobowych, jest realizacja Umowy i uzasadniony interes każdej ze Stron (art. 6 ust. 1 lit. f 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, dalej „RODO”). Prawnie uzasadniony interes polega na umożliwieniu każdej ze Stron sprawnego bieżącego wykonywania Umowy lub zapewnienia wiarygodnej identyfikacji drugiej Strony.
3. Każda ze Stron oświadcza, że osoby wskazane w Umowie będą dysponować informacjami dotyczącymi przetwarzania ich danych osobowych przez pozostałe Strony na potrzeby realizacji Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w art. 14 RODO. Wzór klauzuli informacyjnej Zamawiającego stanowi **Załącznik nr 7** do Umowy. Klauzula informacyjna Wykonawcy stanowić będzie **Załącznik nr 8** do Umowy. Każda ze Stron w imieniu pozostałych, wykona wskazany obowiązek wobec osób wskazanych w Umowie działających na jej rzecz. Przedmiotowy obowiązek będzie wypełniany odpowiednio także względem każdej nowej osoby, której dane są lub mają być przekazane przez Strony.
4. W przypadku, gdy w trakcie realizacji Umowy zajdzie potrzeba powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu RODO, Wykonawca jest zobowiązany

do zawarcia z Administratorem Danych Osobowych Zamawiającego Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do charakteru danej informacji, Wykonawca zwróci się, przed jej ujawnieniem lub uczynieniem dostępną, do Zamawiającego o wskazanie, czy informację tę ma traktować jako informację chronioną w rozumieniu niniejszego paragrafu.

§ 10.

Prawa autorskie.

1. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust.1, przenosi na Zamawiającego bez ograniczeń terytorialnych i czasowych, autorskie prawa majątkowe oraz prawa do wykonywania praw zależnych do wszystkich utworów powstałych w ramach realizacji Umowy, w tym do dokumentów, takich jak: protokoły, raporty, wykresy, rysunki, specyfikacje techniczne, plany, obliczenia oraz dokumenty pomocnicze lub materiały nabyte, zebrane lub przygotowane przez Wykonawcę.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych następuje z chwilą podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego, na następujących polach eksploatacji obejmujących prawo do:
 - 1) korzystania z utworów w dowolny sposób, w nieograniczonej liczbie kopii oraz przez nieograniczoną liczbę użytkowników i osób;
 - 2) trwałego lub czasowego utrwalania i zwielokrotniania utworów w całości lub w części środkami i w formie: dysków twardych, taśm streamerów, dyskietek, nośników CD-R/RW, DVD-R/RW, przenośnej pamięci zewnętrznej, poczty elektronicznej, za pomocą Internetu lub intranetu, przesyłania za pomocą sieci bezprzewodowych, na wydrukach papierowych, ksero kopiowania i innych technik, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową oraz trwałego lub czasowego utrwalania lub zwielokrotniania takich zapisów, włączając w to sporządzanie kopii oraz dowolne korzystanie i rozporządzanie tymi kopiami;
 - 3) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub innej dowolnej zmiany, w tym: uzupełniania, skracania, przeróbki oraz sporządzenia nowej wersji;
 - 4) rozpowszechniania utworów przy pomocy nośników informacji;
 - 5) odpłatnego lub nieodpłatnego udostępniania do korzystania osobom trzecim (licencji), najmu i dzierżawy produktów;
 - 6) zmiany/modyfikacji układu, treści lub jakichkolwiek innych zmian, z zachowaniem wszystkich pól eksploatacji określonych w niniejszym ustępie na części zmienione/zmodyfikowane;
 - 7) wprowadzania do obrotu, użyczania lub najmu oryginału albo egzemplarzy;
 - 8) obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utrwalony został utwór;
 - 9) tworzenia nowych wersji i aktualizacji utworu;
 - 10) publicznego rozpowszechniania, prezentowania, w szczególności wyświetlania, publicznego odtwarzania, nadawania i reemitowania w dowolnym systemie lub standardzie, a także publicznego udostępniania utworu w ten sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym, w szczególności elektroniczne udostępnianie na żądanie;
 - 11) rozpowszechniania w sieci Internet oraz w sieciach zamkniętych;
 - 12) rozpowszechniania w formie druku, zapisu cyfrowego, przekazu multimedialnego;

- 13) nadawania za pomocą fonii lub wizji, w sposób bezprzewodowy (drogą naziemną i satelitarną) lub w sposób przewodowy, w dowolnym systemie i standardzie, w tym także przez sieci kablowe i platformy cyfrowe;
 - 14) wykorzystywania utworów lub ich dowolnych części do tworzenia innych utworów;
 - 15) rozporządzania opracowaniami utworów oraz prawo udostępniania ich do korzystania, w tym udzielania licencji na rzecz osób trzecich, na wszystkich polach eksploatacji, o których mowa powyżej.
3. Wykonawca przenosi na Zamawiającego bez ograniczeń terytorialnych i czasowych, w ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 Umowy, prawo do wykonywania zależnego prawa autorskiego łącznie z wyłącznym prawem do udzielania zezwoleń na wykonywanie zależnego prawa autorskiego do utworów, o których mowa w ust. 1, na wszystkich polach eksploatacji, wskazanych w ust. 2.
 4. Wykonawca oświadcza, że wykonane przez niego w ramach Umowy prace nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich, zwłaszcza w zakresie przepisów o wynalazczości, znakach towarowych, prawach autorskich i prawach pokrewnych oraz nieuczciwej konkurencji.
 5. Strony ustalają zgodnie, że Zamawiający nie ponosi i nie będzie ponosić odpowiedzialności za naruszenie praw osób trzecich w związku z pracami wykonywanymi przez Wykonawcę. Cała odpowiedzialność w powyższym zakresie spoczywa na Wykonawcy.
 6. Przeniesienie praw autorskich, o którym mowa w ust. 1, nie obejmuje produktów podmiotów trzecich objętych licencjonowaniem, dostarczonych lub wykorzystanych przez Wykonawcę w ramach Usługi. W przypadku konieczności wykorzystania lub dostarczenia produktów podmiotów trzecich objętych licencjonowaniem, Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 Umowy, z chwilą podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego, udziela Zamawiającemu licencji/sublicencji na użytkowanie wyżej wymienionych produktów na czas nieoznaczony bez ograniczeń terytorialnych. Przez udzielenie licencji rozumie się udzielenie licencji lub sublicencji Zamawiającemu przez Wykonawcę lub nabycie przez Wykonawcę od podmiotu trzeciego na rzecz Zamawiającego licencji na warunkach określonych w Umowie i przekazanie ich Zamawiającemu.
 7. Nabycie licencji obejmuje następujące pola eksploatacji:
 - 1) stosowanie, wyświetlanie, przekazywanie i przechowywanie niezależnie od formatu, systemu lub standardu;
 - 2) trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie w całości lub w części, jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie, niezależnie od formatu, systemu lub standardu, w tym wprowadzanie do pamięci komputera oraz trwałe lub czasowe utrwalanie lub zwielokrotnianie takich zapisów, włączając w to sporządzanie ich kopii zapasowych, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z Oprogramowania;
 - 3) rozpowszechnianie, wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem utworu lub jego kopii, na rzecz następców prawnych Zamawiającego, Ministra Finansów i jakiegokolwiek innego podmiotu, który w przyszłości będzie świadczyć usługi analogiczne do usług świadczonych aktualnie przez Zamawiającego;
 - 4) rozpowszechnianie w sieciach zamkniętych Zamawiającego;

- 5) prawo do wykorzystywania Oprogramowania dla celów edukacyjnych lub szkoleniowych dla potrzeb Zamawiającego;
- 6) prawo do przenoszenia Oprogramowania na inną platformę systemową.
8. Licencje na Oprogramowanie nie mogą ograniczać uprawnień Zamawiającego opisanych w Umowie, a w szczególności nie mogą ograniczać korzystania z infrastruktury sprzętowej i posiadanego oprogramowania Zamawiającego oraz innego oprogramowania zainstalowanego przez Zamawiającego lub innych uprawnionych użytkowników, a także ograniczać możliwości powierzenia utrzymania infrastruktury sprzętowej i posiadanego oprogramowania podmiotom trzecim niezależnym od Wykonawcy.
9. Wykonawca zapewnia, że licencje na korzystanie z Oprogramowania nie będą zawierały ograniczeń polegających na tym, że Oprogramowanie może być używane wyłącznie na jednej dedykowanej platformie sprzętowej lub może być wdrażane wyłącznie przez określony podmiot lub grupę podmiotów.
10. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1, Wykonawca przenosi na Zamawiającego własność nośników, na których utrwalone zostały utwory oraz własność egzemplarzy dokumentacji, w chwili podpisania przez Strony Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego.
11. Wykonawca gwarantuje, iż dostarczone w ramach Usługi nowe wersje Oprogramowania, w tym wersje podwyższone, aktualizacje, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne będą uprawniały Zamawiającego do korzystania z nich na warunkach nie gorszych niż wynika to z warunków umów licencyjnych producenta Oprogramowania obowiązujących w dniu zawarcia Umowy, w tym na dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego polach eksploatacji, przez cały okres realizacji Umowy bez żadnych dodatkowych opłat licencyjnych.
12. W przypadku wprowadzenia jakichkolwiek zmian w warunkach umów licencyjnych przez producenta Oprogramowania lub planowanych zmian warunków w trakcie trwania Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Zamawiającego o takich zmianach w formie pisemnej opisując planowane lub wprowadzone zmiany przez producenta Oprogramowania.
13. Wykonawca gwarantuje, iż jakiekolwiek zmiany warunków licencyjnych do Oprogramowania, o którym mowa w ust. 2, nie będą powodować obowiązku ponoszenia jakichkolwiek dodatkowych opłat licencyjnych po stronie Zamawiającego.
14. Wykonawca oświadcza, iż w razie powstania w trakcie wykonywania lub po wykonaniu Usługi, jakichkolwiek roszczeń osób trzecich w zakresie prawa korzystania przez Zamawiającego z Oprogramowania, przejmuje na siebie wyłączną odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich, w zakresie, w jakim takie roszczenia osób trzecich nie są spowodowane bezprawnym działaniem Zamawiającego oraz pokryje wszelkie koszty wynikające z tych roszczeń i obciążające Zamawiającego.
15. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że korzystanie przez niego i przez Zamawiającego z udzielonych w ramach Umowy lub związanych z przedmiotem Umowy praw korzystania z Oprogramowania nie narusza przepisów prawa, prawem chronionych dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich ani też praw na dobrach niematerialnych, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych, praw z rejestracji wzorów przemysłowych oraz praw ochronnych na znaki towarowe.

§ 11. Kary umowne

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub wypowiedzenia Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 20 % maksymalnego łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, określonego w § 4 ust. 1 Umowy.
2. W przypadku zwłoki Wykonawcy w rozpoczęciu świadczenia Usługi w terminie określonym w § 2, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1.000,00 zł (słownie: jeden tysiąc złotych), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
3. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu określonego w **Załączniku nr 1** Rozdział II **pkt 4 ppkt 1)**, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 300,00 zł (słownie: trzysta złotych) za każdą rozpoczętą minutę zwłoki.
4. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu określonego w **Załączniku nr 1** Rozdział II **pkt 6 ppkt 1)**, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych) za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki.
5. W przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy nie będzie możliwe korzystanie przez Zamawiającego z uprawnień, o których mowa **Załączniku nr 1** Rozdział II **pkt 2 ppkt 1) i ppkt 2)** przez okres dłuższy niż 4 godziny, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200,00 zł (słownie: dwieście złotych) za każdą godzinę niemożności korzystania z uprawnień z wyłączeniem zgłoszonej przerwy technologicznej, o której mowa w **Załączniku nr 1** Rozdział II **pkt 9**.
6. W przypadku naruszenia zasad zachowania poufności określonych w § 8 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 10.000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) za każdy przypadek naruszenia.
7. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie naliczane są niezależnie od siebie, mogą zostać nałożone przez Zamawiającego za każdy przypadek naruszenia Umowy odrębnie i podlegają kumulacji, z tym zastrzeżeniem, że jeśli to samo działanie lub zaniechanie Wykonawcy wypełnia przesłanki do naliczenia dwóch lub więcej kar umownych wskazanych w Umowie, to Zamawiający naliczy karę wyższą, nie może on jednak nałożyć więcej niż jednej kary za to samo działanie czy zaniechanie.
8. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych ograniczona jest do 30 % maksymalnego łącznego wynagrodzenia Wykonawcy, określonego w § 4 ust. 1 Umowy.
9. Naliczenie Wykonawcy kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych powyżej kar umownych na zasadach ogólnych.
10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość potrącenia kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy poprzez złożenie stosownego oświadczenia o potrąceniu, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego, bez potrzeby uzyskiwania pisemnego potwierdzenia.
11. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty Zamawiającemu kwoty naliczonej kary umownej w terminie 14 dni od daty doręczenia wezwania do zapłaty takiej kary umownej, przy czym Zamawiający uprawniony jest do potrącenia wszelkich należnych mu kar umownych z wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy.

12. Kary umowne nie będą naliczone w przypadku zaistnienia siły wyższej albo w przypadkach wyłącznej winy Zamawiającego lub osoby trzeciej.

§ 12.

Przedstawiciele Stron

1. Do bieżącej współpracy, w zakresie realizacji Umowy (w tym podpisywania protokołów) upoważnione są następujące osoby:
 - 1) po stronie Zamawiającego:
....., e-mail:, tel.:;
....., e-mail:, tel.:;
....., e-mail:, tel.:;
lub inne wskazane przez Zamawiającego.
 - 2) po stronie Wykonawcy:
....., e-mail:, tel.:;
....., e-mail:, tel.:;
....., e-mail:, tel.:
lub inne wskazane przez Wykonawcę.
2. Ww. osoby są upoważnione do wykonywania w imieniu mocodawcy czynności określonych w Umowie, z wyłączeniem zmiany postanowień tej Umowy, jej rozwiązania, lub odstąpienia.
3. Zmiana osób upoważnionych do dokonywania uzgodnień w trakcie realizacji Umowy wymaga poinformowania drugiej Strony na piśmie i nie stanowi zmiany Umowy.
4. Do uzgodnień i czynności wynikających lub mogących wynikać w związku z wykonaniem Umowy oraz nadzoru nad jej realizacją Zamawiający upoważnia

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Wykonawca oświadcza, że wykonanie Umowy nie będzie prowadzić do wypełnienia przesłanek czynu nieuczciwej konkurencji, w szczególności nie stanowi naruszenia tajemnicy przedsiębiorstwa osoby trzeciej.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy o ochronie danych osobowych.
3. W przypadku rozbieżności interpretacyjnych pomiędzy postanowieniami Umowy, a treścią Załączników i innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy lub wytworzonych przez Strony, pierwszeństwo mają postanowienia umowne.
4. Wszystkie tytuły paragrafów w Umowie mają charakter wyłącznie informacyjny i nie mają wpływu na interpretację postanowień Umowy.
5. Umowa podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim powinna być interpretowana.
6. Strony Umowy podejmą w dobrej wierze wysiłek w celu rozwiązania wszelkich sporów powstałych pomiędzy Stronami, które wynikły w związku z realizacją Umowy lub jej interpretacją. O ile rozwiązanie sporu nie powiedzie się na drodze pozasądowej, zostanie

on poddany pod rozstrzygnięcie sądu właściwego miejscowo dla biura Zamawiającego przy ul. Świętokrzyskiej 12 w Warszawie.

7. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez ostatnią ze Stron.
8. Umowę sporządzono w formie elektronicznej z użyciem kwalifikowanych podpisów Elektronicznych.
9. Każda ze Stron potwierdza, że używany przez nią podpis elektroniczny jest kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu kodeksu cywilnego, wydanym przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania oraz spełnia wymogi dla kwalifikowanego podpisu elektronicznego zawarte w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (eIDAS).
10. Załączniki stanowiące integralną część Umowy:

Załącznik nr 1 do Umowy – Opis przedmiotu Umowy

Załącznik nr 2 do Umowy – KRS / CEIDG (Wykonawca)

Załącznik nr 3 do Umowy – Formularz oferty Wykonawcy (kopia)

Załącznik nr 4 do Umowy – Protokół przekazania (wzór)

Załącznik nr 5 do Umowy – Protokół Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego (wzór)

Załącznik nr 6 do Umowy – Oświadczenie o zapoznaniu się z Polityką Bezpieczeństwa Informacji Resortu Finansów (wzór)

Załącznik nr 7 do Umowy – Klauzula informacyjna Centrum Informatyki Resortu Finansów

Załącznik nr 8 do Umowy – Klauzula informacyjna Wykonawcy

OPIS PRZEDMIOTU UMOWY (OPZ)

I. Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest świadczenie Usługi Wsparcia Technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego Oprogramowania APN Mail Supervisor tj. dla składnika systemu pocztowego odpowiedzialnego za archiwizację wiadomości ze środowisk zbudowanych w oparciu o Microsoft Exchange.

II. Wymagania w zakresie świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania APN Mail Supervisor

1. Zamawiający nie wymaga świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego dla serwerów fizycznych, na których zostało posadowione Oprogramowanie do archiwizacji.
2. Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia Usługi dla Oprogramowania APN Mail Supervisor w zakresie:
 - 1) aktualizacji Oprogramowania, w szczególności poprzez dostarczanie nowych wersji Oprogramowania, dostarczanie wersji podwyższonych, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych. W przypadku wystąpienia trudności w związku z instalacją aktualizacji Oprogramowania, o których mowa powyżej, Wykonawca zobowiązuje się do wsparcia Zamawiającego świadcząc mu pomoc na tych zasadach co usługa wsparcia w korzystaniu z Oprogramowania opisana w pkt 2) poniżej.
 - 2) wsparcia w korzystaniu z Oprogramowania polegającego w szczególności na:
 - a) świadczeniu Zamawiającemu pomocy w zakresie obsługi Zgłoszeń, w formie elektronicznej poprzez serwis internetowy pod wskazanym przez Wykonawcę adresem....., drogą elektroniczną na adres..... lub telefonicznie na numer..... przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w języku polskim lub angielskim. W czasie braku dostępu Wykonawca jest zobowiązany do obsługi Zgłoszeń.
 - b) zapewnieniu elektronicznego dostępu do informacji w języku polskim lub angielskim na temat posiadanego Oprogramowania, wykaz znanych symptomów i rozwiązań w języku polskim lub angielskim, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu - pod wskazanym przez Wykonawcę adresem internetowym.....
3. Zamawiający wymaga obsługi nieograniczonej ilości Zgłoszeń przez cały okres świadczenia Usługi.
4. Wymagany przez Zamawiającego Czas reakcji na Zgłoszenie gwarantowany przez Wykonawcę wynosi:
 - 1) do 120 minut dla Zgłoszeń o krytycznym prioryecie
 - 2) do 4 godzin Dnia roboczego dla Zgłoszeń o wysokim prioryecie
 - 3) do 8 godzin Dnia roboczego dla Zgłoszeń o średnim prioryecie
 - 4) do 12 godzin Dnia roboczego dla Zgłoszeń o niskim prioryecie
5. W Czasie reakcji przewidzianym dla poszczególnych rodzajów Zgłoszeń Wykonawca odpowiada za potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia i zdiagnozowanie problemu. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia wszelkich niezbędnych działań zmierzających do rozwiązania Zgłoszenia i przywrócenia w pełni prawidłowego działania Oprogramowania APN Mail Supervisor.

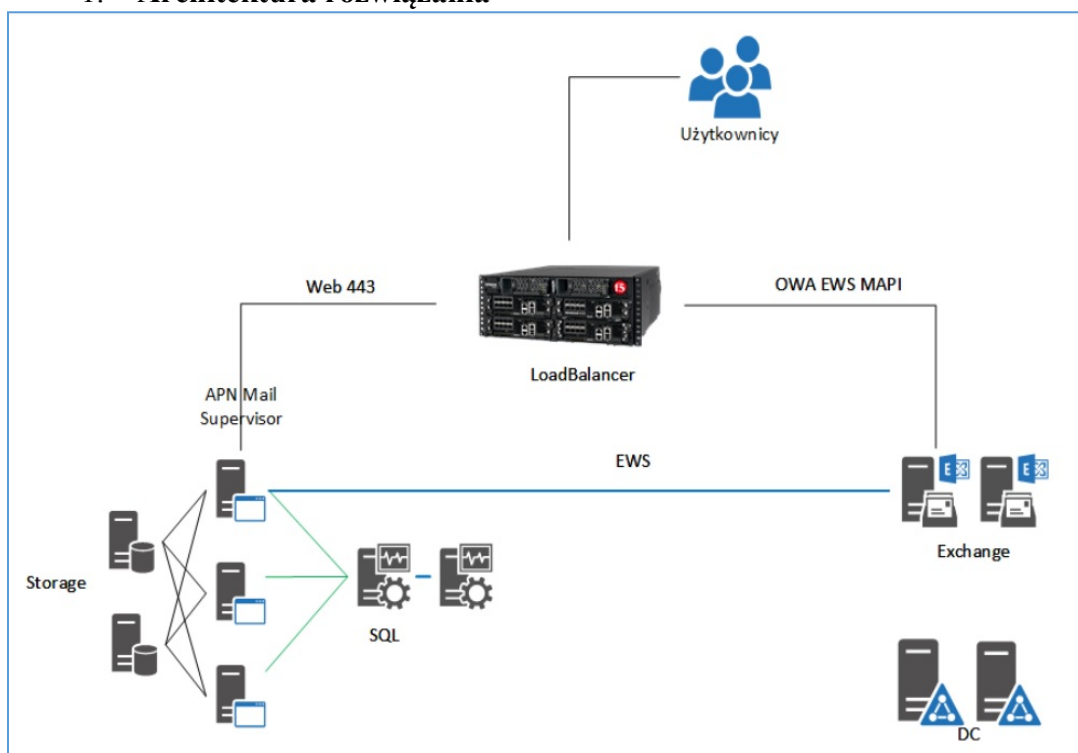
6. Wymagany przez Zamawiającego Czas naprawy błędów gwarantowany przez Wykonawcę, wynosi:
 - 1) do 2 godzin w przypadku Zgłoszeń o krytycznym priorytecie,
 - 2) do 4 godzin w przypadku Zgłoszeń o wysokim priorytecie,
 - 3) do 24 godzin w przypadku Zgłoszeń o średnim priorytecie.
 - 4) do 5 Dni roboczych w przypadku Zgłoszeń o niskim priorytecie.
7. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia ewidencji otwartych i zamkniętych Zgłoszeń, obejmującej w szczególności opis stanu realizacji danej naprawy. Powyższe dane dostępne są cały czas dla Zamawiającego za pośrednictwem aplikacji serwisowej.
8. Wykonawca zapewni możliwość korzystania przez Zamawiającego ze wszystkich aktualnie uruchomionych/posiadanych funkcjonalności Systemu.
9. Wykonawca jest zobowiązany do zawiadamiania Przedstawiciela Zamawiającego z minimum 48 godzinnym wyprzedzeniem o planowanych przerwach technologicznych serwisu internetowego, o którym mowa w pkt. 2. ppkt 2) lit. a) i b) poprzez umieszczoną w nim informację lub za pomocą poczty elektronicznej. W trakcie planowanej niedostępności serwisu internetowego Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania Zgłoszeń i udzielania informacji o ich statusie przez telefon na nr.....lub za pomocą poczty elektronicznej na adres.....
10. Wykonawca jest zobowiązany udostępnić na stronie internetowejdostępnej dla Zamawiającego, odpowiednie pliki do pobrania, zawierające poprawki/aktualizacje i nowe wersje Oprogramowania będącego w posiadaniu Zamawiającego, niezwłocznie po ich udostępnieniu na stronie dedykowanej dla Oprogramowania.
11. W przypadku braku możliwości pobrania plików ze wskazanej powyżej strony internetowej, Wykonawca jest zobowiązany na każde żądanie Zamawiającego do dostarczenia poprawek/aktualizacji/nowych wersji Oprogramowania na elektronicznych nośnikach informacji w terminie 5 Dni roboczych od dnia zgłoszenia takiego żądania, co zostanie potwierdzone Protokołem Przekazania, którego wzór stanowi **Załącznik nr 4** do Umowy. Żądanie Zamawiający składa w formie elektronicznej na adres e-mail: lub telefonicznie pod numerem
12. W ramach czynności odbioru Usługi Wsparcia Technicznego Wykonawca zobowiązuje się do przesłania Przedstawicielowi Zamawiającego pisemnie oraz dostarczania w formie elektronicznej w terminie do 5 Dni roboczych od daty zakończenia realizacji Usługi, podpisany przez siebie Protokół Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego, którego wzór stanowi **Załącznik nr 5** do Umowy, zawierający wykaz wszystkich prac wykonanych w ramach Wsparcia Technicznego. Wykonawca musi zawrzeć w nim zestawienie wszystkich Zgłoszeń. Zamawiający w terminie do 5 Dni roboczych powiadomi w formie elektronicznej na adres e-mail Przedstawiciela Wykonawcy o akceptacji Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego lub jego nieprawidłowościach.
13. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, Zamawiający zwraca Protokół Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego Przedstawicielowi Wykonawcy w celu uzupełnienia lub poprawienia. Wykonawca usunie nieprawidłowości w terminie do 3 Dni roboczych i przedstawi Protokół Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego do ponownej weryfikacji Przedstawicielowi Zamawiającego.
14. Do ponownej weryfikacji Protokołu Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego przez Zamawiającego ma zastosowanie procedura opisana w pkt. 12 i 13 powyżej, z tym jednak zastrzeżeniem, że Zamawiający dokona ponownej weryfikacji w terminie do 3 Dni roboczych.

15. Zamawiający wymaga świadczenia Usługi w trybie 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

III. Opis oprogramowania APN Mail Supervisor posiadanego przez Zamawiającego

Aplikacja APN Mail Supervisor jest dedykowanym rozwiązaniem do archiwizacji wiadomości ze środowisk zbudowanych w oparciu o Microsoft Exchange (onpremise) 2016 lub 2019. Dane z serwerów Exchange pobierane są z wykorzystaniem Web Service Exchange (w skrócie: EWS). Wykorzystywane jest do tego procesu konto archiwizacyjne z włączoną impersonacją. Zastosowanie EWS pozwala na pobieranie do systemu archiwizacji zarówno bieżących wiadomości kierowanych do skrzynki użytkownika jak też wiadomości historycznych składowanych już w skrzynce użytkownika. Wiadomości do systemu APN Mail Supervisor pobierane są w oparciu o zdefiniowany harmonogram. Zatem inicjalnie system tworzy kopię wszystkich wiadomości, które są przetwarzane na serwerach Exchange. Dla wiadomości i skrzynek pocztowych, które spełniają warunki zdefiniowane w politykach archiwizacyjnych (np. rozmiar skrzynki, wielkość wiadomości, wiek wiadomości) uruchamiany jest proces archiwizacji, który podmienia załączniki lub całe wiadomości na odnośniki do repozytorium w systemie APN Mail Supervisor. Dzięki temu zmniejszana jest istotnie wielkość skrzynki użytkownika co pozwala optymalnie zarządzać wielkością środowiska Exchange (utrzymanie wielkości baz Exchange na stałym poziomie). Dostęp do archiwum jest możliwy dla użytkownika z poziomu interfejsu przeglądarki sieci Web lub jego odpowiednika dedykowanego dla oprogramowania Microsoft Outlook. Poza dostępem przez użytkownika system oferuje także dostęp do całego repozytorium dla osób odpowiedzialnych w organizacji za bezpieczeństwo i zgodność informacji. Wszystkie operacje wykorzystania archiwum podlegają polityce audytowej celem zabezpieczenia przed potencjalnymi nadużyciami.

1. Architektura rozwiązania



Rysunek 1. Architektura systemu do archiwizacji wiadomości

2. **Komponenty.** Rozwiązanie jest zbudowane w oparciu o komponenty, które pełnią określone role, opisane w poniższej tabeli:

Rola w APN Mail Supervisor	Opis	Skalowanie
Serwer aplikacyjny (WWW)	Dostarcza interfejs użytkownika Realizuje zadania związane z pobieraniem danych z serwerów Exchange Realizuje przetwarzanie polityk archiwizacyjnych.	Realizowane przez dostawienie kolejnych serwerów aplikacyjnych Skalowanie skorelowane jest z ilością użytkowników i wymagane jest w przypadku większej aktywności użytkowników.
Serwer repozytorium (DFS)	Przechowuje wiadomości w formie zaszyfrowanej i zreduplikowane. Realizuje replikację przechowywanych danych w celu zapewnienia architektury wysokiej dostępności?	Realizowane przez dostawienie kolejnych serwerów plików wraz z skorelowaną repliką zbudowaną w oparciu o mechanizm DFS-R. Skalowanie skorelowane jest z ilością danych gromadzonych przez archiwizator i wymagane jest w przypadku zwiększenia zapotrzebowania na magazynowanie nowych wiadomości.
Serwer indeksowania (ES)	Przechowuje kopię treści każdej wiadomości na potrzeby wykorzystania przez mechanizm wyszukiwania. Serwer zapewnia możliwość wyszukiwania pełno-tekstowego celem umożliwienia użytkownikowi wyszukiwania wiadomości ze względu na ich treść i temat.	Realizowane przez dostawienie kolejnych serwerów do klastra z celem zapewnienia dostępu klienckiego i dostępu do danych. Skalowanie jest realizowane przez dostawianie kolejnych serwerów typu Data.
Serwer bazodanowy (SQL)	Serwer przechowuje konfigurację narzędzia, zarządza modelem	Realizowane przez dostawienie kolejnych serwerów do klastra

	uprawnień oraz przechowuje zbiór metadanych wiadomości, w szczególności lokalizację wiadomości w repozytorium.	bazodanowego i korelacja wykonywanych zadań na bazie danych. Skalowanie wymagane jest w przypadku wykonywanych działań na bazie danych lub ciągłości działania klastra bazy danych.
--	--	---

Środowisko wyskalowane na archiwizację 90 000 skrzynek zbudowane jest w oparciu o 6 serwerów indeksowanych typu Data.

Załącznik nr 2 do Umowy nr CIRF.DZ2.271.98.2024

KRS / CEIDG (Wykonawca)

Załącznik nr 3 do Umowy nr CIRF.DZ2.271.98.2024

FORMULARZ OFERTY WYKONAWCY (KOPIA)

Protokół Przekazania

Odbiór został dokonany w CIRF w w dniu

Przedmiotem odbioru w ramach Umowy nr ... z dnia jest przekazanie następujących elementów zgodnie z treścią Załącznika nr 1 do Umowy Rozdział II „Zakres i warunki świadczenia Usługi” pkt 11 :

L.p.	Nazwa	Nr seryjny licencji do poprawek/aktualizacji/nowych wersji Oprogramowania	Ilość	Rodzaj nośnika

Zamawiający:

- odbiera bez zastrzeżeń / z uwagami *

- odrzuca w całości.*

Odbiór został dokonany w terminie / nie został dokonany w terminie*.

Powód odrzucenia:

.....

Uwagi dotyczące odbioru:

.....

* - niewłaściwe skreślić

data i czytelny podpis przedstawiciela	data i czytelny podpis przedstawiciela
Zamawiającego:	dostawcy Usługi:
.....	

Załącznik nr 5 do Umowy nr CIRF.DZ2.271.98.2024

Protokół Odbioru Usługi Wsparcia Technicznego

Radom/Warszawa*, dnia .. / /

W dniu20... zgodnie z postanowieniem Załącznika nr 1 do Umowy Rozdział II pkt 12 dokonano odbioru świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego.

Wykaz wykonanych prac i liczba wszystkich Zgłoszeń:

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

Usługa została odebrana bez zastrzeżeń / z zastrzeżeniami*

Uwagi:

.....
.....

* - niewłaściwe skreślić

Za Zamawiającego	Za Wykonawcę
..... (imię i nazwisko, podpis)	 (imię i nazwisko, podpis)

OŚWIADCZENIE

o zapoznaniu się z Polityką Bezpieczeństwa Informacji Resortu Finansów

W związku z realizacją zobowiązań z tytułu Umowy Nr.....

oświadczam, że zapoznałam/em się z treścią Polityki Bezpieczeństwa Informacji Resortu Finansów stanowiącej załącznik do *Zarządzenia Ministra Finansów z dnia 10 marca 2022 r. w sprawie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji i Polityki Bezpieczeństwa Informacji Resortu Finansów (Dz.Urz.Min.Fin. poz.19)*.

.....

(czytelny podpis)

Załącznik nr 7 do Umowy nr CIRF.DZ2.271.98.2024

Klauzula informacyjna Centrum Informatyki Resortu Finansów
dla podwykonawców, osób reprezentujących Wykonawcę lub podwykonawców oraz osób
wskazanych do współpracy w związku z realizacją Umowy nr na:
„Świadczenie usługi wsparcia technicznego dla posiadanego przez Zamawiającego
oprogramowania APN Mail Supervisor”

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

Administrator	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Centrum Informatyki Resortu Finansów.
Dane kontaktowe Administratora	Z Administratorem danych można się kontaktować pisemnie, kierując korespondencję na adres: – Centrum Informatyki Resortu Finansów, ul. Samorządowa 1, 26-601 Radom; – poczty elektronicznej: sekretariat.cirf@mf.gov.pl .
Dane kontaktowe inspektora ochrony danych	W Centrum Informatyki Resortu Finansów wyznaczono inspektora ochrony danych, właściwego we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Z inspektorem można się kontaktować na adres: – Inspektor Ochrony Danych, Centrum Informatyki Resortu Finansów, ul. Samorządowa 1, 26-601 Radom; – poczty elektronicznej: iod.cirf@mf.gov.pl .
Źródło danych osobowych	Pani/Pana dane osobowe Administrator pozyskał od Wykonawcy umowy, firmy
Cele przetwarzania danych oraz podstawa prawna	Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu: a) wykonania umowy z - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora; b) ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, związanymi z ww. umową lub z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. przetwarzanie jest

¹ (Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz Dz. Urz. UE L 74 z 4.03.2021, str. 35)

	niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora; c) archiwizacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, który wynika z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164 z późn. zm.).
Kategorie danych osobowych	Pani/Pana dane osobowe, które zostały przekazane Administratorowi to: – imię i nazwisko; – służbowy numer telefonu; – służbowy adres poczty elektronicznej.
Odbiorcy danych	Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa. Odrębną kategorię odbiorców, którym mogą być ujawnione Pani/Pana dane, stanowią podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora, w szczególności te, z którymi zawarliśmy umowy na świadczenie usług serwisowych dla użytkowanych przez nas systemów informatycznych. Z uwagi na możliwość realizacji zamówienia przez jednostki organizacyjne podległe i nadzorowane przez Ministra Finansów odbiorcą Pani/Pana danych osobowych mogą być te jednostki, w szczególności Ministerstwo Finansów, Krajowa Administracja Skarbowa, Izby Administracji Skarbowej, Krajowa Szkoła Skarbowości. Informację o przetwarzaniu danych osobowych przez jednostki organizacyjne podległe i nadzorowane przez Ministra Finansów znajdzie Pan/Pani na stronie internetowej właściwej jednostki. Z uwagi na możliwość współfinansowania zamówienia ze środków pochodzących z Unii Europejskiej odbiorcą Pani/Pana danych osobowych może być Instytucja Pośrednicząca lub Instytucja Zarządzająca tymi środkami, w szczególności Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej, Centrum Projektów Polska Cyfrowa. Informację o przetwarzaniu danych osobowych przez Instytucję Pośredniczącą lub Instytucję Zarządzającą znajdzie Pan/Pani na stronie internetowej właściwej Instytucji. Informacja o współfinansowaniu zamówienia ze środków pochodzących
Okres przechowywania danych	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres: a) obowiązywania umowy pomiędzy a Centrum Informatyki Resortu Finansów – do momentu jej rozwiązania lub wygaśnięcia; b) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu ww. umowy lub roszczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych; c) wynikający z przepisów prawa, w szczególności przepisów o archiwizacji.

Przysługujące Pani/Panu prawa związane z przetwarzaniem danych; prawo do wniesienia skargi do organu	Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści Pani/Pana danych osobowych, a także prawo ich sprostowania, prawo żądania ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania Pani/Pana danych osobowych, zgodnie z art. 15-18 oraz art. 21 RODO, o ile będą miały zastosowanie. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych przez Administratora narusza przepisy prawa przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
Informacja o przekazywaniu danych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowej	Administrator nie planuje przekazywania danych osobowych odbiorcom spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli do państw trzecich ani organizacjom międzynarodowym.
Informacje dotyczące profilowania; zautomatyzowane podejmowanie decyzji	Pana/Pani dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji lub profilowaniu.

Załącznik nr 8 do Umowy nr CIRF.DZ2.271.98.2024

Klauzula informacyjna Wykonawcy