

WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy:

1400/DW00/ZB/KZ/2019/0000105020



ENEA Centrum Sp. z .o.o.

„Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy”

Zatwierdzam

<p>Prezes Zarządu <i>Sławomir Janiewicz</i></p>
--

pieczęć i podpis Kierownika
Zamawiającego
(osoby upoważnionej)

Józef Aleszczyk *Dariusz Szymczak*

Członek Zarządu ds. Operacyjnych Członek Zarządu ds. Dostugi Klienta

Poznań, dnia 14 stycznia 2019 r.

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW	3
1. INFORMACJE WSTĘPNE	3
2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA	4
3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA	4
4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA	5
5. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE	5
6. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA	6
7. WADIUM	7
8. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY	7
9. OFERTY WSPÓLNE	8
10. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY	8
11. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT	9
12. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ	9
13. KRYTERIA OCENY OFERT	9
14. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA	10
15. WYKLUCZENIE WYKONAWCY	11
16. ODRZUCENIE OFERTY	11
17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA	12
18. ZAWARCIE UMOWY	12
Rozdział II WYMAGANIA DLA ZESPOŁU WYKONAWCY I SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	14
1. WYMAGANIA DLA ZESPOŁU WYKONAWCY	14
2. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	17
Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW	31
1. ZAŁĄCZNIK NR 1 – FORMULARZ OFERTY	32
2. ZAŁĄCZNIK NR 2 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU.	34
3. ZAŁĄCZNIK NR 3 – OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ.	35
4. ZAŁĄCZNIK NR 4 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI	36
5. ZAŁĄCZNIK NR 5 - WYKAZ ZADAŃ PODOBNYCH	37
6. ZAŁĄCZNIK NR 6 - WYKAZ OSÓB	38
7. ZAŁĄCZNIK NR 7 - ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY	39
8. ZAŁĄCZNIK NR 8 – PROJEKT UMOWY	41
9. ZAŁĄCZNIK NR 9 - INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH	40

ROZDZIAŁ I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW**1. INFORMACJE WSTĘPNE**

1.1. Zamawiającym w niniejszym postępowaniu jest:

ENEA Centrum Sp. z o.o., ul. Górecka 1, 60 - 201 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS nr 0000477231, NIP 7770002843, numer statystyczny (REGON) 630770227 kapitał zakładowy: 3.929.500,00 PLN

1.2. Adres do korespondencji, składania ofert i kontaktu z Zamawiającym:

ENEA Centrum Sp. z o.o.
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań
NIP: 777-000-28-43;

1.3. Numer postępowania:

Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:

1400/DW00/ZT/KZ/2019/0000105020

Wykonawcy we wszystkich kontaktach z Zamawiającym powinni powoływać się na ten znak.

1.4. Wszelkie informacje dotyczące postępowania Zamawiający udostępni na swojej stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia/platforma-zakupowa>

1.5. Zamawiający informuje, że postępowanie, w tym otwarcie ofert jest niejawne i nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców.

1.6. W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują środki odwoławcze.

1.7. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem oferty.

1.8. Żadne materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.

1.9. Wykonawca może zwrócić się pisemnie z wnioskiem do Zamawiającego o wyjaśnienie dokumentacji postępowania. W tym celu Zamawiający zaleca wykorzystanie Arkusza z pytaniami Wykonawcy (**Załącznik nr 7 Warunków Zamówienia**). Zamawiający udzieli wyjaśnień nie później niż na 3 dni przed upływem terminu składania Ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści dokumentacji postępowania wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert, tj. do 19.01.2019r. na adres: e-mail: aleksandra.piechocka@enea.pl oraz aneta.wlodarczak@enea.pl. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie dokumentacji postępowania. Treść zapytań bez ujawniania źródła zapytania wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępni na swojej stronie internetowej. W przypadku wpływu pytań ze strony Wykonawców po upływie terminu, w którym Zamawiający ma obowiązek udzielenia odpowiedzi, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.

1.10. Zamawiający może zmodyfikować treść Warunków Zamówienia, w tym przedłużyć termin składania ofert. Zmiana treści Warunków Zamówienia może również dotyczyć kryteriów oceny Ofert, a także warunków udziału w Postępowaniu oraz sposobu oceny ich spełnienia. Zamawiający może przedłużyć termin składania ofert – z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wprowadzenia w ofertach zmian wynikających z modyfikacji treści Warunków Zamówienia, jednak nie mniej niż o 3 dni.

1.11. W przypadku złożenia oferty przez spółkę wchodzącą w skład grupy kapitałowej (zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości z dnia 29 września 1994), Zamawiający zastrzega, że w takim przypadku ofertę może złożyć jedna spółka z grupy kapitałowej.

1.12. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim w związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. muszą być składane w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski. Zamawiający

dopuszcza możliwość przedstawienia tłumaczenia zwykłego. W przypadku wątpliwości Zamawiający może zażądać uzupełnienia oferty o tłumaczenie sporządzone przez tłumacza przysięgłego.

- 1.13. W przedmiotowym postępowaniu oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie lub drogą elektroniczną. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania. Forma pisemna zastrzeżona jest dla złożenia oferty wraz z załącznikami, a także zmiany lub wycofania oferty – z wyjątkiem ofert składanych w toku aukcji elektronicznej.
- 1.14. Zamawiający przygotowuje i przeprowadza niniejsze postępowanie w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie Wykonawców. Czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem niniejszego postępowania wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 1.15. Osobą uprawnioną do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami jest:
Aneta Włodarczak
Tel. 61 8843946, mail: aneta.wlodarczak@enea.pl
oraz
Aleksandra Piechocka
Tel. 61 8846386, mail: aleksandra.piechocka@enea.pl

ENEA Centrum Sp. z o.o., Departament Zakupów
Biuro Udzielania Zamówień
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, w godzinach 8.00 – 14.00

2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

- 2.1. Postępowanie o udzielenie zamówienia jest prowadzone w oparciu o wewnętrzne regulacje zakupowe obowiązujące u Zamawiającego.
- 2.2. Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.).

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest:

Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy

- 3.2. Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia zawarty jest w Rozdziale II Warunków Zamówienia, pkt 1 – „Szczegółowy opis Przedmiotu Zamówienia”.
- 3.3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- 3.4. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych. Złożone oferty muszą obejmować całość przedmiotu zamówienia.
- 3.5. Nie dopuszcza się składania ofert równoważnych. Złożona oferta musi dokładnie odpowiadać Szczegółowemu Opisowi Przedmiotu Zamówienia zawartemu w Rozdziale II Warunków Zamówienia i zostać przedstawiona zgodnie z Formularzem Ofertowym stanowiącym **Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**.
- 3.6. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 3.7. Zamawiający nie deklaruje wykorzystania w całości przewidywanej wartości świadczeń w Okresie Realizacji Umowy. W szczególności Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania maksymalnego łącznego wynagrodzenia.

4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 4.1. Termin realizacji zamówienia został określony na 12 (dwanaście) miesięcy od dnia rejestracji pierwszego zgłoszenia na realizację Usługi w ramach Umowy lub do wyczerpania maksymalnej kwoty wynagrodzenia.
- 4.2. Podany przez Wykonawcę termin realizacji zamówienia nie będzie podlegał ocenie zgodnie z kryteriami oceny ofert.

5. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE

- 5.1. Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia muszą:
- a) posiadać uprawnienia niezbędne do wykonania określonych prac lub czynności, jeżeli przepisy prawa powszechnie obowiązującego nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,
 - b) posiadać niezbędną wiedzę i doświadczenie, w tym:
 - 1) Być Producentem Oprogramowania SAP lub Posiadać Status partnerski SAP na poziomie minimum Gold, bez przerw przez co najmniej ostatnie 3 lata;
 - 2) Posiadać aktualne certyfikaty producenta oprogramowania SAP, potwierdzające kompetencje, w zakresie co najmniej: certyfikacji SAP dla organizacji Wykonawcy w obszarze usług i wsparcia (Partner Center of Expertise), od minimum 2 lat;
 - c) dysponować potencjałem technicznym i personelem zdolnym do wykonania zamówienia, zgodnie z wymaganiami określonymi w Rozdziale II Warunków Zamówienia , pkt. 2 – „Wymagania dla Zespołu Wykonawcy”,
 - d) korzystać z podwykonawców, do których nie znajdują zastosowania przesłanki określone w pkt. 15.1. lit a) – h)
 - e) znajdować się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,
 - f) posiadać ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej do kwoty nie mniejszej, niż 200% łącznego wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy, które zobowiązany jest okazać w ciągu 24 godzin, na każde pisemne (e-mail) żądanie Zamawiającego w Okresie Realizacji Umowy;
 - g) znajdować się w sytuacji Niezależności oraz braku Konflikty Interesów z Zamawiającym,
 - h) nie podlegać wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia,
 - i) wykazać się realizacją 8 niżej wymienionych usług, odpowiadających swoim rodzajem przedmiotowi zamówienia (Zadania Podobne) , w tym wykazać, że:
 - 1) W ciągu ostatnich 5 lat wykonał skutecznie co najmniej jeden projekt wdrożeniowy zrealizowany w firmie z sektora przemysłowego* lub energetycznego* o strukturze wielozakładowej* o zakresie obszarowym co najmniej: (FI, FI-AA, CO, TR, SD, MM, PM, PS, IM, RE, HCM)*;
 - 2) W ciągu ostatnich 5 lat wykonał skutecznie co najmniej 1 projekt wdrożeniowy Systemu SAP w zakresie dotyczącym co najmniej Modułów: (FI, FI-AA, MM)* w organizacji o ilości użytkowników Systemu SAP powyżej 100* (bez użytkowników HCM).
 - 3) W ciągu ostatnich 5 lat wykonał skutecznie co najmniej 1 projekt wdrożeniowy Systemu SAP w zakresie Modułów HR: (PA, PY, TM (Czas Pracy), Portal Pracownika)* dla organizacji o ilości pracowników powyżej 5 tys.*
 - 4) Świadczy usługi na podstawie Umowy Serwisowej dla Systemu SAP* stale od min 2 lat*, o wartości rocznej przekraczającej 500 tysięcy zł.*
 - 5) Realizuje Umowę Serwisową dla systemu SAP*, dla przynajmniej jednego podmiotu lub Grupy Kapitałowej gdzie liczba aktywnych użytkowników SAP przekracza 5 tysięcy*.
 - 6) Realizuje Umowę Serwisową dla Systemu SAP*, dla przynajmniej jednego podmiotu lub Grupy Kapitałowej składającej się z co najmniej 8 Spółek*.
 - 7) Realizuje Umowę Serwisową w zakresie Modułów SAP HR* dla przynajmniej jednego podmiotu zatrudniającego ponad 5 tysięcy* pracowników na różnych typach umów.

- 8) Realizuje Umowę Serwisową w zakresie SAP BASIS* w rozbudowanym środowisku SAP (opieka nad przynajmniej jednym środowiskiem SAP z liczbą instancji przekraczającą liczbę 50*) przy czym realizuje w ramach tej Umowy pełny outsourcing* usług BASIS w tym uprawnienia.

Znak * umieszczony w tekście kolejnych wymagań wskazuje na konieczność potwierdzenia przez Wykonawcę w przedstawionych dokumentach referencyjnych i w Załączniku Nr 5 do WZ, że przedstawione zadania podobne spełniają wskazane parametry.

- 5.2. **Wykonawca** musi wykazać spełnianie ww. warunków nie później niż na dzień składania ofert na podstawie przedłożonych oświadczeń i dokumentów o których mowa w pkt 6.1 – 6.3.
- 5.3. Zamawiający dokona oceny spełniania ww. warunków w oparciu o informacje zawarte w dokumentach dostarczonych wraz z ofertą.
- 5.4. Nie dopuszcza się posługiwania się zasobami podmiotów trzecich w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.
- 5.5. **Wykonawca** ponosi pełną odpowiedzialność za realizację prac objętych przedmiotem umowy przez podwykonawców oraz za wszelkie szkody przez nich wyrządzone zarówno **Zamawiającemu** jak i osobom trzecim.

6. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA

- 6.1. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
- a) Wypełniony i podpisany formularz oferty obejmujący oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia – (Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia),
 - b) oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia),
 - c) oświadczenie Wykonawcy dotyczącego uczestnictwa w grupie kapitałowej (Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia),
 - d) oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia),
 - e) wykaz zrealizowanych usług (zadania podobne), wg wymagań określonych w ust. 5.1 lit. i), powyżej, dla każdej z usług podając określone tam parametry usług (oznaczone*), daty wykonania oraz zleceniodawców wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte ich wykonanie (referencje, oświadczenia zleceniodawców, protokoły odbioru prac lub inne dokumenty potwierdzające należyte wykonanie usług o wskazanych parametrach), z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie uznaje referencji własnych. Dokumenty powinny być oznaczone w taki sposób, aby nie było wątpliwości, których zadań wykazanych przez Wykonawcę dotyczą (Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia),
 - f) oświadczenie w, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego w ust. 5.1 powyżej, lit. f), wraz z dowodem opłaty składki,
 - g) wykaz osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji Przedmiotu Umowy wraz ze wskazaniem dla każdej z nich kwalifikacji i doświadczenia, wg informacji w ust. 5.1 lit. c, powyżej (Załącznik nr 6 do Warunków Zamówienia). Dokumenty potwierdzające wiedzę i doświadczenie dla wskazanych osób Wykonawca załącza do Oferty.
 - h) podpisana informacji o Administratorze Danych Osobowych (Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia)
 - i) upoważnienie do podpisania oferty i załączników do niej, jeśli nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę, UWAGA: dokument pełnomocnictwa winien być bezwzględnie złożony w oryginale lub notarialnie poświadczony kopii,
 - j) aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualnego zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej, wystawionego nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania Ofert

- w przypadku zaświadczenia o wpisie do CEIDG, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej CEIDG Rzeczypospolitej Polskiej (www.firma.gov.pl),
- w przypadku odpisu z KRS, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości(<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>)
- k) dokument potwierdzający status partnerski SAP na poziomie minimum Gold, bez przerwy przez co najmniej ostatnie 3 lata lub Oświadczenie że Wykonawca jest Producentem Oprogramowania SAP;
- l) aktualne certyfikaty producenta oprogramowania SAP, potwierdzające kompetencje, w zakresie co najmniej: certyfikacji SAP dla organizacji Wykonawcy w obszarze usług i wsparcia (Partner Center of Expertise), od minimum 2 lat – dotyczy Wykonawcy, który nie jest producentem SAP ;
- m) zabezpieczony przed zniszczeniem nośnik elektroniczny zawierający pełną treść składanej oferty (wraz z załącznikami, parafkami, pieczętkami, podpisami, etc.). W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między treścią poszczególnych egzemplarzy (wersji elektronicznej i formy pisemnej), za rozstrzygającą będzie uznana treść oryginału w formie pisemnej.
- 6.2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 6.1 lit. j) Warunków Zamówienia - składa odpowiedni dokument wystawiony przez właściwe organy administracyjne lub sądowe lub oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym lub administracyjnym kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości – dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 6.3. Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 6.2. Warunków Zamówienia, składa się w formie oryginału. Dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w pkt 6.2 Warunków Zamówienia, sporządzone w języku obcym, składa się wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 6.4. **Dokumenty, o których mowa w powyższych punktach mogą być przedstawione w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osobę upoważnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy, z wyjątkiem zaświadczeń pobranych ze strony ceidg.gov.pl i ms.gov.pl. Poświadczenia za zgodność z oryginałem należy dokonać poprzez umieszczenie na kopii każdej zapisanej strony dokumentu czytelnego zapisu: „za zgodność z oryginałem” (lub innego – o tożsamym znaczeniu) wraz z datą i podpisem osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy. Z zastrzeżeniem, iż dokument pełnomocnictwa winien być bezwzględnie złożony w oryginale lub notarialnie poświadczonej kopii. Jeżeli umocowanie do reprezentowania Wykonawcy nie wynika z odpisu z właściwego rejestru lub CEIDG – należy wykazać dokumentami ciąg umocowania do tej reprezentacji.**
- 6.5. Jeżeli termin składania ofert ulegnie przesunięciu, wówczas dokumenty, które do upływu nowego terminu tracą ważność, winny zostać uaktualnione.
- 7. WADIUM**
- 7.1. Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.
- 8. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY**
- 8.1. Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 6.1. Warunków Zamówienia. Zamawiający wymaga złożenia dokumentów określonych w Warunkach Zamówienia zgodnie z załączonymi wzorami dokumentów.
- 8.2. Zaleca się, aby wszystkie dokumenty składające się na ofertę były połączone (spięte).
- 8.3. Oferta oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne w ramach przedsiębiorstwa Zamawiającego, nie są natomiast dostępne publicznie, chyba że obowiązek taki wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
- 8.4. Oferta wraz z załącznikami i wszystkimi dokumentami musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.

- 8.5. Wszystkie zapisane strony oferty powinny być ponumerowane i podpisane. Nie dopuszcza się żadnych poprawek w treści oferty. Jakiegokolwiek poprawki, niezależnie od sposobu ich potwierdzenia (parafowania), spowodują wezwanie do uzupełnienia oferty w zakresie złożenia prawidłowo przygotowanych dokumentów.
- 8.6. Jeżeli oferta zawiera informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca jest zobowiązany zastrzec wyraźnie w treści oferty, że nie mogą być one udostępnione innym Wykonawcom oraz złożyć je wraz z ofertą (w tym samym opakowaniu), ale jako odrębny dokument. Zaleca się, aby w treści oferty, w miejscach występowania ww. informacji, znalazło się wyraźne odesłanie do treści tego dokumentu.
- 8.7. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone w wymagany sposób.
- 8.8. Oferta musi być złożona w opakowaniu uniemożliwiającym odczytanie jej zawartości bez usunięcia tego opakowania. Opakowanie musi być zaadresowane na Zamawiającego, być opatrzone informacją o nadawcy (firma/nazwa lub imię i nazwisko Wykonawcy, jego adres), adresacie (adres Zamawiającego, imię i nazwisko osoby wyznaczonej do kontaktów w przedmiotowym postępowaniu) oraz zawierać zapis:

Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia:

„Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy”

1400/DW00/ZT/KZ/2019/0000105020

Nie otwierać przed 25.01.2019 godzina 10:15

- 8.9. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:
- n) w przypadku wycofania oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, że ofertę swą wycofuje, w zamkniętej kopercie oznaczonej zgodnie z pkt 8.8. z dopiskiem „Wycofanie”,
 - o) w przypadku zmiany oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, iż ofertę swą zmienia, określając zakres i rodzaj tych zmian, a jeśli oświadczenie o zmianie pociąga za sobą konieczność wymiany czy też przedłożenia nowych dokumentów – Wykonawca dokumenty te załącza do oświadczenia. Powyższe oświadczenie i ewentualne dokumenty należy zamieścić w zamkniętej kopercie, oznaczonej zgodnie z pkt 8.8. z dopiskiem „Zmiany”.
- 8.10. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do składania ofert.

9. OFERTY WSPÓLNE

- 9.1. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia, tworząc konsorcjum. W przypadku wspólnego ubiegania się o udzielenie zamówienia przez Wykonawców, każdy z wykonawców tworzących konsorcjum składa dokument na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu z Postępowania o którym mowa w pkt 6.1 lit. b) Warunków Zamówienia.
- 9.2. W przypadku określonym w pkt. 9.1 Zamawiający żąda przedstawienia umowy regulującej współpracę podmiotów ubiegających się wspólnie o udzielenie Zamówienia w ramach konsorcjum (umowa konsorcjum).

10. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY

- 10.1. Cena podana w ofercie powinna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
- a) koszty transportu w miejsce wskazane przez Zamawiającego,
 - b) koszty obsługi logistycznej,
 - c) koszty wymaganych w kraju Zamawiającego atestów, podatków, licencji, zezwoleń, cła oraz innych opłat niezbędnych do uzyskania w celu prawidłowej realizacji przedmiotu umowy,
 - d) koszty serwisu w okresie gwarancji,
 - e) ryzyko handlowe wynikające z realizacji zamówienia,

- f) warunki gwarancji.
 - g) koszty ubezpieczenia i uzyskania polisy ubezpieczeniowej obejmującej transport do miejsca wskazanego przez Zamawiającego,
 - h) dostarczenie instrukcji obsługi i montażu oraz specyfikacji w języku polskim,
- 10.2. Cena powinna być skonstruowana w sposób podany w formularzu oferty. Podana cena jest obowiązująca w całym okresie ważności oferty i w trakcie realizacji umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.
- 10.3. Cena oferty musi być podana w złotych polskich.
- 10.4. Rozliczenie między Zamawiającym a Wykonawcą będzie prowadzone w walucie złoty polski.

11. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 11.1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego wskazanej w pkt 1.3. Warunków Zamówienia, w Kancelarii Zamawiającego (lok nr 424), w terminie do **25.01.2019 r. do godz. 10:00.**
- 11.2. Za termin złożenia oferty uważa się termin jej wpływu do siedziby Zamawiającego.
- 11.3. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone Wykonawcom bez otwierania.

12. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

- 12.1. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 12.2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres 60 dni od upływu terminu składania ofert.
- 12.3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na wydłużenie terminu o oznaczony okres.

13. KRYTERIA OCENY OFERT

- 13.1. Ocena ofert, wybór najkorzystniejszej oferty oraz udzielenie zamówienia będzie odnosiło się do całego zamówienia.
- 13.2. Przy wyborze oferty Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami:

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1.	cena netto oferty	100%

- 13.3. W trakcie oceny ofert Zamawiający będzie przyznawał ocenianym ofertom punkty według następujących zasad i wzorów:

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona zostanie przez podzielenie wartości ceny oferty netto z oferty najtańszej z ofert przez wartość ceny oferty netto z oferty badanej.

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona zostanie zgodnie z poniższym wzorem:

Wartości ceny oferty netto z oferty najtańszej

x 100 % x 100 pkt

Wartości ceny oferty netto z oferty badanej

Zamawiający w celu dokonania oceny ofert przyjmie Cenę netto wskazaną przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym Załącznik nr 1 do WZ.

- 13.4. Za ofertę najkorzystniejszą będzie uznana oferta, która uzyska największą ilość punktów zgodnie z powyższymi kryteriami.
- 13.5. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w określonym terminie ofert dodatkowych.

14. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

- 14.1. Po otwarciu ofert, Zamawiający dokona oceny spełnienia warunków udziału w Postępowaniu przez Wykonawców, a następnie dokonuje oceny złożonych Ofert – w tym weryfikuje poprawność rachunków przyjętych w Ofercie i w zależności od stwierdzonych okoliczności Zamawiający poprawia omyłki, wzywa Wykonawców do wyjaśnienia treści Oferty bądź do uzupełnienia dokumentów.
- 14.2. Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy w wyznaczonym terminie nie złożyli dokumentów lub oświadczeń wymaganych w dokumentacji postępowania lub którzy nie złożyli pełnomocnictw albo którzy złożyli dokumenty, oświadczenia lub pełnomocnictwa zawierające błędy, do ich uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba że – mimo ich uzupełnienia – oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu lub konieczne byłoby unieważnienie postępowania.
- 14.3. Dokumenty uzupełnione na wezwanie, o którym mowa w pkt 14. 2 Warunków Zamówienia, muszą potwierdzać stan faktyczny aktualny na dzień składania Ofert.
- 14.4. Jeżeli oferta będzie zawierać rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących.
- 14.5. Zamawiający przeprowadzi negocjacje warunków realizacji zamówienia z Wykonawcami, którzy złożyli Oferty niepodlegające odrzuceniu. Zamawiający drogą elektroniczną zaprosi Wykonawców na negocjacje informując ich o dacie, lokalizacji i formie prowadzonych negocjacji. Negocjacom mogą podlegać wszystkie elementy Oferty, w tym w szczególności elementy podlegające ocenie w ramach kryteriów oceny Ofert. Zamawiający przeprowadzi negocjacje indywidualnie (tj. odrębnie z każdym Wykonawcą) w formie telekonferencji, zgodnie z kolejnością złożenia ofert (od najwcześniejszej daty wpływu do siedziby Zamawiającego). Zakończenie negocjacji nie jest równoznaczne z wyborem Najkorzystniejszej Oferty ani z przyjęciem Oferty złożonej przez Wykonawcę. Zamawiający może żądać złożenia oferty uzupełniającej, uwzględniającej przebieg przeprowadzonych negocjacji. Negocjacom nie podlegają: wielkość i zakres przedmiotu zamówienia oraz termin realizacji zamówienia. W przypadku złożenia minimum dwóch Ofert niepodlegających odrzuceniu, Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia aukcji elektronicznej w toku negocjacji. Jednocześnie Zamawiający zastrzega, że zakończenie aukcji elektronicznej nie jest równoznaczne z wyborem Najkorzystniejszej Oferty ani przyjęciem Oferty złożonej przez Wykonawcę. O ile po przeprowadzeniu aukcji elektronicznej będą prowadzone dalsze negocjacje dopuszcza się do nich Wykonawców, którzy złożyli kolejno Najkorzystniejsze Oferty w toku aukcji elektronicznej. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia minimum jednej tury negocjacji po zakończeniu aukcji elektronicznej. Wymagania techniczne dotyczące aukcji elektronicznej zostały opisane przy panelu logowania: <https://start.logintrade.net/PlatformaZakupowa.wymaganiatechniczne.html>.
- 14.6. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
- 14.7. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający informuje Wykonawców, którzy złożyli Oferty niepodlegające odrzuceniu, o wyniku postępowania. W przypadku dokonania wyboru Najkorzystniejszej Oferty, Zamawiający informuje Wykonawców w szczególności o:
 - a) Wykonawcy, którego Oferta została wybrana;
 - b) Rankingu Ofert wraz z miejscem, jakie zajęła Oferta informowanego Wykonawcy;
 - c) Uzyskanych punktach w poszczególnych kryteriach oceny Ofert.
- 14.8. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może nie przekazać informacji, o których mowa w pkt 14.8 lit. a)-c), jeżeli ich przekazanie byłoby sprzeczne z ważnym interesem Zamawiającego.

15. WYKLUCZENIE WYKONAWCY

15.1. Wykonawca podlega wykluczeniu z udziału w postępowaniu w następujących przypadkach:

- a) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził stwierdzoną prawomocnym orzeczeniem sądu szkodę Zamawiającemu w związku z realizacją Zamówienia;
- b) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wyrządził szkodę Zamawiającemu nie wykonując Zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia wszczęcia Postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
- c) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert Zamawiający rozwiązał umowę lub odstąpił od umowy w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Zamówienia przez Wykonawcę,
- d) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert wypowiedział Zamawiającemu Umowę w sprawie zamówienia z przyczyn innych niż wina Zamawiającego lub siła wyższa;
- e) w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert odmówił zawarcia Umowy w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
- f) w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. – Prawo restrukturyzacyjne (Dz. U. z 2016 r. poz. 1574, 1579, 1948 i 2260) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe (Dz. U. z 2016 r. poz. 2171, 2260 i 2261 oraz z 2017 r. poz. 791);
- g) wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem prowadzonego Postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tego Wykonawców w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
- h) złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik prowadzonego Postępowania;
- i) nie wykazał spełnienia warunków udziału w postępowaniu.

15.2. Oferta Wykonawcy, który został wykluczony z postępowania jest uznawana za odrzuconą i nie podlega badaniu i ocenie.

15.3. Wykonawcę wykluczonego z postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający niezwłocznie informuje o wykluczeniu wraz z podaniem uzasadnienia.

16. ODRZUCENIE OFERTY

16.1. Oferta podlega odrzuceniu w przypadkach, gdy:

- a) jej treść nie odpowiada wymaganiom określonym w Warunkach Zamówienia, pomimo wezwania Wykonawcy do uzupełnienia oferty lub poprawienia błędów w Ofercie w wyznaczonym przez ENEA Centrum terminie;
- b) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- c) zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu Zamówienia albo Wykonawca nie przedstawił w wyznaczonym terminie wyjaśnień potwierdzających, że Oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny;
- d) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w Postępowaniu;
- e) jej treść narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
- f) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów;
- g) została złożona po terminie składania Ofert.

16.2. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę o odrzuceniu oferty wraz z podaniem uzasadnienia.

16.3. Oferta odrzucona nie jest rozpatrywana.

18. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

18.1. Postępowanie unieważnia się w przypadku gdy:

- a) nie złożono żadnej Oferty niepodlegającej odrzuceniu;
- b) cena Najkorzystniejszej Oferty pomimo przeprowadzenia negocjacji lub aukcji elektronicznej przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na finansowanie Zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny Najkorzystniejszej Oferty.
- c) Kierownik Zamawiającego nie zatwierdził przedstawionej mu rekomendacji wyboru Najkorzystniejszej Oferty;
- d) wystąpiły inne istotne okoliczności powodujące, że prowadzenie Postępowania lub realizacja Zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego,
- e) w trakcie postępowania nastąpiło istotne naruszenie przepisów Regulaminu, które miało wpływ na wynik Postępowania;
- f) wystąpiły inne uzasadnione przyczyny.

18.2. Wykonawca akceptuje fakt, iż unieważnienie postępowania nie daje mu podstaw do jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego, w szczególności zaś roszczeń o zawarcie umowy lub odszkodowawczych.

18.3. O unieważnieniu postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający zawiadamia wszystkich Wykonawców, którzy złożyli Oferty, podając uzasadnienie przesłanek unieważnienia Postępowania.

18.4. Zamawiający dopuszcza możliwość rozstrzygnięcia również w przypadku złożenia jednej ważnej oferty.

19. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

19.1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy jest wymagane.

19.2. Wysokość zabezpieczenia określa się w wysokości 10% wartości umowy

19.3. Zabezpieczenie wnoszone jest w jednej lub kilku spośród poniższych form, zgodnie z wyborem Wykonawcy:

- a) pieniądzu, na rachunek wskazany przez Zamawiającego;
- b) gwarancji bankowej;
- c) gwarancji ubezpieczeniowej.

19.4. Zwrot zabezpieczenia przez Zamawiającego następuje w terminie 30 dni od dnia wykonania Zamówienia, po stwierdzeniu przez Zamawiającego należytego jego wykonania.

19.5. Zwrot zabezpieczenia wpłaconego w pieniądzu następuje z uwzględnieniem odsetek bankowych, oraz kosztów prowadzenia rachunku bankowego i przelewów.

20. ZAWARCIE UMOWY

20.1. Z Wykonawcą, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa w formie pisemnej, w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć umowę po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekt umowy stanowi Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia.

20.2. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana:

- a) będzie uchylał się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia,
- b) przedstawił nieprawdziwe dane,

Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny. Jeżeli Zamawiający zamierza zawrzeć Umowę z kolejnym Wykonawcą stosuje się w tym względzie odpowiednio zapisy o zawarciu Umowy z Wykonawcą, który złożył najkorzystniejszą Ofertę.

ROZDZIAŁ II WYMAGANIA DLA ZESPOŁU WYKONAWCY I SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. WYMAGANIA DLA ZESPOŁU WYKONAWCY

1. Zamawiający wymaga, aby do dyspozycji Wykonawcy pozostawał Zespół Konsultantów, realizujących Usługi o kwalifikacjach zdefiniowanych w ust. 2-4 poniżej.
2. Zamawiający wymaga, aby osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji **Usług Konsultingowych** posiadały, co najmniej kwalifikacje i doświadczenie wymienione w niniejszym ustępie, poniżej:
 - 2.1. **Project Manager** - nadzorujący wykonanie prac Konsultingowych:
 - a) Wykształcenie wyższe;
 - b) Minimum 3 letnie doświadczenie we wdrażaniu systemu SAP, w roli Kierownika Projektu, w okresie 2014-2018;
 - c) Udział, w co najmniej 1 Projekcie wdrożenia SAP ERP lub SAP HR w roli Kierownika Projektu, w okresie 2014-2018, w przedsiębiorstwie wielofirmowym lub Grupie Kapitałowej;
 - d) Znajomość metodyki zarządzania projektami Prince 2 (na poziomie, co najmniej Practitioner) lub PMBoK (na poziomie, co najmniej Professional) potwierdzona ważnym certyfikatem IPMA lub PMI, lub równoważnym.
 - 2.2. **Szkolenia** w ramach Usług Konsultingowych będą realizowane przez Konsultantów Wykonawcy posiadających, co najmniej kwalifikacje w zakresie Modułu, który będzie przedmiotem szkolenia:
 - a) Minimum 3 letnie doświadczenie pracy w roli Konsultanta Modułu Systemu SAP, po 2014 roku;
 - b) Udział, w co najmniej 1 wdrożeniu Systemu SAP w roli Konsultanta tego Modułu, realizowanym w latach od 2014 do 2018;
 - c) Znajomość Modułu, potwierdzona odpowiednim certyfikatem SAP Polska lub innego podmiotu, uprawnionego do realizacji szkoleń w tym zakresie;
 - 2.3. **Usługi modyfikacji i rozwoju i usługi konsultacyjne** w ramach Usług Konsultingowych będą realizowane przez Konsultantów Wykonawcy posiadających, co najmniej kwalifikacje w zakresie Modułu, który będzie przedmiotem Usług:
 - a) Minimum 3 letnie doświadczenie pracy w roli Konsultanta Modułu Systemu SAP, po 2014 roku;
 - b) Udział, w co najmniej 3 wdrożeniach Systemu SAP, w tym przynajmniej w 2, w roli Konsultanta wiodącego tego Modułu, realizowanym w latach od 2014 do 2018;
 - 2.4. **Usługi wsparcia technicznego** będą realizowane przez Konsultantów Wykonawcy posiadających, co najmniej kwalifikacje:
 - a) Minimum 3 letnie doświadczenie pracy w roli Konsultanta Systemowego SAP, po 2014 roku;
 - b) Udział, w co najmniej 2 wdrożeniach Systemu SAP, w tym przynajmniej 1, w roli Konsultanta Systemowego, realizowanych w latach od 2014 do 2018;
 - c) Potwierdzone przez certyfikaty wystawione przez SAP Polska szkolenia w zakresie obsługi technicznych aspektów SAP.
3. Zamawiający wymaga, aby Konsultanci realizujący **Usługi Serwisowe** posiadali, co najmniej kwalifikacje i doświadczenie wymienione w niniejszym ustępie poniżej:
 - 3.1. **Project Manager** - nadzorujący wykonanie prac Serwisowych:
 - a) Wykształcenie wyższe;
 - b) Minimum 2 letnie doświadczenie w sprawowaniu funkcji Managera w zakresie realizacji Usług Serwisowych dla Systemu SAP, po 2014 roku;
 - c) Znajomość metodyki zarządzania projektami Prince 2 (na poziomie co najmniej Practitioner) lub PMBoK (na poziomie co najmniej Professional) potwierdzoną ważnym certyfikatem IPMA lub PMI, lub równoważnym.

- 3.2. **Konsultanci** – realizujący Usługi Serwisowe:
- a) Przynajmniej 2 letnie doświadczenie w realizacji usług serwisowych dla rozwiązań SAP w tym, co najmniej 18 miesięcy w zakresie Modułu, dla którego Konsultant został kompetencyjnie wskazany, realizowanych w latach od 2014 do 2018;
 - b) Znajomość Modułu, dla którego będzie świadczył Usługi Serwisowe, potwierdzona odpowiednim certyfikatem SAP Polska lub innego podmiotu, uprawnionego do realizacji szkoleń w tym zakresie;
 - c) Dla Konsultantów wskazanych do świadczenia usług wsparcia technicznego oraz usług w zakresie wykonania aktualizacji i poprawek Oprogramowania SAP wymagane jest – potwierdzone odpowiednimi certyfikatami SAP Polska odbycie szkoleń z zakresu obsługi technicznych aspektów SAP.
4. Zamawiający wymaga, aby w Okresie Realizacji Umowy Wykonawca dysponował Zespołami Konsultantów realizujących Usługi dla poszczególnych Modułów i obszarów, wg wymagań określonych poniżej:
- a) Zespół SRM:
 - 1) Konsultant wiodący Modułu SAP SRM, min 1 osoba:**
 - A. Minimum 3 lata doświadczenia w pełnieniu funkcji Konsultanta wiodącego w zakresie wdrażania SAP SRM,
 - B. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym z obszaru SAP SRM, (co najmniej po jednym z każdego wspomnianego rodzaju),
 - C. Posiadany Certyfikat SAP Certified Application Associate Supplier Relationship Management;
 - 2) Konsultant Modułu SAP SRM, min. 3 osoby:**
 - A. Co najmniej 2 lata doświadczenia w pełnieniu funkcji Konsultanta w SAP SRM,
 - B. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym z obszaru SAP SRM, (co najmniej po jednym z każdego wspomnianego rodzaju);
 - b) Zespół SD:
 - 1) Konsultant Modułu SD, min. 1 osoba:**
 - A. Minimum 5 lat doświadczenia we wdrażaniu modułu SD,
 - B. Udział w minimum 3 projektach, jako Konsultant wiodący w obszarze SAP SD,
 - C. Znajomość ABAP min. na poziomie podstawowym,
 - D. Umiejętność projektowania i realizacji rozszerzeń systemowych w zakresie sprzedaży, w systemie SAP,
 - E. Znajomość wymiany danych za pomocą EDI oraz iDOC (związanych z zamówieniami),
 - F. Znajomość integracji z FI, CO oraz MM;
 - c) Zespół PM:
 - 1) Konsultant Modułu PM, min. 1 osoba:**
 - A. Minimum 5 lat doświadczenia we wdrażaniu modułu PM,
 - B. Udział w minimum 1 wdrożeniu Modułu PM w branży energetycznej,
 - C. Udział w minimum 3 projektach, jako Konsultant wiodący w obszarze SAP PM,
 - D. Udział, co najmniej 1 projekcie wdrożenia w obszarze "WCM Work Clearance Management",
 - E. Posiadany certyfikat SAP z modułu PM;
 - d) Zespół Treasury:
 - 1) Konsultant Modułu TR, min. 2 osoby:**
 - A. Minimum 5 lat doświadczenia we wdrażaniu SAP Cash and Liquidity Management, przynajmniej w dwóch grupach kapitałowych, składających się, z co najmniej 5 jednostek organizacyjnych (min.2 osoby) ,
 - B. Minimum 5 lat doświadczenia we wdrażaniu SAP Treasury and Risk Management w min. 5 firmach raportujących zgodnie z wymogami MSR / MSSF (min. 2 osoby),
 - C. Znajomość SAP Hedge Management dla firm raportujących zgodnie z wymogami MSSF (min. 2 osoby);
- /Zamawiający dopuszcza sytuację, że każdy z powyższych warunków odrębnie spełni inna grupa osób/*
- e) Zespół HCM:
 - dla każdego z Modułów odrębnie: PY, PA, TM, Portal Pracownika, ZFŚS, PKW, ZPC/OP

- 1) **Konsultant wiodący Modułu, min. 1 osoba dla Modułu:**
 - A. Minimum 5 letnie doświadczenie we wdrażaniu systemu SAP HCM w charakterze Konsultanta wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany,
 - B. Udział, w co najmniej 3 pełnych cyklach wdrożenia systemu SAP HCM w roli Konsultanta wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany, po 2014 roku,
 - C. Posiada certyfikat SAP w zakresie SAP HCM;
 - 2) **Konsultant Modułu, min. 1 osoba dla Modułu:**
 - A. Minimum 3 letnie doświadczenie we wdrażaniu systemu SAP HR w roli Konsultanta zadaniowego lub wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany,
 - B. Udział, w co najmniej 2 pełnych cyklach wdrożenia systemu SAP w roli Konsultanta zadaniowego lub wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany, po 2014 roku,
 - C. Posiada certyfikat SAP w zakresie SAP HCM,
- f) Zespół techniczny:
- 1) **Konsultant / programista ABAP, min. 2 osoby:**
 - A. Minimum 4 letnie doświadczenie zawodowe w charakterze programisty ABAP,
 - B. Potwierdzony udział w charakterze programisty ABAP, w co najmniej 5 projektach wdrożenia lub rozwoju systemu klasy ERP,
 - C. Wymagane jest, co najmniej w stosunku do jednej ze wskazanych w tym obszarze osób, aby posiadała minimum 3 letnie doświadczenie w programowaniu Web Dynpro ABAP w obszarze SAP HR,
 - D. Wymagane jest, co najmniej w stosunku do jednej ze wskazanych w tym obszarze osób, aby posiadała posiada certyfikat SAP w zakresie programowania w SAP NetWeaver Portal.
 - 2) **Konsultant BASIS, min. 2 osoby:**
 - A. Minimum 5 lat doświadczenia w zakresie monitoringu i rozwoju systemów SAP w obszarze BASIS,
 - B. Udział w minimum 5 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym z obszaru BASIS, (co najmniej po jednym z każdego wspomnianego rodzaju);
 - 3) **Konsultant BW, min. 2 osoby:**
 - A. Co najmniej 3 lat doświadczenia w zakresie wdrażania i rozwoju SAP BW oraz SAP HANA
 - B. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym SAP BW, (co najmniej po jednym z każdego wspomnianego rodzaju),
 - 4) **Konsultant GRC, min. 1 osoba:**
 - A. Co najmniej 2 lata doświadczenia w zakresie wdrażania, rozwoju i utrzymania SAP GRC
 - B. Udział w minimum 2 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym SAP GRC.
 - 5) **Konsultant PI, min. 1 osoba:**
 - A. Co najmniej 5 lata doświadczenia w zakresie wdrażania, rozwoju i utrzymania SAP PI/PO
 - B. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym SAP PI/PO.
- g) Zespół dla każdego z pozostałych Modułów i Obszarów wymienionych w art.2 ust.4 Umowy:
- 1) **Konsultant wiodący Modułu, min. 1 osoba dla Modułu:**
 - A. Minimum 3 letnie doświadczenie we wdrażaniu Modułu w charakterze Konsultanta wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany,
 - B. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym do modułu, do którego jest dedykowany.
 - 1) **Konsultant Modułu, min. 1 osoba dla Modułu:**
 - A. Co najmniej 3 lata doświadczenia w pełnieniu funkcji Konsultanta Modułu, do którego jest dedykowany,
 - B. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym do modułu, do którego jest dedykowany.

5. Każda osoba wskazana przez Wykonawcę do realizacji Umowy musi biegle posługiwać się językiem polskim, w mowie i piśmie.
6. Wymagania wskazane w ust. 2 – 4 powyżej należy traktować łącznie:
 - dla Konsultantów realizujących Usługi Konsultingowe – wymagania wskazane w ust. 2 i 4;
 - dla Konsultantów realizujących Usługi Serwisowe – wymagania wskazane w ust. 3 i 4.
7. Doświadczenie i kwalifikacje osób, o czym mowa w ust. 2-4 powyżej, wymagają udokumentowania na etapie postępowania, przy zgłoszeniu składu osobowego realizującego Przedmiot Umowy po Stronie Wykonawcy, dla każdej osób wymienionych w Załączniku Nr 6 do WZ.

2. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy”

Zawarte w tekście poniżej zwroty pisane wielką literą są zdefiniowane w Artykule 1 Umowy.

I. Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego limitowanych Usług w okresie 12 miesięcy, tzw. **Okresie Realizacji Umowy** od dnia rejestracji pierwszego Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, na warunkach wskazanych w Umowie, obejmujących:
 - 1.1 **Usługi Konsultingowe** - po uzgodnieniu treści danego Zlecenia, zgodnie z procedurą zawartą w Umowie, w zakresie:
 - a) usługi modyfikacji i rozwoju;
 - b) usługi konsultacji i doradztwa;
 - c) usługi szkoleniowe;
 - d) usługi wsparcia technicznego, nieobjęte zakresem Usług Serwisowych;**w wymiarze łącznym nie wyższym niż 300 osobodni** (przy czym 1 osobodzień = 8 godzin zegarowych przypadających w dni robocze), które mogą być wykorzystane - w ramach puli - w dowolnej liczbie na każdy z opisanych powyżej rodzajów usług, w miarę potrzeb Zamawiającego;
 - 1.2 **Usługi Serwisowe** - na podstawie zgłoszeń dokonanych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, w zakresie:
 - a) usuwanie Usterek, Błędów, Błędów Krytycznych i innych nieprawidłowości w Systemie Zamawiającego, w obrębie wszystkich Modułów Systemu SAP, wdrożonych i eksploatowanych w ENEA;
 - b) usługi wsparcia technicznego, związane z technicznym utrzymaniem systemu SAP;
 - c) usługi dotyczące wykonania aktualizacji i poprawek Systemu SAP;**w wymiarze łącznym nie wyższym niż 250 osobodni** (przy czym 1 osobodzień = 8 godzin zegarowych przypadających w dni robocze), które mogą być wykorzystane - w ramach puli - w dowolnej liczbie na każdy z opisanych powyżej rodzajów usług, w miarę potrzeb Zamawiającego.
2. Usługi obejmują:

Zakres techniczny:

 - obszar BASIS: BASIS, GRC, BW, PI, ABAP;

Zakres funkcjonalny:

 - obszar HR: SAP HCM (PA, PY, TM (Czas Pracy), Portal Pracownika, ZFSS, ZPC, PKW, OP);
 - obszar ERP: SRM, BPC, FI, FI-AA, CO, TR, SD, BCM, MM, PM, IMPS, RE;
 - funkcjonujące interfejsy z innymi systemami, min. IFS Applications, SIS, eTeczka.
3. Usług Konsultingowe Wykonawca zobowiązuje się wykonywać na zasadach określonych w części II – Warunki i zasady świadczenia Usług Konsultingowych niniejszego dokumentu.
4. W ramach Usług Serwisowych Wykonawca zobowiązuje się podjąć czynności określone w części III – Warunki i zasady świadczenia Usług Serwisowych niniejszego dokumentu.

5. Wykonawca będzie monitorował jakość Systemu i świadczonych Usług na zasadach opisanych w części IV niniejszego dokumentu.

II. WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG KONSULTINGOWYCH

1. Wykonanie Usługi Konsultingowej poprzedza zarejestrowanie w Systemie Zgłoszeń Serwisowych Zgłoszenia, w celu przygotowania Zlecenia (Specyfikacja, harmonogram, warunki wykonania). Zgłoszenia te będą obsługiwane przez Wykonawcę wg poniższych parametrów:

Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji
Z - usługi Konsultingowe dla Zleceń	1 dzień	15 dni (pn. – pt. 6.00-18.00)

2. Usługi Konsultingowe dla rozpoczęcia ich realizacji wymagają Zlecenia, utworzonego zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym dokumencie oraz w Umowie. Wzór Zlecenia jest załączony do Umowy.
3. Dla każdego Zlecenia Strony wyznaczają osoby odpowiedzialne za ich realizację, w tym Wykonawca Konsultanta lub zespół Konsultantów, którzy we współpracy ze wskazanym pracownikiem Zamawiającego lub zespołem pracowników Zamawiającego będą realizować zamówione Usługi.
4. Usługi Konsultingowe mogą dotyczyć każdego z obszarów funkcjonalnych w poszczególnych modułach Systemu SAP, wdrożonych i eksploatowanych w ENEA, wskazanych w części I ust.2. powyżej.
5. W ramach Umowy Wykonawca zobowiązuje się do:
- 5.1. obsługi Zgłoszeń dotyczących Usług Konsultingowych i realizacji Zleceń zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym dokumencie i Umowie;
 - 5.2. bezzwłocznego, po zarejestrowaniu Zgłoszenia na wykonanie Usług Konsultingowych, współdziałania z Zamawiającym w celu przygotowania niezbędnych danych do przygotowania Zlecenia, w tym ustalenia szczegółowego opisu przedmiotu Zlecenia (**Specyfikacji**) oraz harmonogramu i warunków wykonania Usługi;
 - 5.3. wykonywania Usług Konsultingowych na podstawie potwierdzonych i przekazanych przez Zamawiającego i przyjętych przez Wykonawcę Zleceń w ustalonym zakresie, w ramach przyjętego harmonogramu;
 - 5.4. bezwzględnie dotrzymania terminu realizacji Zlecenia;
 - 5.5. przygotowania i przekazania Zamawiającemu dokumentacji Zlecenia, w tym:
 - a) dla usługi modyfikacji i rozwoju – ostatecznej treści Specyfikacji zmiany/ aktualizacji odpowiedniej Koncepcji Biznesowej Systemu;
 - b) dla usługi konsultacji i doradztwa – szczegółowej informacji o zakresie wykonanej Usługi;
 - c) dla usługi szkoleniowej – instrukcji/prezentacji szkoleniowej;
 - d) dla usługi wsparcia technicznego, nieobjętej zakresem Usług Serwisowych – dokumentacji technicznej w zakresie wykonanej Usługi;
 jeśli zostało to potwierdzone w treści Zlecenia.
 - 5.6. nadzoru i organizacji prac z udziałem pracowników Zamawiającego w celu wykonania Zleceń zgodnie z ich zakresem, w wymaganym terminie.
 - 5.7. dołożenia wszelkich starań aby w czasie realizacji Zleceń czynności te nie kolidowały z normalnym funkcjonowaniem Systemu i nie pogarszały parametrów czasowych i jakościowych jego pracy. W przypadku przewidywania przez Wykonawcę, iż wykonanie Usługi Konsultingowej może utrudniać w istotnym stopniu korzystanie z funkcjonalności Systemu lub pogarszać parametry jego pracy, Wykonawca zobowiązany jest do uzgodnienia z Zamawiającym terminu przystąpienia do takich czynności. W razie braku porozumienia termin przystąpienia do takich czynności wskazuje Zamawiający.
 - 5.8. stałego (w cyklu miesięcznym oraz na żądanie) monitorowania realizacji Zleceń, informowania Zamawiającego o wszelkich trudnościach związanych z ich wykonaniem oraz cyklicznego raportowania o stopniu zaawansowania ich realizacji.



6. W przypadku wykonywania usług modyfikacji i rozwoju oraz usług wsparcia technicznego Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie spójności całego rozwiązania i ciągłości jego działania.
7. W przypadku Usług, o których mowa w ustępie powyżej Wykonawca po przygotowaniu prototypu rozwiązania każdorazowo przeprowadzi gruntowne testy wewnętrzne, a po implementacji zmiany w środowisku testowym, przekaże odpowiednie informacje i scenariusze testowe Zamawiającemu i będzie w koniecznym zakresie wspierał testy wykonywane przez pracowników Zamawiającego.
8. Usługi Konsultingowe mogą być realizowane zdalnie, jednak w przypadku usług szkoleniowych ustalenie sposobu świadczenia (zdalnie/ w siedzibie Spółki GK ENEA wskazanej przez Zamawiającego) jest zależne od decyzji Zamawiającego. Warunki zdalnego i bezpośredniego dostępu do Systemu muszą odbywać się zgodnie z zasadami dostępu obowiązującymi u Zamawiającego.
9. Usługi Konsultingowe świadczone w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego nie mają wpływu na wartość Usługi. Koszty związane z przejazdem i pobytem przedstawiciela Wykonawcy we wskazanej siedzibie Spółki GK ENEA gdzie będzie świadczona Usługa Konsultingowa ponosi Wykonawca.
10. Dla Usług Konsultingowych świadczonych w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego miejsce spotkań i niezbędną infrastrukturę przygotowuje Zamawiający, w miarę swoich możliwości, wg wytycznych Wykonawcy.
11. Ustalona w trakcie przygotowania Zlecenia pracochłonność wykonania Usługi, wpisana do treści Zlecenia po jego podpisaniu przez Strony nie może ulec podwyższeniu.
12. Pracochłonność czynności wykonanych po stronie Wykonawcy związanych z przygotowaniem danych do Zlecenia, w tym w szczególności: szczegółowe określenie zakresu Zlecenia (np. Specyfikacja Zmiany dla usług modyfikacji i rozwoju), ustalenie harmonogramu i warunków realizacji Zlecenia oraz przygotowanie Oferty nie podlegają rozliczeniu w puli Usług, w ramach niniejszej Umowy.
13. Usługi Konsultingowe są rozliczone po ich wykonaniu i przeprowadzeniu procedury odbiorowej, zgodnie z Umową. Wymagane jest udokumentowanie przez Wykonawcę rzeczywistej pracochłonności wykonania Zlecenia. Maksymalna rozliczeniowa pracochłonność Wykonawcy dla Usług Konsultingowych jest zapisana w treści Zlecenia.

III. WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Usługi Serwisowe realizowane w ramach Umowy obejmują:
 - 1.1 przyjmowanie i obsługę Zgłoszeń w zakresie usuwania Usterek, Błędów, Błędów Krytycznych i innych nieprawidłowości w Systemie Zamawiającego, w obrębie wszystkich modułów Systemu SAP, wdrożonych i eksploatowanych w ENEA, zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym dokumencie i Umowie;
 - 1.2 zapewnienie wsparcia technicznego dla Systemu, w zakresie opisanym w ust.20, poniżej ;
 - 1.3 informowanie Zamawiającego na bieżąco o dostępnych aktualizacjach (ang. update) oraz poprawkach (ang. patch) Oprogramowania SAP, ich dostarczanie oraz przeprowadzenie samodzielnie ich instalacji w uzgodnionych z Zamawiającym terminach i zakresie, po potwierdzeniu takiej potrzeby przez Zamawiającego na Zgłoszeniu;
2. Usługi Serwisowe dla Systemu SAP w GK ENEA obejmują 3 środowiska SAP (TST, DEV, PRD) oraz obsługę techniczną interfejsów. Usługami objęte są interfejsy i wszystkie moduły Systemu SAP, wdrożone i eksploatowane w ENEA, wskazane w części I ust.2. niniejszego dokumentu.
3. Wykonanie Usługi Serwisowej rozpoczyna się od rejestracji Zgłoszenia w udostępnionym przez Wykonawcę Systemie Zgłoszeń Serwisowych dokonane przez pracownika Zamawiającego, z zastrzeżeniem zapisów w pkt IV ust. 3, poniżej.
4. Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania zgłoszonych mu przez Zamawiającego Problemów, w tym:
 - a) do reagowania na każdy zgłoszony Problem w czasie nie dłuższym niż określony w ust.21, poniżej Czas Reakcji dla zgłaszanych Problemów, określony osobno dla każdej Klasy Zgłoszenia;
 - b) do rozwiązywania każdego zgłoszonego Problemu w czasie nie dłuższym niż określony w ust.21, poniżej Czas Rozwiązania Zgłoszenia/Czas Realizacji, określony osobno dla każdej Klasy Zgłoszenia;
 - c) gdy całkowite wyeliminowanie przyczyny powstania Problemu bądź usunięcie wszystkich skutków wynikłych z zaistnienia Problemu nie jest możliwe w Czasie Realizacji, Wykonawca zobowiązuje się w Czasie Rozwiązania Zgłoszenia zastosować Obejście Problemu do momentu usunięcia przyczyny

- Problemu i wszystkich jego negatywnych skutków, co nie może trwać dłużej niż czas równy czterokrotności Czasu Realizacji, określony w ust.21 dla odpowiedniej Klasy Zgłoszenia;
- d) dołożyć najwyższych starań, aby reagować na wszystkie zgłoszone Problemy i je rozwiązywać w możliwie najkrótszym czasie;
5. Wykonawca będzie udzielał Zamawiającemu wsparcia w rozwiązywaniu Problemów, które ten postanowi rozwiązać samodzielnie oraz w instalowaniu nowych wersji oprogramowania (ang. *update*) lub dokonywania poprawek (ang. *Patch*), wg poniższych zasad:
- Czas Reakcji oraz Czas Realizacji zgłoszeń konsultacji określony został w ust. 21
 - podstawowy kanał Zgłoszeń i obsługi konsultacji stanowić będzie System Zgłoszeń Serwisowych; jako dodatkowe kanały obsługi, w przypadku niedostępności systemu elektronicznego, stosowana może być poczta elektroniczna oraz inne uzgodnione przez Strony środki elektronicznego komunikowania się na odległość uznane przez Strony; w przeciwnym razie kanałem podstawowym jest poczta elektroniczna;
 - Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby udzielać wszelkich konsultacji i wsparcia w możliwie najkrótszym czasie;
6. Usługi Serwisowe nie dotyczą obsługi błędów standardowego Oprogramowania SAP (SAP Enterprise Support, SAP Standard Support).
7. Wykonawca po rejestracji każdego Zgłoszenia zgodnie z odpowiednim Czasem Reakcji, określonym w ust.21, poniżej przyjmie go do realizacji wyznaczając po swojej stronie osobę odpowiedzialną za jego wykonanie - Konsultanta.
8. Wiedza i doświadczenie Konsultanta muszą odpowiadać zakresowi podejmowanej Usługi i zapewniać, że czas przeznaczony przez niego na rozpoznanie problemu i jego rozwiązanie będzie jak najkrótszy.
9. Niezwłocznie po rozwiązaniu Problemu Wykonawca powiadomi o tym fakcie Zamawiającego aby umożliwić weryfikację prawidłowości jego rozwiązania, przy czym termin rozwiązywania Problemu powinien być odpowiedni, aby ostateczne potwierdzenie jego prawidłowego rozwiązania umożliwiało zamknięcie Zgłoszenia w zakładanym w ust.21 Czasie Realizacji dla danej Klasy Zgłoszenia.
10. Czas pracy, który Konsultant przeznaczy na wykonanie Zgłoszenia będzie przez niego na bieżąco rejestrowany w Systemie Zgłoszeń Serwisowych i będzie podlegał weryfikacji Zamawiającego. Zamawiający ma prawo zakwestionować wskazaną pracochłonność i w uzasadnionych przypadkach wyłączyć ją z rozliczenia Usługi a także zażądać zmiany Konsultanta z jednoczesnym wymaganie dochowania parametrów wykonania Usługi Serwisowej.
11. Przystępując każdorazowo do realizacji Zgłoszenia Konsultant ma obowiązek ocenić pracochłonność jego wykonania i w przypadku, gdy wg jego oceny będzie on dłuższy niż 4 godziny poinformować Zamawiającego poprzez odpowiedni wpis w treści Zgłoszenia. Kontynuacja prac wymaga zgody Zamawiającego, poprzez odpowiedni wpis osoby zgłaszającej Problem.
12. Rzeczywisty czas wykonania Zgłoszenia sumarycznie dłuższy niż 4 godziny wymaga każdorazowo uzasadnienia (w treści Zgłoszenia) i zgody Zamawiającego.
13. Dla Zamawiającego udostępniony zostanie numer telefonu do bezpośredniego kontaktu z osobą po stronie Wykonawcy, przydzielającą Zgłoszenia Konsultantom, który będzie umożliwiał kontakt w przypadku obsługi Zgłoszeń o priorytecie w Klasie A i B.
14. Wykonawca udostępni listę Konsultantów, ze wskazaniem obszarów kompetencyjnych, które obsługują (Załącznik do Umowy) z bezpośrednim kontaktem do nich, w celu przeprowadzenia z nimi w koniecznych przypadkach konsultacji telefonicznych przez pracowników Zamawiającego.
15. Rejestrowana na bieżąco na każdym Zgłoszeniu pracochłonność Wykonawcy, będzie „widoczna” dla Zamawiającego, aby umożliwić bieżący wgląd w czas wykonania każdego Zgłoszenia i śledzenie wykorzystania zakontraktowanej w niniejszej Umowie puli Usług Serwisowych.
16. Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby w czasie wykonywania Usług Serwisowych czynności te nie kolidowały z normalnym funkcjonowaniem Systemu i nie pogarszały parametrów czasowych i jakościowych jego pracy. W przypadku przewidywania przez Wykonawcę, iż Usługi Serwisowe mogą utrudniać w istotnym stopniu korzystanie z funkcjonalności Systemu lub pogarszać parametry jego pracy, Wykonawca zobowiązany jest

- do uzgodnienia z Zamawiającym terminu przystąpienia do takich czynności. W razie braku porozumienia termin przystąpienia do takich czynności wskazuje Zamawiający;
17. Usługi Serwisowe Wykonawca będzie świadczył zdalnie, zaś w miarę potrzeby Wykonawcy u Zamawiającego. Sposób dostępu będzie realizowany zgodnie z warunkami dostępu do Systemów obowiązującymi u Zamawiającego.
 18. Usługi Serwisowe świadczone w lokalizacji Zamawiającego nie mają wpływu na wartość Usługi Serwisowej. Koszty związane z przejazdem i pobytem przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Spółki GK ENEA gdzie będzie świadczona Usługa Serwisowa ponosi Wykonawca.
 19. Dla Usług Serwisowych świadczonych w lokalizacji Zamawiającego miejsce spotkań i niezbędną infrastrukturę przygotuje Zamawiający, w miarę możliwości, na podstawie wymagań Wykonawcy.
 20. W ramach puli Usług Serwisowych Wykonawca będzie realizować we współpracy z Zamawiającym min. usługi wsparcia technicznego w oparciu o specyfikację poszczególnych prac opisanych w tabeli, poniżej.
Tabela zawiera wszystkie zadania wsparcia technicznego związane z technicznym utrzymaniem Systemu SAP i podział odpowiedzialności pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą związany z Administrowaniem Systemu.

	Opis Usługi	Środowisko	Odpowiedzialność	
			Zamawiający	Wykonawca
1	Administracja Systemem Operacyjnym			
1.1	Właściciel konta "superuser" na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
1.2	Zarządzanie jądrem systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
1.3	Konfiguracja systemu plików oraz LVM	Wszystkie	X	
1.4	Konfiguracja urządzeń	Wszystkie	X	
1.5	Zarządzanie plikami logów systemu	Wszystkie	X	
2	Administracja Bazą Danych			
2.1	Właściciel konta DBA na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
2.2	Właściciel (zmiana/konfiguracja) profili i parametrów bazy danych	Wszystkie	X	
2.3	Start/Stop bazy danych	Wszystkie	X	
2.4	Modyfikacja konfiguracji bazy danych (np.. Układ systemu plików)	Wszystkie	X	
2.5	Identyfikacja zmian w układzie systemu plików potrzebna dla DBMS	Wszystkie	X	
2.6	Implementacja zmian układu systemu plików systemu operacyjnego, wg zidentyfikowanych dla DBMS	Wszystkie	X	
2.7	Planowanie i wykonanie rozszerzenia obszaru bazy danych	Wszystkie	X	
2.8	Właściciel DDIC: schemat i dane bazy danych: projektowanie, utrzymanie, itp..	Wszystkie		X
2.9	Właściciel DDIC: schemat i dane bazy danych: reorganizacja itp..	Wszystkie	X	
3	Ogólne zarządzanie SAP Basis			
3.1	Rekomendowany rozkład systemu (środowisko)	Wszystkie		X
3.2	Rekomendowany rozkład systemu, strategia mandantów, setup CTS	Wszystkie		X
3.3	Definiowanie i dokumentacja rozkładu systemu, strategia mandantów, setup CTS	Wszystkie		X
3.4	Prośba o zmianę rozkładu systemu, strategia mandantów, setup CTS	Wszystkie		X
3.5	Implementacja zmian w rozkładzie systemu, wg. potrzeb	Wszystkie		X
3.6	Implementacja zmian w strategii mandantów, wg. potrzeb	Wszystkie		X
3.7	Właściciel konta "<SID>adm na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
3.8	start/stop systemu SAP	Wszystkie	X	

3.9	Zarządzanie trybami operacyjnymi	Wszystkie	X	
3.10	Zarządzanie plikami logów systemu SAP	Wszystkie	X	
3.11	Wykonanie standardowych prac basisowych	Wszystkie	X	
3.12	Wykonanie standardowych prac specyficznych dla mandanta	Wszystkie	X	
3.13	Zarządzanie CCMS -- Zarządzanie profilami; tryby operacyjne; drukowanie/spool; monitorowanie wydajności; Administrowanie bazą danych/planowanie kalendarza, prace basisowe	Wszystkie	X	
3.14	Zarządzanie CCMS -- monitor alarmów	Wszystkie	X	
3.15	Zarządzanie aplikacjami powiązanych z komponentami (np.. Kalendarz, dumpy użytkowników)	Wszystkie	X	
3.16	Administracja OSS -- Klient/inni użytkownicy	Wszystkie	X	
4	Zarządzanie wersją systemu (SAP Basis, DBMS, OS, std. tools)			
4.1	Identyfikacja patchy SAP Basis i DBMS	Wszystkie	X	X
4.2	Identyfikacja SAP Support Packages	Wszystkie	X	X
4.3	Identyfikacja standardowych narzędzi oraz Patchy i Support Packages dla systemu operacyjnego	Wszystkie	X	X
4.4	Identyfikacja aplikacyjnych patchy i support packages	Wszystkie	X	X
4.5	Ocena ryzyka na poziomie SAP Basis i DBMS	Wszystkie	X	X
4.6	Ocena ryzyka na poziomie standardowych narzędzi systemu operacyjnego	Wszystkie	X	X
4.7	Ocena ryzyka na poziomie warstwy aplikacyjnej	Wszystkie		X
4.8	Instalacja patchy Basis i DBMS	Wszystkie	X	
4.9	Instalacja patchy aplikacyjnych systemu SAP (Support Packages)	Wszystkie	X	
4.10	Instalacja patchy aplikacyjnych systemu SAP (niezawarte w Support Packages)	Wszystkie	X	
4.11	Instalacja -- patchy dla standardowych narzędzi na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
4.12	Weryfikacja - Poziom SAP Basis i DBMS	Wszystkie	X	X
4.13	Weryfikacja -- patchy dla standardowych narzędzi na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
4.14	Weryfikacja - Poziom Aplikacji systemu SAP	Wszystkie	X	X
4.15	Śledzenie - zapisywanie wykonanej implementacji patchy SAP Basis/DBMS	Wszystkie	X	X
4.16	Śledzenie - zapisywanie wykonanej implementacji patchy standardowych narzędzi systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
4.17	Śledzenie - zapisywanie wykonanej implementacji Support Packages	Wszystkie	X	X
4.18	Śledzenie - zapisywanie wykonanej implementacji patchy aplikacyjnych systemu SAP (niezawarte w Support Packages)	Wszystkie	X	X
5	Zarządzanie bezpieczeństwem			
5.1	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie użytkowników systemu SAP	Wszystkie	X	
5.2	Projektowanie/tworzenie/utrzymanie profili autoryzacyjnych użytkowników	Wszystkie	X	
5.3	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie użytkowników bazy danych	Wszystkie	X	
5.4	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie użytkowników systemu operacyjnego	Wszystkie	X	

5.5	Zarządzanie zmianami danych użytkowników (przeniesienie, zakończenie umowy, etc)	Wszystkie	X	
5.6	Odpowiedzialność za zarządzanie kodami użytkowników, hasłami, autoryzacją na poziomie systemu SAP	Wszystkie	X	
5.7	Odpowiedzialność za utworzenie środków bezpieczeństwa na poziomie SAP Basis (np.. Parametry profilu, wygaśnięcie hasła itp..)	Wszystkie	X	
5.8	Odpowiedzialność za bezpieczeństwo na poziomie DBMS	Wszystkie	X	
5.9	Odpowiedzialność za bezpieczeństwo na poziomie systemu operacyjnego, sprzętu i sieci komputerowej	Wszystkie	X	
5.10	Odpowiedzialność za fizyczne zabezpieczenie serwerów	Wszystkie	X	
5.11	Odpowiedzialność za fizyczne zabezpieczenie komponentów sieciowych	Wszystkie	X	
5.12	Odpowiedzialność za fizyczne zabezpieczenie lokalnych komponentów	Wszystkie	X	
5.13	Identyfikacja, prośba stworzenia/modyfikacji/usunięcia kodów użytkownika zgodnie z zezwoleniem, dla dostępu do OSS	Wszystkie	X	
5.14	Tworzenie, usuwanie, modyfikacja kodów użytkowników OSS	Wszystkie	X	
5.15	Komunikacja użytkowników OSS w okresowych odstępach do klienta	Wszystkie	X	
5.16	Utrzymanie haseł dla użytkowników OSS	Wszystkie	X	
5.17	Właściciel konta OSS super user	Wszystkie	X	
6	Konfiguracja Spool			
6.1	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie drukarek - poziom SAP	Wszystkie	X	
6.2	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie drukarek - poziom Spoola	Wszystkie	X	
6.3	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie drukarek - poziom systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
6.4	Instalacja/deinstalacja drukarek sieciowych (sieć, IP, itp.) dla mandantów produkcyjnych	Wszystkie	X	
6.5	Fizyczna Instalacja/deinstalacja drukarek	Wszystkie	X	
6.6	Rozwiązywanie problemów spoola - poziom SAP	Wszystkie	X	X
6.7	Rozwiązywanie problemów spoola - poziom spoola	Wszystkie	X	X
6.8	Rozwiązywanie problemów spoola - poziom systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
6.9	Rozwiązywanie problemów spoola - poziom drukarek	Wszystkie	X	
6.10	Zarządzanie serwerem SAPPrint (SAPLPD)	Wszystkie	X	X
7	Zarządzanie wydajnością i pojemnością			
7.1	Zbieranie i raportowanie użycia CPU, pamięci	Wszystkie	X	
7.2	Zbieranie i raportowanie dostępności systemu SAP	Wszystkie	X	
7.3	Zbieranie i raportowanie wydajności systemu SAP	Wszystkie	X	
7.4	Zbieranie i raportowanie zajętości dysków	Wszystkie	X	
7.5	Analiza trendu, Rekomendacje - poziom aplikacyjny systemu SAP (wyjątkowo duży wzrost danych, długie wykonywanie zadań)	Wszystkie		X
7.6	Analiza trendu, Rekomendacje - poziom SAP Basis i bazy danych (dodatkowa przestrzeń dyskowa, parametry bazy danych)	Wszystkie	X	X
7.7	Analiza trendu, Rekomendacje - poziom systemu operacyjnego (wersja, parametry)	Wszystkie	X	X

7.8	Zatwierdzanie rekomendacji - nie poziom systemu SAP, bazy danych lub systemu operacyjnego (np.. Dodatkowy sprzęt)	Wszystkie	X	
7.9	Implementacja (po zatwierdzeniu) rekomendacji - nie poziom systemu SAP, bazy danych lub systemu operacyjnego (np.. Dodatkowy sprzęt)	Wszystkie	X	
7.10	Implementacja rekomendacji - poziom systemu SAP	Wszystkie	X	X
7.11	Implementacja rekomendacji - poziom SAP Basis i bazy danych	Wszystkie	X	X
7.12	Implementacja rekomendacji - poziom systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
7.13	I/O Balancing-DBMS	Wszystkie	X	
7.14	I/O Balancing Network/OS	Wszystkie	X	
7.15	Tuning wydajności poziomu aplikacji systemu SAP	Wszystkie	X	
8	Operacje CTS			
8.1	Tworzenie/wykonywanie poprawek	Wszystkie		X
8.2	Dołączanie poprawek do transportów	Wszystkie	X	
8.3	Zwalnianie zleceń transportowych	Wszystkie	X	
8.4	Zwolnienie zleceń CTS	Wszystkie	X	
8.5	Obsługa zleceń CTS	Wszystkie	X	
8.6	Monitorowanie transportów	Wszystkie	X	X
8.7	Weryfikacja statusu zlecenia transportowego	Wszystkie	X	X
8.8	CTS - pierwszy poziom odzyskiwania (infrastruktura)	Wszystkie	X	
8.9	CTS - odzyskiwanie (poziom aplikacyjny systemu SAP)	Wszystkie	X	
9	Operacje zadań batchowych			
9.1	Definiowanie rozkładu prac w tle	Wszystkie	X	
9.2	Tworzenie prac w tle w systemie SAP	Wszystkie	X	
9.3	Tworzenie/modyfikacja rozkładu prac w tle w systemie SAP (dodawanie/usuwanie/modyfikacja)	Wszystkie	X	
9.4	Zlecenie monitorowania wybranych zadań w tle	Wszystkie	X	
9.5	Prace w tle - pierwszy poziom odzyskiwania (infrastruktura)	Wszystkie	X	X
9.6	Prace w tle - odzyskiwanie (poziom aplikacyjny systemu SAP)	Wszystkie	X	X
9.7	Powiadomienia (email itp.) dla zakończonych zadań	Wszystkie	X	X
10	Zarządzanie interfejsami			
10.1	Utrzymanie narzędzi do obsługi interfejsów	Wszystkie	X	
10.2	Utrzymanie narzędzi do obsługi interfejsów na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	
10.3	Utrzymanie narzędzi do obsługi interfejsów dla klientów	Wszystkie	X	
10.4	Utrzymanie innych interfejsów na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	
10.5	Używanie i utrzymanie na poziomie biznesu i aplikacji	Wszystkie	X	
10.6	Definiowanie i utrzymanie bezpieczeństwa interfejsów na poziomie biznesowym i aplikacyjnym	Wszystkie	X	
10.7	Definiowanie wymagań bezpieczeństwa interfejsów na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	
10.8	Utrzymanie bezpieczeństwa interfejsu RFC i ALE na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	
10.9	Utrzymanie bezpieczeństwa interfejsów na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	X
11	Zarządzanie mandantami			
11.1	Tworzenie mandantów (tworzenie wpisów w tabeli SAP)	Wszystkie		X

11.2	Zlecenie sprawdzenia pojemności, planowanie kopii mandanta (export/import)	Wszystkie	X	
11.3	Wykonanie sprawdzenia pojemności i w razie konieczności rozszerzenie jej	Wszystkie	X	
11.4	Kopia mandanta export/import	Wszystkie	X	
12	Obsługa prewencyjna			
12.1	Zarządzanie (monitorowanie, analiza) logami transakcyjnymi DBMS	Wszystkie	X	
12.2	Zarządzanie (planowanie, wykonanie) koniecznością reorganizacji bazy danych	Wszystkie	X	
12.3	Zarządzanie (monitorowanie, analiza) utylizacją przestrzeni tabel/dysków DBMS	Wszystkie	X	
12.4	Zarządzanie (monitorowanie, analiza) integralnością bazy danych	Wszystkie	X	
13	Zarządzanie zdarzeniami (SAP, DBMS, OS, Network)			
13.1	Monitorowanie i analiza zdarzeń wpływających na dostępność systemu SAP	Wszystkie	X	
13.2	Monitorowanie i analiza zdarzeń wpływających na wydajność	Wszystkie	X	
13.3	Monitorowanie i analiza zdarzeń wpływających na zajętość CPU i pamięci	Wszystkie	X	
13.4	Monitorowanie i analiza zdarzeń związanych z bezpieczeństwem na poziomie systemu SAP	Wszystkie	X	
13.5	Monitorowanie i analiza zdarzeń związanych z bezpieczeństwem na poziomie bazy danych	Wszystkie	X	
13.6	Monitorowanie i analiza zdarzeń związanych z bezpieczeństwem na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
13.7	Definiowanie specjalnych zdarzeń typu CCMS, które wymagają monitorowania. Praca z systemem operacyjnym Solaris w celu zdefiniowania parametrów, progów itp.	Wszystkie	X	
13.8	Notyfikacja specjalnych kontaktów do identyfikacji specjalnych zdarzeń w momencie przekroczenia zakresu	Wszystkie	X	
13.9	Rozwiązywanie problemów przekroczenia zakresu dla specjalnych zdarzeń	Wszystkie	X	
13.10	Monitorowanie systemu plików root	Wszystkie	X	
13.11	Monitorowanie systemu plików wpływających na dostępność DBMS/Basis	Wszystkie	X	
13.12	Monitorowanie pozostałych systemów plików (wpływających na dostępność aplikacji systemu SAP)	Wszystkie	X	
14	Izolacja błędów i rozwiązywanie problemów			
14.1	Reakcja SAP Basis/DB na wezwania ze strony zespołów klienta	Wszystkie	X	
14.2	Reakcja pozostałej infrastruktury na wezwania ze strony zespołów klienta	Wszystkie	X	
14.3	Koordinacja zagadnień aplikacyjnych systemu SAP z dostawcą	Wszystkie	X	
14.4	Koordinacja zagadnień SAP Basis/DB z dostawcą	Wszystkie	X	
14.5	Koordinacja zagadnień pozostałej infrastruktury z dostawcą	Wszystkie	X	
15	Wsparcie użytkowników			
15.1	Pierwszy poziom service desk - rozmowy, logowanie, dystrybucja itp.	Wszystkie	X	

15.2	Pierwszy poziom izolacji problemów i dystrybucja do odpowiedzialnych podmiotów	Wszystkie	X	
15.3	Problemy aplikacyjne systemu SAP	Wszystkie	X	
15.4	Drugi poziom service desk - wykwalifikowana kadra SAP Basis/DB; rozmowy, logowanie, dystrybucja itp.	Wszystkie	X	
15.5	Problemy z siecią komputerową i systemem operacyjnym	Wszystkie	X	
16	Wsparcie Front-End (SAPGUI)			
16.1	Dostarczenie SAPGUI do instalacji - po stronie klienta	Wszystkie	X	
16.2	Dostarczenie pakietów instalacyjnych SAPGUI - nie po stronie klienta	Wszystkie	X	
16.3	Dostarczenie wsparcia przy instalacji SAPGUI po stronie klienta	Wszystkie	X	
16.4	Dostarczenie wsparcia przy instalacji SAPGUI nie po stronie klienta	Wszystkie	X	
16.5	Wsparcie przy problemach związanych z SAPGUI po stronie klienta	Wszystkie		X
16.6	Wsparcie przy problemach związanych z SAPGUI nie po stronie klienta	Wszystkie	X	
17	Wykonywanie backup'ów i odtworzenia			
17.1	Zarządzanie (wykonywanie, monitorowanie, analiza) wykonania kopii bazy danych	Wszystkie	X	
17.2	Zarządzanie (wykonywanie, monitorowanie, analiza) wykonania kopii systemów plików	Wszystkie	X	
17.3	Zarządzanie (wykonywanie, monitorowanie, analiza) wykonania odzyskania bazy danych	Wszystkie	X	
17.4	Zarządzanie (wykonywanie, monitorowanie, analiza) wykonania odzyskania systemów plików	Wszystkie	X	
17.5	Zarządzanie nośnikami (taśmy, dyski itp.)	Wszystkie	X	
18	Zarządzanie Siecią			
18.1	Zarządzanie LAN w data center - wypadki itp.	Wszystkie	X	
18.2	Zarządzanie LAN w data center - wydajność, pojemność	Wszystkie	X	
18.3	Zarządzanie WAN - wypadki itp.	Wszystkie	X	
18.4	Zarządzanie WAN - wydajność, pojemność	Wszystkie	X	
18.5	WAN - rozwiązywanie problemów, wydajność, pojemność itp.	Wszystkie	X	
18.6	Zarządzanie lokalnymi LAN	Wszystkie	X	
18.7	Tworzenie, zarządzanie komunikacją z OSS	Wszystkie	X	
19	Zarządzanie licencjami			
19.1	Dostarczanie - licencji SAP (tylko instancja)	Wszystkie	X	
19.2	Dostarczanie - licencji SAP (instalacja klienta)	Wszystkie	X	
19.3	Dostarczanie - narzędzi monitorujących	Wszystkie	X	
19.4	Dostarczanie - innego oprogramowania dla klienta	Wszystkie	X	
19.5	Właściciel licencji – SAP	Wszystkie	X	
19.6	Właściciel licencji - narzędzi monitorujących	Wszystkie	X	
19.7	Właściciel licencji - innego oprogramowania	Wszystkie	X	
19.8	Monitorowanie wygaśnięcia licencji – SAP	Wszystkie	X	
19.9	Monitorowanie wygaśnięcia licencji - narzędzi monitorujących	Wszystkie	X	
19.10	Monitorowanie wygaśnięcia licencji - innego oprogramowania	Wszystkie	X	
19.11	Odnowienie licencji – SAP	Wszystkie	X	

19.12	Odnowienie licencji - narzędzi monitorujących	Wszystkie	X	
19.13	Odnowienie licencji - innego oprogramowania	Wszystkie	X	
20	Zarządzanie kontaktami z dostawcami			
20.1	Zamówienie dodatkowego dostawcy wsparcia technicznego	Wszystkie	X	
20.2	Zamówienie dodatkowego dostawcy wsparcia technicznego SAP	Wszystkie	X	
20.3	Zamówienie dodatkowego dostawcy technicznego dla innego oprogramowania	Wszystkie	X	
20.4	Zarządzanie dostawcą technicznego wsparcia	Wszystkie	X	
20.5	Zarządzanie dostawcą technicznego wsparcia aplikacji SAP	Wszystkie	X	
20.6	Zarządzanie dostawcą technicznego wsparcia SAP Basis/DB	Wszystkie	X	
20.7	Zarządzanie dostawcą technicznego wsparcia dla innego oprogramowania	Wszystkie	X	

21. Warunki dostarczania rozwiązań Zgłoszeń:

Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji
A – priorytet krytyczny	1 godzina	4 godziny (pn. – pt. 6.00-22.00)
B – priorytet wysoki	2 godziny	12 godzin (pn. – pt. 8.00 -18.00)
C – priorytet normalny	3 godziny	5 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)
D – priorytet niski	1 dzień	8 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)
K - Konsultacje	1 dzień	20 dni (pn.- pt. 8.00-18.00)

22. Czas reakcji na Zgłoszenie oznacza potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia, co zostaje zapisane na każdym Zgłoszeniu zarejestrowanym w Systemie Zgłoszeń Serwisowych. Czas rozwiązania Zgłoszenia oznacza czas naprawy lub zagwarantowania Obejścia Problemu.
23. W drodze pisemnych ustaleń pomiędzy Stronami (osobami koordynującymi realizację Umowy) możliwe jest ustalenie innych terminów usunięcia awarii niż to podano w ust. 21 powyżej
24. Zadeklarowana przez użytkownika, który tworzy Zgłoszenie Klasa Zgłoszenia, może zostać zmieniona przez Wykonawcę wyłącznie w przypadku pisemnego (w treści Zgłoszenia, mail) potwierdzenia zgody zgłaszającego, wraz z uzasadnieniem zmiany. Zmiana klasy Zgłoszenia, dokonana niezgodnie z tymi zasadami może powodować roszczenia Zamawiającego, wynikające z przekroczenia parametrów wykonania Usługi.
25. W poniższej tabeli przedstawiono definicje Klas Zgłoszeń:

Klasa Zgłoszenia	Opis klasy
A – priorytet krytyczny	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niedostępność systemu lub interfejsu, • Brak możliwości realizacji lub krytyczny błąd w realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego, • Utrata Danych lub naruszenie ich spójności. <p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p>

Klasa Zgłoszenia	Opis klasy
	<ul style="list-style-type: none"> • Niedostępność systemu lub interfejsu, • Brak możliwości realizacji lub krytyczny błąd w realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego, • Niedostępność jednej (lub więcej) z kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności systemu, • Utrata Danych lub naruszenie ich spójności.
B – priorytet wysoki	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niedostępność bądź istotna wada w działaniu jednej (lub więcej) z kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności systemu, • Brak możliwości realizacji lub krytyczny błąd w realizacji dowolnego niekrytycznego procesu biznesowego, • Błąd/podatność rozwiązania zgłoszona przez niezależne testy penetracyjne z poziomem krytyczny. <p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ograniczenie realizacji lub uciążliwość (spowolnienie) realizacji co najmniej jednej z funkcji Systemu. • Błąd/podatność rozwiązania zgłoszona przez niezależne testy penetracyjne z poziomem krytyczny.
C – priorytet normalny	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niedostępność bądź wada w działaniu funkcjonalności systemu, • Niekrytyczny błąd w realizacji dowolnego niekrytycznego procesu biznesowego, • Błąd/podatność rozwiązania zgłoszona przez niezależne testy penetracyjne z poziomem wysoki. <p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oznacza zakłócenie pracy Systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalność Systemu, natomiast nieograniczające zdolności operacyjnych Systemu, • Błąd/podatność rozwiązania zgłoszona przez niezależne testy penetracyjne z poziomem wysoki.
D – priorytet niski	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących wszystkich środowisk</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wpływ na funkcjonalność, nieograniczający zdolności operacyjnych systemu • Utrudnienie w obrębie obsługi lub wspomaganie procesu biznesowego nieograniczające możliwości jego realizacji • Uciążliwe dla użytkownika spowolnienie działania Systemu, nieograniczające możliwości realizacji jego funkcji zgodnie lub

Klasa Zgłoszenia	Opis klasy
	nieoptymalne wydajnościowo przetwarzanie procesu biznesowego w obrębie Systemu lub w komunikacji międzysystemowej
K – Konsultacje	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących wszystkich środowisk</u></p> <p>Zdarzenie zaistniałe lub ewentualne przyszłe, które na dzień dzisiejszy nie wymaga interwencji w celu rozwiązania Problemu, ale wymaga omówienia jego przyczyn, skutków i ewentualnych działań w przyszłości lub dotyczy udzielenia wyjaśnień w zakresie pracy Systemu, możliwości optymalizacji procesów, funkcjonalności i obsługi nowych potrzeb po Stronie Zamawiającego.</p>

26. Usługi Serwisowe będą rozliczane w godzinach (pracochłonność przedstawiona w liczbach, zaokrąglonych do części setnych), wg rzeczywistego czasu ich wykonania, rejestrowanego na poszczególnych Zgłoszeniach dla kolejnych czynności wykonywanych przez Wykonawcę.
27. Usługi Serwisowe są rozliczane w okresach miesięcznych, za pełny miesiąc kalendarzowy. Potwierdzenie realizacji Usług Serwisowych następuje w okresie 5 dni od dnia przedstawienia odpowiedniego Protokołu Odbioru wraz z raportem rozliczeniowym Usług Serwisowych Koordynatorowi Umowy ze strony Zamawiającego, na zasadach określonych w Umowie.
28. W okresie miesięcznym są rozliczone godziny wynikające z czasu obsługi Zgłoszeń zarejestrowanym dla każdego z nich w treści zgłoszenia, jako czas wykonania Usług w danym miesiącu kalendarzowym – zarówno na Zgłoszeniach zamkniętych w danym miesiącu jak i kontynuowanych na dzień rozliczenia Usług.
29. Wykonawca jest zobowiązany do stałego (w cyklu tygodniowym, miesięcznym oraz na żądanie) monitorowania realizacji Zgłoszeń, informowania Zamawiającego o wszelkich trudnościach związanych z ich wykonaniem oraz cyklicznego raportowania o stopniu zaawansowania ich realizacji.

IV. KOMUNIKACJA I MONITOROWANIE JAKOŚCI SYSTEMU I ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Podstawowym narzędziem do komunikacji pomiędzy Stronami i monitorowania jakości Usług są:
 - System Obsługi Zgłoszeń;
 - spotkania cykliczne przedstawicieli Stron.
2. Wykonawca zobowiązuje się od dnia podpisania Umowy co najmniej 1 raz na 2 tygodnie – wg ustalonego między Stronami harmonogramu przygotować i poprowadzić spotkanie informacyjne z udziałem Zamawiającego, którego celem będzie omówienie statusu realizacji Usług. Spotkania mogą odbywać się telekonferencyjnie lub w siedzibie Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się od dnia podpisania Umowy udostępnić Zamawiającemu System Obsługi Zgłoszeń oraz udostępnić awaryjny numer telefoniczny, pod który będzie można dokonywać zgłoszeń klasy A oraz klasy B występujących na systemie produkcyjnym. Zgłoszenia telefoniczne będą rejestrowane w Systemie Obsługi Zgłoszeń przez Wykonawcę.
4. System Obsługi Zgłoszeń umożliwi rejestrację dla każdego Zgłoszenia jego podstawowych parametrów, w tym co najmniej następujące dane:
 - numer Zgłoszenia, Moduł, opis, data Zgłoszenia, data zakończenia realizacji Zgłoszenia, bieżący status, klasa Zgłoszenia zadeklarowana przez zgłaszającego (i ewentualne zmiany, z uzasadnieniem zmiany klasy), czasy częściowe i sumaryczny netto realizacji, zgłaszający, wykonawca Usługi (Konsultant).
5. Do Zgłoszenia możliwe będzie dołączanie załączników/plików.
6. Zamknięcie Zgłoszenia umożliwi wystawienie komentarza oceny przez zgłaszającego.
7. Dane zapisane w Systemie Zgłoszeń Serwisowych będą podstawą do rozliczenia świadczonych Usług.
8. Wykonawca zobowiązuje się przez cały Okres Realizacji Umowy monitorować jakość świadczonych przez siebie Usług, parametry Systemu, jego błędy. W tym celu:

- 8.1. Wykonawca dokonywał będzie automatyczne i okresowe pomiary podstawowych parametrów Systemu,
 - 8.2. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania wyników pomiaru jakości świadczonych Usług cyklicznie, oraz w uzasadnionych przypadkach na żądanie Zamawiającego,
 - 8.3. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania na żądanie Zamawiającego Dokumentacji dotyczącej poziomu świadczenia Usług w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia niezależnych audytów,
 - 8.4. Wykonawca zobowiązuje się dokumentować Zgłoszenia i Zlecenia dotyczące Usług przekazane Wykonawcy, włącznie z parametrami ich realizacji.
9. Wykonawca będzie Zamawiającemu dostarczał cyklicznie raporty w zakresie monitorowania jakości Usług:
- a) **dla Usług Konsultingowych:**
 - **raport Zleceń** - raport na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego zawierający listę wszystkich Zleceń, zleconych w Okresie Realizacji Umowy, prezentujący co najmniej poniższe parametry: numer Zlecenia, Moduł/Obszar, opis (skrótowy), data Zlecenia, pracochłonność wg Zlecenia, przyjęta data zakończenia realizacji Zlecenia, bieżący status, wykonawca Usługi (Konsultant), planowana data zakończenia realizacji Zlecenia, uzasadnienie przekroczenia daty realizacji, uwagi/informacje istotne.
 - b) **dla Usług Serwisowych:**
 - **raport przekroczeń** - raport raz na 2 tygodnie, zawierający listę Zgłoszeń niezrealizowanych w raportowanym okresie w wymaganym terminie zgodnym z SLA w podziale na Moduły, prezentujący co najmniej: numer Zgłoszenia, Moduł, opis (skrótowy), data Zgłoszenia, planowana data zakończenia realizacji Zgłoszenia (wynika z SLA), bieżący status, klasa Zgłoszenia, dotychczasowy czas netto realizacji, powód przekroczenia terminu SLA;
 - **raport rozliczeniowy** - raport miesięczny, na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego zawierający listę zgłoszeń realizowanych w miesiącu kalendarzowym prezentujący co najmniej: numer Zgłoszenia, Moduł, opis (skrótowy), data Zgłoszenia, data zakończenia realizacji Zgłoszenia, bieżący status, klasa Zgłoszenia zadeklarowana przez zgłaszającego, klasa docelowa (po ewentualnej zmianie klasy), czas netto realizacji; Raport ten jest podstawą rozliczenia Usług Serwisowych w danym miesiącu i będzie Załącznikiem do Protokołu Odbioru Usług;
 - **raport Zgłoszeń otwartych** - raport miesięczny, na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego zawierający listę zgłoszeń otwartych na dzień raportowania prezentujący co najmniej: numer Zgłoszenia, Moduł, opis (skrótowy), data Zgłoszenia, data zakończenia realizacji Zgłoszenia, bieżący status, klasa Zgłoszenia zadeklarowana przez zgłaszającego, klasa docelowa (po ewentualnej zmianie klasy), czas netto realizacji;
10. Warunki i sposób dostarczania raportów zostaną potwierdzone przez Strony na pierwszym spotkaniu informacyjnym, o którym mowa w części IV, ustęp 2.

ROZDZIAŁ III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

1. Formularz Oferty
2. Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu
3. Oświadczenie o uczestnictwie w grupie kapitałowej
4. Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności
5. Wykaz Zadań Podobnych
6. Wykaz osób wskazanych przez Wykonawcę do realizacji Umowy
7. Arkusz z pytaniami Wykonawcy
8. Informacja o Administratorze Danych Osobowych
9. Projekt Umowy

1. ZAŁĄCZNIK NR 1 – FORMULARZ OFERTY

(pieczęć Wykonawcy)

Oferta w postępowaniu

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

--

działając w imieniu i na rzecz:

--

Składam(y) ofertę na wykonanie zamówienia, którego przedmiotem jest:

„Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy”

1. Oferujemy wykonanie zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia:

ŁĄCZNA WARTOŚĆ NETTO: zł

ŁĄCZNA WARTOŚĆ NETTO SŁOWNIE:zł

W tym:

a) Usługi konsultingowe:

Razem Usługi Konsultingowe cena netto: zł;

Cena netto słownie :.....zł;

Lp.	nazwa/rodzaj usługi	Jednostka	Cena jednostkowa netto [PLN]
1	Usługi konsultingowe (300 MD)	1 osobodzień (MD), 8 roboczogodzin	

b) Usługi serwisowe:

Razem Usługi Serwisowe cena netto: zł;

Cena netto słownie :.....zł;

Lp.	nazwa/rodzaj usługi	Jednostka	Cena jednostkowa netto [PLN]
1	Usługi konsultingowe (300 MD)	1 osobodzień (MD), 8 roboczogodzin	

2. **Wykonawca** wykona przedmiot zamówienia w terminie do 12 miesięcy od dnia rejestracji pierwszego Zgłoszenia na wykonanie Usługi albo do wyczerpania maksymalnej łącznej kwoty wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy, w zależności od tego, która z okoliczności zaistnieje wcześniej.
3. Oświadczam(y), że:
- jestem(śmy) związany(i) niniejszą ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert,
 - zamówienie wykonam(y): **samodzielnie** / **z udziałem podwykonawców**

Nazwa podwykonawcy (nazwa, adres, NIP)	Cześć zamówienia powierzona do wykonania

Jednocześnie oświadczam(y), iż za działania i zaniechania podwykonawców ponoszę(simy) pełną odpowiedzialność w stosunku do Zamawiającego jak za swoje własne.

- otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
- akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania umowy, zgodnej z projektem stanowiącym Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia,
- wyrażamy zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do platformy zakupowej Zamawiającego,
- wszelkie informacje zawarte w formularzu oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym,
- nie zalegam(my) z opłacaniem podatków i opłat,
- nie zalegam(my) z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne,
- nie posiadam (my) powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do braku niezależności lub konfliktu interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot przedmiotu zamówienia,
- nie podlegam (my) wykluczeniu z postępowania,
- jestemy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:
 tak / **nie**
- osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu **Wykonawcy** jest:

Pan(i) , tel.: e-mail:

--	--

miejsce i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

2. ZAŁĄCZNIK NR 2 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU.

(pieczęć Wykonawcy)

Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

Niniejszym oświadczam(y), że reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot:

1. Posiada uprawnienia niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, jeżeli nakładają one obowiązek posiadania takich uprawnień.
2. Posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie do wykonania zamówienia.
3. Znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej możliwość wykonania zamówienia.
4. Korzysta z podwykonawców, do których nie znajdują zastosowania przesłanki określone w pkt. 15.1. lit a – h)
5. Nie posiada powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do braku niezależności lub Konflikty Interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot Przedmiotu zamówienia.
6. Nie podlega wykluczeniu z postępowania.

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

R1

3. ZAŁĄCZNIK NR 3 – OŚWIADCZENIE O UCZESTNICTWIE W GRUPIE KAPITAŁOWEJ.

--

(pieczęć Wykonawcy)

Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do grupy kapitałowej

Działając w imieniu i na rzecz (nazwa /firma/ i adres Wykonawcy)

.....

.....

1. ****oświadczam, że przynależę do grupy kapitałowej zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości z dnia 29 września 1994, z wymienionymi poniżej Podmiotami:**

Lp.	Nazwa podmiotu	Adres
1		
2		

.....
(miejsowość, data)

.....
(podpis i pieczęć Wykonawcy)

2. *** oświadczam, że nie przynależę do grupy kapitałowej zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości z dnia 29 września 1994.**

.....
(miejsowość, data)

.....
(podpis i pieczęć Wykonawcy)

* *niepotrzebne skreślić*

***wypełnić w przypadku, gdy Wykonawca należy do grupy kapitałowej*

4. ZAŁĄCZNIK NR 4 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

(pieczęć Wykonawcy)

Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności

Niniejszym oświadczam(-y) że, zobowiązuję (-emy) się wszelkie informacje handlowe, przekazane lub udostępnione przez Zamawiającego w ramach prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia, wykorzystywać jedynie do celów uczestniczenia w niniejszym postępowaniu, nie udostępniać osobom trzecim, nie publikować w jakiegokolwiek formie w całości ani w części, lecz je zabezpieczać i chronić przed ujawnieniem. Ponadto zobowiązujemy się je zniszczyć, wraz z koniecznością trwałego usunięcia z systemów informatycznych, natychmiast po zakończeniu niniejszego postępowania, chyba, że nasza oferta zostanie wybrana i Zamawiający pisemnie zwolni nas z tego obowiązku.

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

5. ZAŁĄCZNIK NR 5 - WYKAZ ZADAŃ PODOBNYCH

(pieczęć Wykonawcy)

Wykaz doświadczenia Wykonawcy w realizacji Usług, potwierdzających doświadczenie Wykonawcy (Wykaz zadań podobnych)

L.p.	Odniesienie do punktu wymagań w 5.1 lit. i)	Nazwa podmiotu, dla którego Wykonywano Zadanie Podobne	Przedmiot Zadania Podobnego	Termin realizacji Zadania Podobnego (mm.rr. – mm.rr.)	Spełnione Parametry Usługi ¹	Zakres Stron w Ofercie
1						
2						
3.						

¹ Parametry, które powinny spełniać wykazane usługi są oznaczone * w treści WZ, ust. 5.1, lit. i).

Załącznikiem do niniejszego formularza winny być dokumenty potwierdzające należyte wykonanie zadań przez Wykonawcę zgodnie z pkt 5.1. lit. i) Warunków Zamówienia.

DOKUMENTY TE POWINNY BYĆ SPORZĄDZONE I OZNACZONE W TAKI SPOSÓB, ABY NIE BYŁO WĄTPLIWOŚCI, KTÓRYCH PROJEKTÓW WYKAZANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ DOTYCZA. Przykład: „Referencje do Zadania nr 1”

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

6. ZAŁĄCZNIK NR 6 - WYKAZ OSÓB WSKAZANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ DO REALIZACJI UMOWY

(pieczęć Wykonawcy)

**LISTA PRACOWNIKÓW WYKONAWCY REALIZUJĄCYCH USŁUGI
DLA ZAMAWIAJĄCEGO**

LP	Nazwisko i Imię	Firma	Dane kontaktowe (mail, telefon)	Zakres usług (K/S/G) i obszar/Moduł K - U. Konsultingowe (S,MIR,WST,K) S - U. Serwisowe G - U. Gwarancyjne	potwierdzenie wymagań w Rozdz. II pkt1 WZ / Strona Oferty
1	Jan Kowalski	Microsoft Polska	jan.kowalski@ms.co m	K (MIR), G - SRM	1) Ust. 2, pkt. 2.3. lit. a) – strona 123-125 Oferty 2) Ust. 4, lit. a) pkt. 1 A) – strona 137-138 Oferty 3)....

Załącznikiem do niniejszego formularza winny być dokumenty potwierdzające wymagane doświadczenie i kwalifikacje wskazanych osób, zgodnie z pkt 5.1. lit. c) Warunków Zamówienia.

DOKUMENTY TE POWINNY BYĆ SPORZĄDZONE I OZNACZONE W TAKI SPOSÓB, ABY NIE BYŁO WĄTPLIWOŚCI, KTÓRYCH OSÓB I WYMAGAŃ DOTYCZA. Przykład: „Doświadczenie dla osoby o Lp.1 , numer 1)”

--	--

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

7. ZAŁĄCZNIK NR 7 - ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY

(pieczęć wykonawcy)

Lp.	Treść pytania
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

* pola niezapisane należy przekreślić

--	--

miejsowość i data Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

8. ZAŁĄCZNIK NR 8 - INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest:

ENEA Centrum Sp. z o.o., ul. Górecka 1, 60 - 201 Poznań, NIP 777-00-02-843, REGON 630770227

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: ecn.iod@enea.pl,

Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu uczestniczenia w postępowaniu **1400/DW00/ZT/KZ/2018/0000105020- Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy** oraz po jego zakończeniu w celu realizacji usługi na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. tzw. ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych, dalej: **RODO**).

2. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w postępowaniu oraz realizacji usługi.
3. Administrator może ujawnić Pana/Pani dane osobowe podmiotom z grupy kapitałowej ENEA. Administrator może również powierzyć przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych dostawcom usług lub produktów działającym na jego rzecz, w szczególności podmiotom świadczącym Administratorowi usługi IT, serwisowe.
- Zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych, Administrator wymaga od tych dostawców usług zgodnego z przepisami prawa, wysokiego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa Pana/Pani danych osobowych przetwarzanych przez nich w imieniu Administratora.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wyboru wykonawcy w postępowaniu **1400/DW00/ZT/KZ/2018/0000105020- Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy**. Po zakończeniu postępowania przez czas trwania umowy oraz czas niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Posiada Pan/Pani prawo żądania:
- dostępu do treści swoich danych - w granicach art. 15 RODO,
 - ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
 - ich usunięcia - w granicach art. 17 RODO,
 - ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO,
 - przenoszenia danych - w granicach art. 20 RODO,
 - prawo wniesienia sprzeciwu (w przypadku przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w granicach art. 21 RODO,
6. Realizacja praw, o których mowa powyżej może odbywać się poprzez wskazanie swoich żądań przesłane na Inspektorowi Ochrony Danych na adres e-mail: ecn.iod@enea.pl.
7. Przysługuje Panu/Pani prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pan/Pani, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.

Potwierdzam zapoznanie się zamieszczoną powyżej informacją Enei Centrum, dotyczącą przetwarzania danych osobowych.

Oświadczam, że dopełniłem obowiązku informacyjnego wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia w niniejszym postępowaniu.

Data, podpis Wykonawcy

9. ZAŁĄCZNIK NR 9 – PROJEKT UMOWY**UMOWA RAMOWA NR CRU/U/1400/90000...../2019****Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy**(dalej, jako **Umowa**)Zawarta w Poznaniu, w dniu**2019** roku pomiędzy:

ENEA Centrum Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (adres: ulica Górecka 1, 60-201 Poznań), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000477231, o kapitale zakładowym: 3.929.000,00 złotych; której nadano następujące numery: NIP 777-000-28-43, REGON 630770227, reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną dalej „**Zamawiającym**”

a

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

z siedzibą w (adres: ul., XX-XXX), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez pod numerem KRS 00000XXXXXX, o kapitale zakładowym: złotych; której nadano następujące numery: NIP, REGON, reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną dalej „**Wykonawcą**”,razem łącznie, jako „**Strony**”, a każda z osobna także, jako „**Strona**”.

Strony zawierają niniejszą ramową umowę współpracy obejmującą świadczenie na rzecz Zamawiającego Usług Konsultingowych oraz Usług Serwisowych i nadają jej następującą treść:

ARTYKUŁ 1. Oświadczenia Stron i definicje

1. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Umowę zgodnie z treścią złożonej Oferty z dnia, który stanowi Załącznik Nr 1 do Umowy r. oraz protokołem z negocjacji z dnia W przypadku braku zgodności pomiędzy treścią Oferty a treścią Umowy rozstrzygające znaczenie mają zapisy Umowy, które mają także pierwszeństwo stosowania w przypadku ich sprzeczności z treścią Załączników do Umowy.
2. Zamawiający przewiduje, że w celu usprawnienia procesu realizacji zamówienia wykonywanie niektórych swoich uprawnień wynikających z Umowy Zamawiający może powierzyć współpracującym z nim podmiotom zewnętrznym, które będą działać przy wykonywaniu Umowy w imieniu i na rzecz Zamawiającego. W każdej tego rodzaju sytuacji, Zamawiający będzie zobowiązany do wskazania tożsamości podmiotu zewnętrznego, wyznaczonego do współdziałania z Wykonawcą w celu realizacji usługi, przed upoważnieniem takiego podmiotu do wykonywania wyżej wskazanych uprawnień. Wykonawca będzie uprawniony do odmowy udzielenia zgody na takie powierzenie oraz – w konsekwencji – odmowy realizacji zlecenia lub odmowy świadczenia usług serwisowych, jeśli tożsamość podmiotu zewnętrznego będzie budzić jego uzasadnione zastrzeżenia merytoryczne lub biznesowe. Jednakże, Wykonawca nie odmówi zgody w sytuacji, gdy takie powierzenie nie będzie prowadziło do naruszenia warunków licencji na Oprogramowanie SAP i związaną z nim dokumentację. Zgoda Wykonawcy nie jest wymagana w odniesieniu do podmiotów z GK Enea. Tym samym Strony zgodnie oświadczają, że podmioty takie - na mocy umowy zawartej przez nie z Zamawiającym lub udzielonych im pełnomocnictw - mogą, w toku wykonywania niniejszej Umowy, na podstawie decyzji podjętej przez Zamawiającego i zgody wyrażonej przez Wykonawcę (z zastrzeżeniem ww. sytuacji, w których zgoda nie jest wymagana), wykonywać niektóre prawa Zamawiającego wynikające z Umowy. W celu uniknięcia wątpliwości Strony wskazują, że za działania i zaniechania podmiotów zewnętrznych, o których mowa w niniejszym ustępie, Zamawiający odpowiada, jak za własne działania i zaniechania.
3. Wykonawca oświadcza, że jako podmiot odpowiedzialny za realizację Usług dla Systemu, dysponuje zespołem doświadczonych i wykwalifikowanych specjalistów z zakresu Usług stanowiących przedmiot Umowy, wobec czego zapewnia należyte jej wykonywanie w sposób określony w Umowie. Wykonawca oświadcza również, że w Okresie Realizacji Umowy będzie dysponował Zespołami Konsultantów w składzie i o doświadczeniu wskazanym w Załączniku Nr 4 do Umowy.
4. Wykonawca zapewnia, że na dzień zawarcia Umowy posiada ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej do kwoty nie mniejszej, niż 200% łącznego wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy i może okazać je w ciągu 24 godzin, na każde pisemne (e-mail) żądanie Zamawiającego w Okresie Realizacji Umowy.
5. Strony przyjmują następujące definicje pojęć związanych z wykonywaniem Usług, które są przedmiotem Umowy:
 - 1) **Administrowanie Systemem** – dokonywanie wszelkich czynności technicznych takich jak przeprowadzanie procedury backup, administrowanie bazą danych, zarządzanie Użytkownikami i uprawnieniami, zarządzanie wersją w Systemie.
 - 2) **Błąd** – zdarzenie polegające na tym, że nierealizowane lub realizowane w niepełnym zakresie są funkcje któregośkolwiek z elementów Systemu, lub zdarzenie powodujące utrudnienie działania bazy danych przeznaczonej do realizacji zadań Systemu.
 - 3) **Błąd Krytyczny** – błąd oznaczający nieprawidłowe funkcjonowanie Systemu uniemożliwiające obsługę procesów lub powodujący zaprzestanie działania bazy danych przeznaczonej do realizacji

- zadań Systemu, uniemożliwiający pracę w Systemie, wprowadzający niespójność w bazie danych lub zaburzenia w integralności danych; sytuacja, w której System w ogóle nie funkcjonuje, powoduje masowe, błędne zapisy w bazie danych.
- 4) **Czas Reakcji** – czas podjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę.
 - 5) **Czas Rozwiązania Problemu/Zgłoszenia lub Czas Realizacji** - czas rozwiązania Problemu przez Wykonawcę.
 - 6) **Działający System** – System realizujący procesy biznesowe, pozbawiony Błędów Krytycznych.
 - 7) **Dzień Roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, zgodnie z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
 - 8) **Elementy Autorskie** - Utwory w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, które zostały stworzone przez Wykonawcę w związku z realizacją Usług Konsultingowych, w tym w szczególności wykonane usługi modyfikacji i rozwoju, które zostały Zlecone przez Zamawiającego. Elementami Autorskimi są wszelkie elementy Systemu o charakterze Modyfikacji lub wykonana na podstawie Zlecenia dokumentacja. Przez Elementy Autorskie rozumie się również powyżej wskazane utwory w formie nieukończonych, a także ich wszelkie szkice, wzory, wersje testowe itp.
 - 9) **Grupa Kapitałowa ENEA/GK ENEA** – rozumiana zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt. 44 Ustawy o Rachunkowości, oznacza ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu oraz podmioty, wobec których jest ona jednostką dominującą (zgodnie z definicją w art. 3 ust. 1 pkt. 37 Ustawy o Rachunkowości).
 - 10) **Gwarancja** – pisemne zobowiązanie Wykonawcy do usunięcia Wad, dostarczonego Elementu Autorskiego w ramach wynagrodzenia, w Okresie Gwarancji.
 - 11) **Infrastruktura Sprzętowa /IT** – posiadane przez Zamawiającego urządzenia komputerowe wraz z oprogramowaniem (w tym serwery, pamięci masowe, osprzęt sieciowy, urządzenia archiwizacji danych, stanowiska robocze, urządzenia drukujące) dedykowane dla realizacji zadań Systemu.
 - 12) **Interfejs** – oprogramowanie realizujące określony zestaw reguł i ich opisów, w jaki System komunikuje się z programami komputerowymi lub innymi rozwiązaniami informatycznymi.
 - 13) **Kategoria Problemu/ Klasa Zgłoszenia** – ważność Zgłoszenia, która wskazuje na niedostępność lub niewłaściwe działanie Systemu SAP spowodowanego Problemem w Systemie i na oczekiwany czas rozwiązania Problemu lub odnosi się do parametrów realizacji Usługi związanej z przygotowaniem Zlecenia.
 - 14) **Koncepcja Biznesowa** - dokument będący projektem funkcjonalnym i koncepcją techniczną Systemu dostarczony Zamawiającemu, przygotowany przez wykonawców Systemu na podstawie wcześniejszych umów, realizujących wdrożenia Modułów Systemu SAP w GK ENEA.
 - 15) **Konsultant** – wskazana przez Wykonawcę osoba odpowiednio wykwalifikowana i doświadczona, oddelegowana przez Wykonawcę do wykonania określonych przez Stronę czynności związanych z realizacją Umowy. Wykaz Konsultantów Wykonawcy zawiera Załącznik Nr 7 do Umowy. Zmiana Konsultanta jest dopuszczalna na warunkach określonych w Umowie.
 - 16) **Modyfikacja** – zmiana Systemu polegająca na dodaniu nowych, zmianie istniejących cech/funkcjonalności lub usunięciu niepożądanych cech/funkcjonalności; rozbudowie Systemu.
 - 17) **Moduł** – wyodrębniona część Systemu, dedykowana do obsługi funkcjonalnej obszaru biznesowego w ramach działalności przedsiębiorstwa.
 - 18) **Obejście Problemu** – rozwiązanie tymczasowe, które umożliwia wykonanie zadań przez Zamawiającego, w czasie do zakończenia usunięcia Problemu przez Wykonawcę.
 - 19) **Odbiór** – przyjęcie przez Zamawiającego od Wykonawcy wykonanego Przedmiotu Umowy lub jego części zgodnie z kryteriami akceptacji w trybie i formie opisanej w Umowie.
 - 20) **Okres Obowiązania Umowy** - od dnia wejście w życie Umowy do dnia, w którym upływa ustalony w Umowie Okres Gwarancji.
 - 21) **Okres Gwarancji** – okres 12 miesięcy od dnia Odbioru (bez uwag) każdego Zlecenia w zakresie Usług Konsultingowych, w wyniku których powstały Elementy Autorskie dla Zamawiającego.

- 22) **Okres Rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy, od 1 dnia miesiąca do ostatniego, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu rejestracji pierwszego Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych i trwa do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, a ostatni Okres Rozliczeniowy rozpoczyna się 1 dnia miesiąca a kończy się w dniu miesiąca kalendarzowego, w którym upływa 12 miesięcy od dnia rejestracji pierwszego Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych.
- 23) **Okres Realizacji Umowy** - rozpoczyna się w dniu rejestracji pierwszego Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych i kończy się po upływie 12 miesięcy od tego dnia albo w dniu, w której zostanie wykorzystany w całości określony w Umowie wymiar roboczości w zakresie Usług Konsultingowych i Usług Serwisowych, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej. Przyjmuje się, że zarezerwowana ilość osobodni na realizację danego Zlecenia zostaje wykorzystana w dniu Odbioru Zlecenia. Ilość osobodni zawiązana z realizacją Zgłoszenia serwisowego zostaje wykorzystana w dniu Odbioru Zlecenia wskazanego do Odbioru w Okresie Rozliczeniowym.
- 24) **Oprogramowanie SAP/Oprogramowanie** – wszelkie oprogramowanie, na które Zamawiający posiada licencje udzielone przez SAP, SAP SE, Business Objects Software Limited oraz każdą ze spółek powiązanych z wymienionymi wcześniej lub udzielone na ich zlecenie i wszelkie nowe wersje oprogramowania udostępnione przez wymienione podmioty Zamawiającemu.
- 25) **Protokół Odbioru** – dokument podpisany przez Wykonawcę i Zamawiającego, będący jedynym dopuszczalnym dokumentem potwierdzającym Odbiór Usług (w częściach) będących Przedmiotem Umowy na zasadach opisanych w Umowie.
- 26) **Problem** – Usterki, Błędy, Błędy Krytyczne i inne nieprawidłowości w Systemie.
- 27) **Siedziba Spółki** – siedziby każdej ze spółek GK ENEA oraz lokalizacje, w których spółki te prowadzą swoją działalność.
- 28) **Specyfikacja** – szczegółowy opis prac pozostający w zakresie Usługi, wykonany przez Wykonawcę na podstawie uzgodnień pomiędzy Stronami. Specyfikacja w odniesieniu do Usług modyfikacji i rozwoju opisuje funkcjonalności oczekiwanej zmiany i jest podstawą wykonania Zlecenia.
- 29) **System/ System SAP** – System SAP wdrożony w GK ENEA, na bazie Oprogramowania SAP
- 30) **System Zgłoszeń Serwisowych** – oprogramowanie do rejestracji Zgłoszeń w zakresie wykonania Usług, dostarczone przez Wykonawcę.
- 31) **Umowa** – niniejsza Umowa.
- 32) **Usługi gwarancyjne** – zobowiązanie Wykonawcy, do naprawy stwierdzonych Wad w stosunku do Elementów Autorskich wykonanych na podstawie Umowy w Okresie Gwarancji.
- 33) **Usterka** – stan Systemu nieograniczający jego zdolności operacyjnych w obrębie obsługi i wspomagania procesów biznesowych. Usterki oznaczają wszelkie odchylenia, które nie mają żadnego wpływu na funkcjonowanie procesów oraz pracę Użytkowników w Systemie. Usterkami są w szczególności błędy w prezentacji graficznej, błędy ortograficzne, semantyczne i składniowe, wady o charakterze jakościowym.
- 34) **Usługi Serwisowe** - usługi serwisowe, zdefiniowane w Artykule 2, ust. 1.2. Umowy, będące przedmiotem Umowy.
- 35) **Usługi Konsultingowe** - usługi konsultacyjne, szkoleniowe, wsparcia technicznego oraz modyfikacji i rozwoju, zdefiniowane w Artykule 2, ust. 1.1. Umowy, będące przedmiotem Umowy.
- 36) **Usługi** - Usługi Serwisowe i Usługi Konsultingowe.
- 37) **Użytkownicy** – pracownicy ENEA oraz inne osoby uprawnione do korzystania z Systemu.
- 38) **Wada** – wszelkie niezgodności wykonanej Usługi z Umową.
- 39) **Zgłoszenie** – Problem dotyczący działania Systemu zarejestrowany w Systemie Zgłoszeń Serwisowych lub związany z przygotowaniem Zlecenia.
- 40) **Zespół Konsultantów** – grupa pracowników Wykonawcy, o określonych kwalifikacjach dedykowana do obsługi Problemów i Zleceń w danym Module, spośród wskazanych w Załączniku Nr 7

- 41) **Zlecenie** – pisemne wystąpienie do Wykonawcy o realizację wyspecyfikowanych prac na zasadach określonych w Umowie. Zlecenie może odnosić się do Usług Konsultingowych, które uzyskały wymagane wg procedur u Zamawiającego akceptacje na ich realizację.

ARTYKUŁ 2. Przedmiot Umowy

[Postanowienia wspólne]

6. Na podstawie Umowy Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do wykonania na rzecz Zamawiającego – na zasadach wskazanych w Umowie – Usług obejmujących:

6.1 **Usługi Konsultingowe** – na podstawie przekazanego przez Zamawiającego i przyjętego przez Wykonawcę Zlecenia, w zakresie:

- e) usługi modyfikacji i rozwoju;
- f) usługi konsultacji i doradztwa;
- g) usługi szkoleniowe;
- h) usługi wsparcia technicznego, nieobjęte zakresem Usług Serwisowych;

w wymiarze łącznym nie wyższym niż 300 osobodni (przy czym 1 osobodzień = 8 godzin zegarowych przypadających w dni robocze), które mogą być wykorzystane - w ramach puli - w dowolnej liczbie na każdy z opisanych powyżej rodzajów usług, w miarę potrzeb Zamawiającego;

6.2 **Usługi Serwisowe** - na podstawie Zgłoszeń dokonanych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, w zakresie:

- d) usuwanie Usterek, Błędów, Błędów Krytycznych i innych nieprawidłowości w Systemie, w obrębie wszystkich Modułów.
- e) usługi wsparcia technicznego, związane z technicznym utrzymaniem Systemu SAP;
- f) usługi dotyczące aktualizacji i poprawek Systemu SAP;

w wymiarze łącznym nie wyższym niż 250 osobodni (przy czym 1 osobodzień = 8 godzin zegarowych przypadających w dni robocze), które mogą być wykorzystane - w ramach puli - w dowolnej liczbie na każdy z opisanych powyżej rodzajów usług, w miarę potrzeb Zamawiającego.

7. Usługi będą realizowane w okresie Okresie Realizacji Umowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się ponadto do monitorowania w Okresie Realizacji Umowy jakości Systemu i świadczonych na podstawie Umowy Usług.
9. Usługi obejmują:
- a) Zakres techniczny - obszar BASIS: BASIS, GRC, BW, PI, ABAP;
 - b) Zakres funkcjonalny:
 - obszar HR: SAP HCM PA, PY, TM (Czas Pracy), Portal Pracownika, ZFŚS, ZPC, PKW, OP);
 - obszar ERP: SRM, BPC, FI, FI-AA, CO, TR, SD, BCM, MM, PM, IMPS, RE;
 - funkcjonujące interfejsy pomiędzy SAP GK ENEA a innymi systemami, min. IFS Applications, SIS, eTeczka.
10. Usługi Serwisowe nie dotyczą obsługi błędów standardowego Oprogramowania SAP (SAP Enterprise Support, SAP Standard Support).
11. Zasady i warunki świadczenia Usług Serwisowych określają ust. 13-16 poniżej oraz zapisy punktu III w Załączniku Nr 2 do Umowy, natomiast zasady świadczenia Usług Konsultingowych określają ust. 7-12

poniżej oraz zapisy punktu II w Załączniku Nr 2 do Umowy. Zasady monitorowania jakości Systemu i świadczonych Usług określają ust. 17-20 poniżej oraz zapisy punktu IV w Załączniku Nr 2 do Umowy.

[Postanowienia dotyczące usług konsultingowych]

12. W Okresie Realizacji Umowy Zamawiający ma prawo zlecenia Wykonawcy wykonywania Usług Konsultingowych, w określonym przez Zamawiającego zakresie przedmiotowym, wskazując w tym celu proponowany termin ich wykonania. Podstawą realizacji Zlecenia jest uprzednia akceptacja przez Zamawiającego przedstawionej przez Wykonawcę wyceny Zlecenia i pozostałych elementów oferty, przekazanie Zlecenia Wykonawcy i potwierdzenie przyjęcia Zlecenia przez Wykonawcę.
13. Strony ustalają, że podstawą realizacji Usług Konsultingowych będzie każdorazowo Zlecenie udzielone przez Zamawiającego, a podstawą ich rozliczenia Protokół Odbioru (bez zastrzeżeń) Usługi wykonanej na podstawie danego Zlecenia. Zasady i tryb udzielania Zleceń oraz ustalania warunków ich wykonania i Odbioru określa art. 5 Umowy oraz Załącznik Nr 2, natomiast wzór Zlecenia stanowi Załącznik Nr 3 do Umowy. Usługi będą realizowane w lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego na terenie Polski lub w sposób zdalny po uprzednim ustaleniu – zgodnie z treścią Zlecenia.
14. Zrealizowane przez Wykonawcę zgodnie z niniejszym artykułem Usługi Konsultingowe podlegają Odbiorowi na zasadach określonych w art. 5 Umowy.
15. Efekty Usług Konsultingowych realizowanych w wyniku zawarcia Umowy od dnia ich Odbioru przez Zamawiającego będą objęte zakresem Usług Serwisowych świadczonych na zasadach wynikających z Umowy i Załącznika Nr 2.
16. Treść i zakres licencji na efekty Usług Konsultingowych, w wyniku których powstały Elementy Autorskie w toku realizacji Umowy, w tym tryb i warunki nabywania tych uprawnień przez Zamawiającego, określa art. 16 Umowy. Jednocześnie, Strony ustalają, że do nabycia uprawnień, o których mowa w zdaniu poprzednim, dochodzi na podstawie Umowy i w ramach wynagrodzenia określonego w art. 7 ust. 1 lit. a) Umowy z chwilą dokonania Odbioru przez Zamawiającego efektów danych Usług Konsultingowych.
17. Z tytułu wykonania Usług Konsultingowych oraz udzielenia stosownych licencji, na warunkach wskazanych w art. 16 Umowy, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie określone w dalszych postanowieniach Umowy, stanowiące iloczyn stawki jednostkowej dla Usług Konsultingowych oraz liczby osobodni faktycznie przeznaczonych na realizację Usługi objętej zakresem danego Zlecenia, przy czym rzeczywista kwota wynagrodzenia nie może być w danym wypadku wyższa od wynikającej ze Zlecenia. Wysokość umówionego przez Strony w Zleceniu wynagrodzenia nie może ulec podwyższeniu.

[Postanowienia dotyczące usług serwisowych]

18. W Okresie Realizacji Umowy Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia realizacji Usług Serwisowych w określonym zakresie przedmiotowym, na podstawie Zgłoszeń zarejestrowanych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych.
19. Pracochłonność wykonania poszczególnych czynności przez Wykonawcę w trakcie realizacji Usług Serwisowych będzie naliczana dla każdego Zgłoszenia w godzinach (pracochłonność przedstawiona w liczbach, zaokrąglonych do części setnych), wg rzeczywistego czasu ich wykonania, rejestrowanego na poszczególnych Zgłoszeniach dla kolejnych czynności wykonywanych przez Wykonawcę.
20. Zrealizowane przez Wykonawcę zgodnie z niniejszym artykułem Usługi Serwisowe podlegają Odbiorowi na zasadach określonych w art. 5 Umowy.
21. Z tytułu wykonania Usług Serwisowych Wykonawca otrzyma wynagrodzenie określone w dalszych postanowieniach Umowy, stanowiące iloczyn stawki jednostkowej dla Usług Serwisowych oraz liczby osobodni faktycznie przeznaczonych na realizację Usług w ramach Zgłoszeń realizowanych w Okresie

Rozliczeniowym, potwierdzonych przez Zamawiającego w Protokole Odbioru Usług Serwisowych dla danego Okresu Rozliczeniowego.

[Postanowienia dotyczące monitorowania jakości Systemu i Usług]

22. Wykonawca zobowiązuje się od dnia podpisania Umowy udostępnić Zamawiającemu System Zgłoszeń Serwisowych, w którym będą rejestrowane Zgłoszenia w zakresie realizowanych Usług. Wymagania dla Systemu Zgłoszeń Serwisowych zostały zdefiniowane w Załączniku Nr 2.
23. Wykonawca zobowiązuje się od dnia podpisania Umowy, co najmniej 1 raz na 2 tygodnie – wg ustalonego między Stronami harmonogramu przygotować i poprowadzić spotkanie informacyjne z udziałem Zamawiającego, którego celem będzie omówienie statusu realizacji Usług.
24. Wykonawca zobowiązuje się przez cały Okres Realizacji Umowy monitorować jakość świadczonych przez siebie Usług, parametry Systemu, jego błędy. W tym celu:
 - a) Wykonawca dokonywał będzie automatyczne i periodyczne pomiary podstawowych parametrów Systemu,
 - b) Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania wyników pomiaru jakości świadczonych Usług cyklicznie, oraz w uzasadnionych przypadkach na żądanie Zamawiającego,
 - c) Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania na żądanie Zamawiającego Dokumentacji dotyczącej poziomu świadczenia Usług w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia niezależnych audytów,
 - d) Wykonawca zobowiązuje się dokumentować Zgłoszenia i Zlecenia dotyczące Usług przekazane Wykonawcy, włącznie z parametrami ich realizacji.
25. Wykonawca będzie dostarczał Zamawiającemu cyklicznie raporty w zakresie monitorowania jakości Usług, zdefiniowane w punkcie IV Załącznika Nr 2 do Umowy.

ARTYKUŁ 3. Zakres obowiązków Wykonawcy

[Postanowienia wspólne]

1. W celu zapewnienia prawidłowej realizacji Usług objętych przedmiotem Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji poszczególnych Usług w sposób ustalony w Umowie, w tym, w zakresie Usług Konsultingowych, zgodnie z udzielonymi Zleceniami oraz ustalonymi przez Strony harmonogramami.
2. Wykonawca zobowiązuje się jednocześnie do niezwłocznego informowania Zamawiającego o wystąpieniu przeszkód w prawidłowym i niezakłóconym świadczeniu Usług objętych przedmiotem Umowy oraz o planowanym terminie ich usunięcia.
3. Przyjmuje się, że stała lub przejściowa niemożność świadczenia Usług przez Wykonawcę wywołana przyczynami niezawinionymi przez Wykonawcę, w tym w szczególności przerwami w dostępie do urządzeń lub Infrastruktury IT, z których korzysta Zamawiający lub Spółki GK ENEA nie może być kwalifikowana jako nienależyte wykonywanie Umowy przez Wykonawcę.
4. Wykonawca nie może powierzać podwykonawcom wykonania zleconych mu na podstawie Umowy Usług - bez uprzedniej zgody Zamawiającego. Zgoda Zamawiającego wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności. Za działania lub zaniechania podwykonawców Wykonawca odpowiada jak za własne działania lub zaniechania. Jednocześnie Zamawiający potwierdza, że wyraża zgodę na zaangażowanie podwykonawców wymienionych w treści Oferty, tj.:
 - 1) *Nazwa i adres Spółki - zakres kompetencyjny*
 - 2) ..

3) ...

W celu uniknięcia wątpliwości, Strony zgodnie potwierdzają, że biorące udział w wykonywaniu Usług Konsultingowych lub Usług Serwisowych osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą, które współpracują z Wykonawcą na zasadach wyłączności w zakresie wykonywania tego rodzaju usług na podstawie jakiegokolwiek umowy cywilnoprawnej, nie są traktowane jako podwykonawcy, lecz jako członkowie personelu Wykonawcy, w związku z czym do powierzenia tym osobom wykonywania jakichkolwiek czynności w ramach wykonywania Usług Konsultingowych lub Usług Serwisowych objętych przedmiotem Umowy, Wykonawca nie potrzebuje zgody Zamawiającego, o której mowa powyżej.

5. W ciągu 3 dni od daty podpisania Umowy Wykonawca dostarczy przedstawicielom Zamawiającego, wskazanym w art. 5 ust. 4 wypełnione i podpisane przez wszystkie, wymienione w Załączniku Nr 7 osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji Umowy skany dokumentów *Oświadczenie o zachowaniu poufności*, wg wzoru w Załączniku Nr 6 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie dostarczyć Zamawiającemu również oryginały tych dokumentów. Wykonawca nie może powierzyć wykonania Usług osobom, które nie podpisały tego oświadczenia i dla których skan podpisanego dokumentu nie został przesłany Zamawiającemu.
6. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług objętych przedmiotem Umowy z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz przyjętą przez Zamawiającego oraz Spółki GK ENEA polityką bezpieczeństwa informatycznego, której wyciąg (w części wiążącej Wykonawcę na dzień zawarcia Umowy) stanowi Załącznik nr 5 do Umowy. Naruszenie zasad bezpieczeństwa informatycznego określonych w Załączniku Nr 5 będzie traktowane, jako rażące naruszenie obowiązków umownych.
7. W określonych przypadkach, co dotyczy naruszenia przez Konsultantów zasad bezpieczeństwa informatycznego lub innego rażącego naruszenia Umowy, z zastrzeżeniem dalej idących uprawnień Zamawiającego, będzie on uprawniony w ramach Umowy do żądania niezwłocznej zmiany wszystkich lub poszczególnych Konsultantów wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji Usług objętych przedmiotem Umowy.
8. W przypadku Usług Konsultingowych, dla okoliczności opisanych w ust. 7 Zamawiający będzie miał ponadto prawo do żądania wykonywania Usług Konsultingowych objętych przedmiotem Umowy wyłącznie w lokalizacjach spółek GK ENEA na terenie Polski i pod bezpośrednim nadzorem osób wyznaczonych przez Zamawiającego.
9. Wykonawca nie może dokonywać zmian w składzie osób realizujących Usługi, wymienionych w Załączniku Nr 7 bez uprzedniego uzyskania zgody Zamawiającego wyrażonej w formie elektronicznej (tj. przez wiadomość e-mail wysłaną do Przedstawiciela Wykonawcy wskazanego w art.5), za wyjątkiem sytuacji, gdy konieczność zmiany w składzie osób wynika z:
 - 1.1. śmierci lub niezdolności do pracy wskutek choroby którejkolwiek z osób wskazanych przez Wykonawcę,
 - 1.2. innych przyczyn, niezależnych od Wykonawcy,
 - 1.3. żądania Zamawiającego.
10. W przypadku zmiany z określonych w ust. 7 i ust. 14 niniejszego artykułu przyczyn składu osób realizujących Usługi Wykonawca przedstawi Zamawiającemu listę nowych osób wyznaczonych do realizacji Umowy (obejmującej imię i nazwisko Konsultanta oraz opis jego doświadczenia zawodowego), w celu jej akceptacji przez Zamawiającego. Po akceptacji przez Zamawiającego listy osób, wyrażonej w formie elektronicznej (tj. przez wiadomość e-mail wysłaną do Przedstawiciela Wykonawcy wskazanego w art. 5) przed przystąpieniem tych osób do prac, dla każdej z nich Wykonawca prześle (SKAN)

Zamawiającemu uzupełnione i podpisane Oświadczenie o zachowaniu poufności, którego wzór stanowi Załącznik Nr 6 do Umowy. Po każdej zmianie składu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu zaktualizowany Załącznik Nr 7, zawierający listę wszystkich osób realizujących Usługi dla Zamawiającego w ramach Umowy.

[Postanowienia dotyczące Usług Konsultingowych]

11. Usługi Konsultingowe będą realizowane przez Konsultantów Wykonawcy posiadających, kwalifikacje, określone w Załączniku Nr 4.
12. W koniecznych przypadkach zaangażowania dodatkowego personelu po stronie Wykonawcy do realizacji konkretnego Zlecenia, Wykonawca będzie zobowiązany do wskazania Zamawiającemu na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej tożsamości osób (wraz z opisem kwalifikacji i doświadczenia każdej z nich, o ile są to osoby inne niż wymienione w Załączniku Nr 7), które będą uczestniczyć w jego wykonaniu, nie później niż wraz z Ofertą obejmującą min. wycenę Zlecenia. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do żądania zmiany osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji danego Zlecenia, tak przed jego rozpoczęciem, jak w trakcie jego realizacji. Niezastosowanie się przez Wykonawcę do żądania Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych, a w przypadkach szczególnie uzasadnionych (np. względami bezpieczeństwa informatycznego Zamawiającego) w terminie 2 dni roboczych, będzie uprawniało Zamawiającego do wstrzymania wykonywania Zlecenia lub Zleceń, w których Konsultant uczestniczy - z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (zwłoka Wykonawcy w wykonaniu świadczenia objętego przedmiotem Zlecenia).

[Postanowienia dotyczące Usług Serwisowych]

13. Usługi Serwisowe, będą realizowane przez Konsultantów Wykonawcy posiadających kwalifikacje wymienione w Załączniku Nr 4. Zamawiający wymaga, aby w przypadkach, gdy realizacja Usługi Serwisowej wskazuje na niewłaściwą jej jakość i/lub termin jej wykonania może nie zostać dotrzymany Wykonawca zaangażował do realizacji Zgłoszenia Konsultantów dedykowanych do realizacji Usług Konsultingowych, o kwalifikacjach wskazanych w Załączniku Nr 4.
14. Zamawiający może zażądać zmiany Konsultanta realizującego Usługi Serwisowe dla danego Modułu, jeżeli wykaze, że jego kompetencje są niewystarczające do prawidłowego wykonania tych Usług.
15. Usługi Serwisowe będą realizowane przez osoby wskazane przez Wykonawcę w Załączniku Nr 7.

ARTYKUŁ 4. Zakres obowiązków Zamawiającego

[Postanowienia wspólne]

1. Zamawiający zobowiązuje się umożliwić Wykonawcy bieżący i efektywny dostęp do Infrastruktury IT, Systemu SAP oraz danych w zakresie, w jakim okaże się to potrzebne dla zapewnienia prawidłowego wykonania Umowy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia Wykonawcy dostępu do zasobów funkcjonalnych, biznesowych i technicznych swoich oraz Spółek z GK ENEA, ilekroć okaże się to konieczne dla prawidłowego wykonania Umowy.
3. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania swych pracowników lub współpracowników, którym umożliwia korzystanie z dostępnych narzędzi informatycznych, w tym w szczególności z poszczególnych Modułów Systemu. Zamawiający ponosi zwłaszcza odpowiedzialność za pracowników lub współpracowników wyznaczonych do współdziałania z Wykonawcą w celu realizacji Umowy.

4. Jednocześnie, Zamawiający zobowiązuje się do bezwzględnego stosowania przekazanych mu przez Wykonawcę, m.in. w toku prowadzonych szkoleń, zasad bezpiecznego korzystania z Systemu lub rozwiązań dostarczonych na podstawie Umowy.
5. W zakresie obowiązków Zamawiającego mieści się również umożliwienie Wykonawcy wstępu na obszar siedziby Zamawiającego oraz Spółek z GK ENEA i udostępnienie istniejącej tam Infrastruktury IT, ilekroć będzie to potrzebne dla prawidłowego wykonywania Umowy. W takim wypadku Strony zobowiązują się do ścisłego współdziałania zmierzającego do zapewnienia sprawnego i bezpiecznego podejmowania wszelkich prac związanych z zapewnieniem prawidłowego funkcjonowania Infrastruktury IT, Systemu SAP i pozostałych systemów udostępnianych przez Zamawiającego w wypadkach tu wskazanych.
6. Zamawiający zobowiązuje się do niezwłocznego zgłaszania upoważnionym osobom wskazanym przez Wykonawcę wszelkich zaobserwowanych lub ustalonych nieprawidłowości w działaniu Systemu lub rozwiązań dostarczonych na podstawie Umowy, które mogłyby w jakimkolwiek stopniu zakłócić możliwość wykonania Usług objętych jej przedmiotem. W takiej sytuacji Strony ustalą rodzaj czynności, jakie powinny być podjęte w celu usunięcia ustalonych nieprawidłowości i zapewnienia realizacji niniejszej Umowy w sposób w niej określony. W razie konieczności, Strony jednocześnie ustalą nowy harmonogram wykonania Usług objętych danym Zleceniem. Zgłoszenia, o których mowa powyżej będą kierowane zgodnie z procedurą wskazaną w Umowie.

[Postanowienia dotyczące Usług Konsultingowych]

7. W celu realizacji Usług Konsultingowych Zamawiający zobowiązany jest w szczególności do ścisłej współpracy z Wykonawcą i wykonywania czynności, o których mowa w zapisach punktu II Załącznika Nr 2 do Umowy.

[Postanowienia dotyczące usług serwisowych]

8. W ramach Usług Serwisowych Zamawiający zobowiązany jest w szczególności do rejestracji Zgłoszeń, bieżącej współpracy z Wykonawcą i wykonywania czynności, o których mowa w zapisach punktu III Załącznika Nr 2 do Umowy.

ARTYKUŁ 5. Procedura komunikacji, rejestracji Zgłoszeń i udzielania Zleceń; zasady Odbioru

I. Zasady ogólne realizacji Usług:

[Postanowienia wspólne]

1. Usługi objęte przedmiotem Umowy będą realizowane przez Wykonawcę:
 - a) w zakresie Usług Konsultingowych – na podstawie Zleceń przekazywanych przez Strony w postaci skanu wypełnionego i podpisanego formularza Zlecenia, którego wzór stanowi Załącznik Nr 3 do Umowy zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym artykule z uwzględnieniem zasad opisanych w punkcie II Załącznika Nr 2;
 - b) w zakresie Usług Serwisowych – na podstawie Zgłoszeń rejestrowanych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym artykule z uwzględnieniem zasad opisanych w punkcie III Załącznika Nr 2.
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć swe Usługi od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.

3. Zgłoszenia zarejestrowane w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, w klasie: A – priorytet krytyczny, będą realizowane przez Wykonawcę w godzinach 6.00 do 22.00.
4. Strony wyznaczają następujące osoby odpowiedzialne za prawidłowe wykonywanie Umowy (Koordynatorzy Umowy):

– **Przedstawiciel Wykonawcy:**

- w zakresie Usług Konsultingowych: tel., e-mail:

- w zakresie Usług Serwisowych: tel., e-mail:

– **Przedstawiciel Zamawiającego:**

- w zakresie Usług Konsultingowych: tel., e-mail:

- w zakresie Usług Serwisowych: tel., e-mail:

Koordynatorzy Umowy są upoważnieni do bieżących kontaktów dotyczących wykonywania Umowy. Koordynator Umowy w zakresie Usług Konsultingowych ze Strony Zamawiającego jest upoważniony do składania w imieniu i na rzecz Zamawiającego oświadczeń woli lub wiedzy jednoosobowo, w szczególności: składania Zleceń, dokonywania Odbiorów Zleceń, itp. Koordynator Umowy w zakresie Usług Serwisowych ze Strony Zamawiającego jest upoważniony do składania w imieniu i na rzecz Zamawiającego oświadczeń woli lub wiedzy jednoosobowo, w szczególności: kontroli i weryfikacji zadeklarowanej pracochłonności Zgłoszeń, dokonywania Odbiorów Usług Serwisowych, itp.

Ww. przedstawiciele Stron nie są uprawnieni do zmiany lub rozwiązania Umowy. Każdorazowa zmiana osób wyznaczonych w Umowie, jako przedstawicieli Stron wymaga jej zakomunikowania drugiej Stronie Umowy na piśmie. Zmiana staje się skuteczna względem drugiej Strony od dnia doręczenia jej stosownego powiadomienia.

[Postanowienia dotyczące usług konsultingowych]

5. W przypadku Usług Konsultingowych, jeśli potwierdzono to w treści Zlecenia Wykonawca zobowiązuje się do:
- a) dla Usług modyfikacji i rozwoju - aktualizacji Koncepcji Biznesowej Systemu w zakresie wynikającym ze zrealizowanych Usług objętych przedmiotem Zlecenia, przeprowadzenia testów wewnętrznych wykonanych Modyfikacji Systemu SAP, przygotowania scenariuszy testowych dla pracowników Zamawiającego, wsparcia testów prowadzonych przez Zamawiającego, dostarczenia ostatecznej (powykonawczej) Specyfikacji zmiany;
 - b) dla Usług szkoleniowych – dostarczenia materiałów szkoleniowych – prezentacji, instrukcji, opisów, agendy szkolenia i przeprowadzenia szkoleń w zakresie adekwatnym do treści zleconej Usługi;
 - c) dla usług wsparcia technicznego, nieobjętych zakresem Usług Serwisowych – dostarczenia dokumentacji technicznej w zakresie wykonanej Usługi;
 - d) dla usług konsultacji i doradztwa – dostarczenia szczegółowej informacji pisemnej o zakresie wykonanej Usługi.
6. Szkolenia będą realizowane w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego i według harmonogramu zaakceptowanego przez Zamawiającego. Zamawiający nie wyklucza przy tym możliwości realizacji szkoleń w systemie *on-line*, w szczególności za pośrednictwem narzędzi internetowych lub innych środków komunikacji na odległość, jeżeli uzna to za właściwe.

[Postanowienia dotyczące usług serwisowych – Rejestracja Zgłoszeń]

7. Usługi Serwisowe będą przydzielone do realizacji z zachowanym dla wskazanej w każdym Zgłoszeniu Klasy Zgłoszenia Czasie Reakcji i realizowane w określonym dla wskazanej w każdym Zgłoszeniu Klasy Zgłoszenia Czasie Rozwiązania Zgłoszenia.
8. Czynności związane z obsługą Zgłoszenia przez Wykonawcę i Zamawiającego oraz wyjaśnienia Problemów, uzgodnienia i informacje dodatkowe wymagane do jego realizacji powinny zostać zapisane w treści Zgłoszenia.
9. Pracochłonność Wykonawcy związana z obsługą Zgłoszenia zostanie przez niego zarejestrowana w Systemie Zgłoszeń Serwisowych.
10. Zakończenie realizacji Usługi Serwisowej zostanie potwierdzone odpowiednią adnotacją Zgłaszającego lub osoby wskazanej do jego realizacji po stronie Zamawiającego.

II. Zasady udzielania Zleceń na Usługi Konsultingowe:

11. W celu udzielenia Zlecenia na realizację Usług Konsultingowych Zamawiający rejestruje w Systemie Zgłoszeń Serwisowych Zgłoszenie określające zakres Usługi Konsultingowej oraz proponowany termin jej wykonania, w wyniku czego Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania we współpracy z Zamawiającym informacji niezbędnych do przygotowania Zlecenia (min. Specyfikacji, harmonogramu, warunki wykonania Usługi) i przedstawienia Zamawiającemu oferty w formie elektronicznej, w terminie określonym dla tej Klasy Zgłoszenia zawierającej informację o szacowanej pracochłonności Zlecenia i terminie jego wykonania. Oferta podlega negocjacom.
12. Po dokonaniu stosownych uzgodnień, o których mowa w ust. 11 Zamawiający przygotowuje i przekaże Zlecenie Wykonawcy w postaci skanu wypełnionego i podpisanego formularza Zlecenia, którego wzór stanowi Załącznik Nr 3 do Umowy, a następnie Wykonawca przekaże Zamawiającemu skan uzupełnionego i podpisanego po swojej Stronie tego Zlecenia. Podpisane obustronnie Zlecenie jest podstawą do rozpoczęcia jego realizacji.
13. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie potwierdzają, że wyłączone zostaje zastosowanie art. 68¹, art. 68² oraz art. 69 Kodeksu Cywilnego.
14. Nie zawarcie Zlecenia w sposób wynikający z tego artykułu zwalnia Wykonawcę z obowiązku realizacji Usługi, która miała zostać objęta danym Zleceniem.
15. Czynności dotyczące Zlecenia wykonania Usług konsultingowych będą wykonywane przez wskazanych dla tego rodzaju Usług przedstawicieli Stron w ust. 4 powyżej. Osoby te będą również odpowiedzialne za właściwą koordynację realizacji Usług Konsultingowych.
16. W przypadku, gdy termin Zlecenia nie może zostać przez Wykonawcę dotrzymany ma on obowiązek poinformować pisemnie (email) Zamawiającego o przyczynach tego faktu oraz w przypadku:
 - a) jeśli niedochowanie terminu wynika z przyczyn leżących po Stronie Wykonawcy proponuje on przed upływem terminu wskazanego w Zleceniu nowy termin wykonania Zlecenia, na co Zamawiający wyrazi zgodę lub może nie wyrazić zgody i zaproponować nowy termin, który będzie dla Wykonawcy obowiązujący;
 - b) jeśli powodem niedotrzymania terminu są inne przyczyny niż wymienione w pkt. a) Strony uzgodnią przed upływem daty wyznaczonej na realizację Zlecenia nowy termin wykonania Zlecenia, przy czym Stroną inicjującą to uzgodnienie jest Wykonawca.Brak uzgodnień w tym zakresie powoduje, że termin realizacji określony w Zleceniu pozostaje obowiązujący dla Stron.

III. Zasady odbioru Usług Konsultingowych:

17. Usługi Konsultingowe podlegają Odbiorowi. Strony postanawiają, że wyłącznie Protokół Odbioru podpisany przez Strony bez zastrzeżeń może stanowić podstawę Odbioru przez Zamawiającego Usługi Konsultingowej. Wzór Protokołu Odbioru dla Usługi Konsultingowej stanowi Załącznik Nr 8 do Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do zgłoszenia Usług do odbioru w terminach uzgodnionych uprzednio z Zamawiającym w Zleceniu i na zasadach wskazanych w niniejszej Umowie. Zgłoszenie Usług do Odbioru następuje poprzez przekazanie Zamawiającemu Protokołu Odbioru.
18. Po zakończeniu realizacji każdego Zlecenia na podstawie Umowy, Wykonawca sporządzi Protokół Odbioru i prześle go Zamawiającemu w formie wypełnionego i podpisanego skanu. Odbiór będzie przeprowadzany wyłącznie w oparciu o kryteria odbioru określone w Zleceniu. Wraz z Protokołem Wykonawca przekaze Zamawiającemu również związaną z wykonywaną Usługą dokumentację, jeśli wynika to ze Zlecenia.
19. Zamawiający dokona Odbioru w terminie 5 (pięć) dni roboczych od dnia otrzymania Protokołu Odbioru, o którym mowa w ust. 18 powyżej jeśli wykonana Usługa spełnia kryteria Odbioru.
20. Podczas czynności Odbioru Usług modyfikacji i rozwoju Zamawiający może zażądać potwierdzenia przeprowadzenia przez Wykonawcę testów wewnętrznych lub ich powtórzenia, w przypadku, gdy jakość wykonania Usługi nie jest zgodna z wymaganiami zdefiniowanymi w Zleceniu. W tej sytuacji Zamawiający dokona Odbioru Usług w terminie 5 dni od daty dostarczenia przez Wykonawcę wyników testów. Testy te nie mają wpływu na wykazaną prędkość realizacji Zlecenia.
21. Po przeprowadzonym Odbiorze Strony sporządzą i podpiszą Protokół Odbioru danego Zlecenia bez zastrzeżeń, bądź z zastrzeżeniami – w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego podczas czynności Odbioru nieprawidłowości w wykonaniu Usług objętych danym Zleceniem. W takim wypadku Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia ustalonych nieprawidłowości w terminie 3 dni roboczych, o ile Strony nie ustalą innego terminu.
22. Zamawiający dokona Odbioru prac zgłoszonych przez Wykonawcę do Odbioru pod warunkiem, że prace te zostały wykonane zgodnie z Umową i obowiązującymi przepisami. Zamawiający ma prawo odmówić podpisania Protokołu Odbioru i żądać:
 - a) usunięcia wad w razie wykrycia Błędów Krytycznych lub innych Błędów powtarzających się albo w razie ustalenia jakichkolwiek Wad lub braków w treści dokumentacji;
 - b) w przypadku nieprawidłowości w wykonaniu Usług szkolenia:
 - 1) ponownego przeprowadzenia szkolenia – w razie stwierdzenia poważnych uchybień przy okazji realizacji Usługi przez Wykonawcę, w tym w szczególności w razie niezapewnienia wykwalifikowanych Konsultantów przeprowadzających szkolenie,
 - 2) przeprowadzenia szkolenia w uzupełniającym zakresie – w razie niezrealizowania szkolenia w pełnym, określonym w Zleceniu zakresie,
 - 3) uzupełnienia dokumentacji szkolenia i materiałów szkoleniowych – w razie niedostarczenia przez Wykonawcę dokumentacji szkolenia i materiałów szkoleniowych przeznaczonych dla osób objętych zakresem szkolenia lub w razie ich niezgodności z treścią Zlecenia.
23. Po usunięciu przyczyny zastrzeżeń Wykonawca zobowiązany jest ponownie przedstawić Zamawiającemu Protokół Odbioru, a Zamawiający przystąpi do Odbioru zgodnie z procedurą określoną powyżej.
24. Usługi Konsultingowe, które nie zostaną zrealizowane do ostatniego dnia Okresu Realizacji Umowy w całym zamówionym zakresie, z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub z przyczyn niezależnych od obu Stron, pomimo dołożenia staranności i podjęcia wszelkich możliwych przez obie Strony czynności, będą wg decyzji Zamawiającego: odebrane w części wykonanej, wg rzeczywistej prędkości

wykazanej przez Wykonawcę i uzgodnionej z Zamawiającym lub wykonane i odebrane po ich wykonaniu, w uzgodnionym terminie, w Okresie Obowiązania Umowy.

25. Zamawiający ma prawo nie dokonać Odbioru Usług, które nie zostaną zrealizowane w całym zakresie w Okresie Realizacji Umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

IV. Zasady odbioru Usług Serwisowych:

26. Usługi Serwisowe podlegają Odbiorowi. Strony postanawiają, że wyłącznie Protokół Odbioru podpisany przez Strony bez zastrzeżeń może stanowić podstawę Odbioru przez Zamawiającego Usług Serwisowych w danym Okresie Rozliczeniowym. Wzór Protokołu Odbioru dla Usługi Serwisowej stanowi Załącznik Nr 9 do Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do zgłoszenia Usług do odbioru w terminie 5 (pięciu) dni po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego. Zgłoszenie Usług do Odbioru następuje w dniu przekazania Zamawiającemu Protokołu Odbioru.
27. Po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego Wykonawca sporządzi Protokół Odbioru i prześle go Zamawiającemu w formie wypełnionego i podpisanego skanu. Do Protokołu Odbioru Wykonawca dołączy Raport Rozliczeniowy, zdefiniowany w punkcie IV Załącznika Nr 2 do Umowy. W trakcie Odbioru Zamawiający zweryfikuje przedstawioną w Raporcie listę Usług i ich pracochłonność. Zamawiający może odmówić dokonania Odbioru w przypadku uzasadnionej niezgodności przedstawionych w Raporcie i/lub Protokole Odbioru danych.
28. Pracochłonność związana z wykonaniem Usług Serwisowych zarejestrowana w godzinach na poszczególnych Zgłoszeniach w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, realizowanych w Okresie Rozliczeniowym zostanie zsumowana i przeliczona na dni robocze poprzez ich podział przez 8.
29. Zamawiający dokona Odbioru w terminie 5 (pięć) dni roboczych od dnia otrzymania Protokołu Odbioru, o którym mowa w ust. 27 powyżej.
30. Podczas czynności Odbioru Zamawiający może zażądać weryfikacji przedstawionego Raportu w zakresie listy Zgłoszeń i pracochłonności przypisanej do każdego z nich. W takim przypadku termin Odbioru ulegnie odpowiedniemu przedłużeniu.
31. Po przeprowadzonym Odbiorze Strony podpiszą Protokół Odbioru Usług Serwisowych za dany Okres Rozliczeniowy bez zastrzeżeń, bądź z zastrzeżeniami – w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego podczas czynności Odbioru nieprawidłowości w wykonaniu Usług wykazanych w Raporcie Rozliczeniowym, wykazanej pracochłonności dla tych Usług lub nieprawidłowej listy Usług. W takim wypadku Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia ustalonych nieprawidłowości w terminie 3 dni roboczych, o ile Strony nie ustalą innego terminu. Strony ustalają przy tym, że w treści Protokołu Odbioru dotyczącego Usług Serwisowych, zostanie wskazana liczba godzin i dni wynikająca z realizacji Zgłoszeń, do rozliczenia Usługi, zgodna z przygotowanym przez Wykonawcę Raportem Rozliczeniowym, szczegółowo potwierdzającym wykazaną pracochłonność.
32. Zamawiający dokona Odbioru prac zgłoszonych przez Wykonawcę do Odbioru pod warunkiem, że prace te zostały wykonane zgodnie z Umową i obowiązującymi przepisami. Zamawiający ma prawo odmówić podpisania Protokołu Odbioru i żądać usunięcia wad w razie wykrycia Błędów Krytycznych lub innych Błędów powtarzających się w Systemie wynikających z wykonania Usług.
33. Po usunięciu przyczyny zastrzeżeń Wykonawca zobowiązany jest ponownie przesłać Zamawiającemu Protokół Odbioru Usług Serwisowych, a Zamawiający przystąpi do Odbioru zgodnie z procedurą określoną powyżej.
34. Usługi Serwisowe, które nie zostaną zrealizowane do ostatniego dnia ostatniego Okresu Rozliczeniowego Usług Serwisowych w całym zamówionym zakresie, z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub z przyczyn niezależnych od obu Stron, pomimo dołożenia staranności i podjęcia

wszelkich możliwych przez obie Strony czynności, będą według decyzji Zamawiającego: odebrane w części wykonane, wg rzeczywistej pracochłonności wykazanej przez Wykonawcę i uzgodnionej z Zamawiającym lub odebrane po ich wykonaniu, w ustalonym przez Strony jednym, dodatkowym terminie w Okresie Obowiązania Umowy

35. Zamawiający ma prawo odmówić Odbioru Usług, które nie zostaną zrealizowane w całym zakresie w Okresie Realizacji Umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

V. Odbiór końcowy przedmiotu Umowy

36. Po wykonaniu wszystkich Usług objętych przedmiotem Umowy, Strony przystąpią do Odbioru końcowego. Wyłączną podstawą Odbioru końcowego oraz sporządzenia Protokołu Odbioru końcowego przedmiotu Umowy jest dokonanie skutecznego Odbioru Usług Serwisowych i Zleceń w zakresie Usług Konsultingowych realizowanych na podstawie Umowy poprzez podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń wszystkich Protokołów potwierdzających wykonanie Usług Konsultingowych i Usług Serwisowych, na zasadach opisanych powyżej. Odbiór końcowy przedmiotu Umowy nastąpi w terminie 7 dni od dnia Odbioru przez Zamawiającego bez zastrzeżeń ostatniego ze Zleceń zawartych na podstawie Umowy lub wyczerpania limitu Usług Konsultingowych, lub dnia Odbioru Usług Serwisowych z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, lub od dnia wyczerpania limitu Usług Serwisowych – w zależności, która z tych dat jest najpóźniejsza. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie potwierdzają, że Zamawiający nie może odmówić podpisania Protokołu Odbioru końcowego w przypadku, gdy zostaną podpisane przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokoły Odbioru wszystkich Zleceń w ramach Usług Konsultingowych oraz Protokoły Odbioru wszystkich Usług Serwisowych wykonanych w ramach Umowy.
37. Strony dopuszczają sytuację, że wymiar puli usług zadeklarowany w Umowie może nie zostać wykonany w całym limicie w Okresie Realizacji Umowy, jednak po dacie zakończenia tego Okresu żadne Usługi Konsultingowe nie mogą już zostać Zleczone a nowe Zgłoszenia Usług Serwisowych nie mogą być rejestrowane w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, możliwa jest tylko realizacja Usług na zasadach wynikających z zapisów w ust. 24 i 34 niniejszego artykułu.
38. Usługi Konsultingowe od dnia ich Odbioru będą objęte Usługą Serwisową realizowaną na zasadach wynikających z Umowy. Serwis będzie świadczony w sposób jednolity dla całego Systemu SAP.

VI. Charakter odbioru końcowego

39. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie potwierdzają, że Odbiór końcowy, o którym mowa w ust. 36 powyżej, ma charakter czysto formalny, w związku z czym pozostaje bez wpływu na obowiązek zapłaty przez Zamawiającego wynagrodzenia z tytułu realizacji Usług Serwisowych do kwoty, o której mowa w art. 7 ust. 1 lit. b) Umowy, a także wynagrodzenia z tytułu realizacji Zleceń do kwoty, o której mowa w art. 7 ust. 1 lit. a) Umowy.

ARTYKUŁ 6. Zasady współpracy

1. W celu zapewnienia prawidłowego wykonania Umowy jej Strony zobowiązują się do pełnego współdziałania, opartego na wzajemnym zaufaniu.
2. Oświadczenia Stron składane na podstawie lub w związku z Umową (co nie dotyczy jednak Zleceń i Odbiorów, które mogą być zawierane w formie skanów dokumentów) wymagają dla swej skuteczności formy pisemnej i winny być doręczone osobiście lub przesłane pocztą – listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub kurierem, za zastrzeżeniem wyraźnych odmiennych postanowień Umowy.

3. Oświadczenia Stron, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej winny być kierowane na następujące adresy:

dla Zamawiającego:

ENEА CENTRUM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

ulica Górecka 1, 60-201 Poznań

dla Wykonawcy:

.....

.....

4. Strony zobowiązane są informować siebie nawzajem, o każdej zmianie powyższych danych. W przypadku zaniechania tego obowiązku, oświadczenia woli, zawiadomienia i pozostała korespondencja wysłana na ostatnio podany adres oraz zgodnie ze szczegółowymi danymi kontaktowymi Stron, uznane będą za skutecznie złożone.

ARTYKUŁ 7. Wynagrodzenie

[Postanowienia wspólne]

1. Strony ustalają, iż z tytułu wykonywania Usług objętych przedmiotem Umowy Wykonawca otrzyma następujące wynagrodzenie:

- a) z tytułu wykonania Usług Konsultingowych oraz udzielenia licencji w zakresie efektów tych Usług, na warunkach wskazanych w art.16 do Umowy, Wykonawca otrzyma każdorazowo wynagrodzenie stanowiące iloczyn stawki za osobodzień (8 roboczogodzin) oraz liczby osobodni faktycznie przeznaczonych na realizację Usług objętych zakresem danego Zlecenia zawartego na podstawie Umowy. Strony przyjmują następujący cennik usług:

Lp.	nazwa/rodzaj usługi	Jednostka	Cena jednostkowa netto [PLN]
1	Usługi konsultingowe (300 MD)	1 osobodzień (MD) (8 roboczogodzin)	

ustalając jednocześnie, że o ile w treści danego Zlecenia Strony nie postanowią inaczej, dla potrzeb fakturowania Strony dopuszczają godzinowe rozliczenie zrealizowanych Usług.

Strony ustalają, że maksymalna kwota wynagrodzenia, jaka może być wypłacona Wykonawcy w wyniku realizacji Zleceń zawartych na podstawie Umowy wynosi **netto0,00 zł (słownie: złotych 00/100)** i stanowi iloczyn maksymalnej liczby dni wykonania Usług Konsultingowych oraz ww. stawki jednostkowej za osobodzień;

- b) z tytułu wykonania Usług Serwisowych, Wykonawca otrzyma w każdym Okresie Rozliczeniowym wynagrodzenie stanowiące iloczyn stawki za osobodzień (8 roboczogodzin) oraz liczby osobodni faktycznie wykonanych prac w danym Okresie Rozliczeniowym przy realizacji Zgłoszeń zarejestrowanych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych. Rozliczenie jest prowadzone w Okresach Rozliczeniowych i dotyczy wszystkich realizowanych w tym terminie Zgłoszeń, odebranych w Protokole Odbioru Usług Serwisowych, w zakresie danego Okresu Rozliczeniowego. Strony przyjmują następujący cennik usług:

Lp.	nazwa/rodzaj usługi	Jednostka	Cena jednostkowa netto [PLN]
1	Usługi serwisowe (250 MD)	1 osobodzień (MD) (8 roboczogodzin)	

ustalając jednocześnie, że dla potrzeb fakturowania Strony dopuszczają godzinowe rozliczenie zrealizowanych Usług.

Strony ustalają, że maksymalna kwota wynagrodzenia, jaka może być wypłacona Wykonawcy w wyniku realizacji Zgłoszeń Serwisowych na podstawie Umowy wynosi **netto0,00 złotych (słownie: złotych 00/100)**, i stanowi iloczyn maksymalnej liczby dni wykonania Usług Serwisowych oraz ww. stawki jednostkowej za osobodzień;

2. Do wyżej określonych kwot wynagrodzenia netto Wykonawcy zostanie doliczony podatek VAT w wysokości wynikającej z właściwych przepisów obowiązujących w dniu wystawienia faktury.
3. Wobec treści ust. 1 lit. a) i b) powyżej, Strony ustalają, że maksymalna kwota wynagrodzenia, jaką Wykonawca może otrzymać z tytułu wykonania Usług Konsultingowych i Serwisowych w Okresie Realizacji Umowy wynosi00,00 złotych netto (słownie: złotych 00/100)
4. Zamawiający nie zobowiązuje się wobec Wykonawcy do wykorzystania całości z Usług Konsultingowych i z Usług Serwisowych objętych Umową, ani nie deklaruje przewidywanej wartości świadczeń w Okresie Realizacji Umowy. W szczególności Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania maksymalnej kwoty wynagrodzenia, o której mowa w ust. 3. Wykonawca nie ma z tego tytułu jakichkolwiek roszczeń wobec Zamawiającego.
5. Podstawą zapłaty wynagrodzenia jest prawidłowo wystawiona i doręczona Zamawiającemu faktura VAT, do której Wykonawca załączy:
 - a) w przypadku Usług Konsultingowych – Protokół Odbioru (bez uwag) odebranego Zlecenia;
 - b) w przypadku Usług Serwisowych - Protokół Odbioru (bez uwag) dotyczący Zgłoszeń Serwisowych realizowanych w danym Okresie Rozliczeniowym wraz z Raportem Rozliczeniowym;
6. Za prawidłowo wystawioną fakturę Strony uznają dokument wystawiony zgodnie z zapisami zawartymi w ustawie z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług, który obowiązkowo będzie zawierał poniższe informacje:
 - a) nazwa komórki organizacyjnej: ENEA Centrum – Departament Teleinformatyki,
 - b) numer umowy – CRU/U/1400/90000...../2019 ,
 - c) Nr zamówienia SAP SRM /zlecenia –
 - d) numer MPK – 1412020101/1412020102
 - e) oznaczenie dokumentu/Protokołu Odbioru.
7. Skan wystawionej faktury wraz z Załącznikami wymienionymi w ust. 5 Wykonawca prześle na adres mailowy przedstawiciela Zamawiającego, wskazanego w art. 5 ust. 4 Umowy, odpowiednio dla rodzaju Usług. Po potwierdzeniu przez niego, że otrzymał dokumenty, wystawioną fakturę oraz Załączniki Wykonawca przekaże na wskazany poniżej adres do korespondencji:

Enea Centrum Sp. z o.o. Centrum Zarządzania Dokumentami

ul. Zacisze 28

65-775 Zielona Góra

Zamawiający dopuszcza możliwość przesyłania faktur drogą elektroniczną na adres mailowy faktury.elektroniczne@enea.pl, w dowolnym formacie elektronicznym, pod warunkiem zapewnienia przez Wykonawcę autentyczności pochodzenia i integralności treści faktury.

8. Termin wymagalności faktury wynosi 30 dni od dnia doręczenia do Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury. Błędnie wystawiona faktura lub wystawiona w sposób sprzeczny z warunkami Umowy zostanie zwrócona przez Zamawiającego celem jej korekty i nie będzie rodziła po stronie Zamawiającego obowiązku jej zapłaty.
9. Zapłata wynagrodzenia wynikającego z Umowy nastąpi na rachunek bankowy Wykonawcy prowadzony przez **Bank** pod numerem wskazany także w treści faktury.
10. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego. W przypadku gdy termin płatności przypada w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, płatność wynagrodzenia nastąpi pierwszego dnia roboczego przypadającego po tym dniu.
11. Wynagrodzenie obejmuje wszelkie koszty ponoszone przez Wykonawcę z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, w szczególności:
 - a) koszty wszelkich wymaganych atestów, licencji, zezwoleń oraz podatki, cła i inne opłaty niezbędne do prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy,
 - b) koszty bezpośrednie i pośrednie świadczenia Usług objętych przedmiotem Umowy.
12. Jeżeli Zamawiający uchybi terminom płatności wynikającym z Umowy, Wykonawca będzie uprawniony do żądania zapłaty odsetek za opóźnienie w transakcjach handlowych od zaległej kwoty za każdy dzień opóźnienia.

ARTYKUŁ 8. Odpowiedzialność i Kary umowne

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkodę spowodowaną niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązań wynikających z Umowy, a także odpowiedzialność za szkody wynikające z innych zdarzeń (np. deliktu), które powstały w wyniku działania lub zaniechania Wykonawcy lub innych osób za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność.
2. Za każdy dzień opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w realizacji Zlecenia w stosunku do terminu ustalonego w Zleceniu, Zamawiający jest uprawniony do nałożenia na niego kary umownej w wysokości 3% wartości netto tego Zlecenia.
3. Za każdy dzień opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w realizacji Zgłoszenia w celu przygotowania Zlecenia w stosunku do terminu Czasu Realizacji wskazanego w Załączniku Nr 2, rozdział II ust. 1, Zamawiający jest uprawniony do nałożenia na niego kary umownej w wysokości 0,015 % wartości netto Wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w art. 7 ust. 1 lit. a) Umowy, za każdy dzień opóźnienia;
4. W wypadku wypowiedzenia Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca obowiązany jest zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wartości netto łącznego Wynagrodzenia wskazanego w art. 7 ust. 3 Umowy.
5. Za każdy przypadek stwierdzenia, że którykolwiek z Elementów Autorskich dostarczonych przez Wykonawcę Zamawiającemu na podstawie Umowy dotknięty jest wadą prawną, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 30% wartości netto łącznego Wynagrodzenia wskazanego w art. 7 ust. 3 Umowy. Obowiązek zapłaty kary umownej, o którym mowa w niniejszym ustępie nie

PA

- dotyczy przypadku skutecznego cofnięcia przez twórców Elementów Autorskich upoważnienia do wykonywania autorskich praw osobistych do nich, o ile możliwość skutecznego cofnięcia takiego upoważnienia wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
6. Za opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w rozwiązaniu Problemu, liczony od upływu terminu określonego w Załączniku 2 do Umowy, rozdział III, ust. 21, dotyczącego wystąpienia w Systemie:
 - a) Problemu o priorytecie **Krytyczny** w wysokości 0,5% wartości netto Wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w art.7 ust. 1 lit. b). Umowy, za każdą godzinę opóźnienia;
 - b) Problemu o priorytecie **Wysoki** w wysokości 0,3% wartości netto Wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w art. 7 ust. 1 lit. b). Umowy, za każdą godzinę opóźnienia;
 - c) Problemu o priorytecie **Normalny i Niski** w wysokości 0,2% wartości netto Wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w art.7 ust. 1 lit. b). Umowy, za każdy dzień opóźnienia.
 7. Za każdy przypadek naruszenia obowiązków ochrony informacji Zamawiającego określonych w art. 13 Umowy a także za każdy przypadek niezłożenia lub odmowy złożenia przez Wykonawcę Oświadczenia, o którym mowa w art. 3 ust. 5 Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 50.000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych).
 8. Za każdy przypadek niewykonania przez Wykonawcę innego, niż określone powyżej, obowiązku o charakterze niepieniężnym wynikającego z Umowy, pod warunkiem uprzedniego wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do wykonania tego obowiązku w terminie 7 dni pod rygorem zapłaty kary umownej i niewykonania przez Wykonawcę obowiązku we wskazanym terminie, Zamawiający jest uprawniony do żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 1.000,00 zł (słownie: tysiąc złotych), za każdy dzień opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, licząc od dnia następnego po bezskutecznym upływie terminu określonego w wezwaniu.
 9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia odszkodowania z tytułów wskazanych powyżej, przewyższającego wysokość kar umownych wskazanych w niniejszym paragrafie, na zasadach ogólnych, a rozwiązanie Umowy nie sprzeciwia się obowiązkowi zapłaty tych kar.

ARTYKUŁ 9. Okres obowiązywania Umowy

1. Umowa wchodzi w życie od dnia jej podpisania.
2. Umowa obowiązuje w Okresie Obowiązywania Umowy.

ARTYKUŁ 10. Rozwiązanie Umowy

[Postanowienia wspólne]

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem 3- miesięcznego okresu jej wypowiedzenia –ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może dotyczyć:
 - a) części Umowy, tzn. stanowić wypowiedzenie Umowy w części dotyczącej jedynie Usług Konsultingowych albo jedynie Usług Serwisowych; lub
 - b) całej Umowy, tzn. stanowić wypowiedzenie Umowy zarówno w części dotyczącej Usług Konsultingowych, jak i w części dotyczącej Usług Serwisowych.
2. W razie niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Wykonawcę, tj.:

- a) w zakresie Usług Konsultingowych - niepodjęcia wykonywania Usług lub wykonywania Usług w sposób wadliwy albo sprzeczny z treścią Zlecenia lub treścią Umowy, w tym w szczególności niedochowania terminów realizacji określonych w Zleceniu, z przyczyn leżących po Stronie Wykonawcy, jeśli termin zgłoszenia Odbioru Zlecenia zostanie przedłużony o więcej niż 10 dni, z zastrzeżeniem zapisów art. 5 ust.16.;
- b) w zakresie Usług Serwisowych - niedochowania z przyczyn leżących po Stronie Wykonawcy Czasu Realizacji (wynikającego z pkt III ust. 21 Załącznika Nr 2 do Umowy) Zgłoszenia o prioritycie A (Klasa Zgłoszenia 1), jeśli termin ten zostanie przedłużony o więcej niż 2 dni;
- c) naruszenie postanowień art. 13 (Klauzula Poufności) lub Umowy DPA;
- d) rażącego naruszenia zasad bezpieczeństwa informatycznego określonych w Załączniku Nr 5

Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, w zakresie, w jakim nie została ona jeszcze wykonana przez Wykonawcę, na podstawie oświadczenia złożonego - pod rygorem nieważności - na piśmie.

3. Strony zgodnie potwierdzają, że Zamawiający może rozwiązać Umowę wyłącznie w zakresie, w jakim nie została ona jeszcze wykonana przez Wykonawcę zgodnie z Umową i Zleceniami. W razie wątpliwości Strony potwierdzają, że w przypadku rozwiązania Umowy przez Zamawiającego postanowienia ust. 4-5 niniejszego artykułu stosuje się odpowiednio.
4. Mimo rozwiązania Umowy, Wykonawca pozostaje zobowiązany wobec Zamawiającego z tytułu Gwarancji.
5. Rozwiązanie Umowy nie pozbawia Stron prawa do podnoszenia względem siebie roszczeń odszkodowawczych, w tym żądania zapłaty kar umownych wskazanych w art. 8 Umowy.

[Postanowienia dotyczące usług konsultingowych]

6. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron - na jakiegokolwiek podstawie, w części dotyczącej Usług Konsultingowych rozwiązanie Umowy wywołuje skutek wyłącznie na przyszłość (*ex nunc*), z zastrzeżeniem zapisów w art. 5 ust. 25 w związku z czym:
 - a) w zakresie efektów prac Usług Konsultingowych przekazanych Zamawiającemu przez Wykonawcę i odebranych przez Zamawiającego – Zamawiający zachowuje te efekty prac, zaś Wykonawca zachowuje wynagrodzenie należne mu za wykonanie tych efektów prac (podstawą zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego będzie faktura VAT wystawiona przez Wykonawcę i doręczona zgodnie z art. 7 ust. 7 Umowy);
 - b) w zakresie efektów prac w ramach Usług Konsultingowych przekazanych Zamawiającemu przez Wykonawcę, które nie zostały odebrane, z zastrzeżeniem zapisów w art. 5 ust. 25 – Strony przeprowadzą procedurę Odbioru zgodnie z ust. 7 poniżej, zaś Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie należne mu za te efekty prac odebranych przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami art. 7 ust. 5 lit. a) Umowy (podstawą zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego będzie faktura VAT wystawiona przez Wykonawcę i doręczona zgodnie z art. 7 ust. 7 Umowy);
 - c) w zakresie efektów prac nieprzekazanych Zamawiającemu przez Wykonawcę, Wykonawca prześle Zamawiającemu te efekty prac (zgodnie z ust. 8 poniżej) i w odniesieniu do tych efektów prac – w zakresie Usług Konsultingowych – Strony przeprowadzą procedurę Odbioru zgodnie z ust. 7, z zastrzeżeniem zapisów art. 5 ust. 25 Umowy, w celu uniknięcia wątpliwości Strony wskazują, że Odbiór, o którym mowa powyżej, będzie dotyczył efektów prac w stanie *as is* na dzień rozwiązania Umowy, w związku z czym Zamawiający godzi się na to, że odbierane w ten sposób efekty prac mogą nie być w pełni zakończone; Zamawiający zapłaci Wykonawcy

wynagrodzenie należne mu za efekty prac odebranych przez Zamawiającego zgodnie z postanowieniami art. 7 ust. 5 lit. a) Umowy (podstawą zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego będzie faktura VAT wystawiona przez Wykonawcę i doręczona zgodnie z art. 7 ust. 7 Umowy).

7. Odbiór Usług Konsultingowych na wypadek rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron na jakiegokolwiek podstawie będzie realizowany na zasadach wskazanych w Umowie, nie później niż w terminie 10 dni roboczych od dnia rozwiązania Umowy, z zastrzeżeniem treści ust. 8.
8. W razie rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron na jakiegokolwiek podstawie, Wykonawca w terminie kolejnych 10 dni roboczych:
 - a) wyda Zamawiającemu efekty prac, które dotychczas wytworzył i które zostały wykonane zgodnie z Umową, (tzn. efekty prac w stanie *as is* na dzień rozwiązania Umowy),
 - b) wyda Zamawiającemu pełną dokumentację dotyczącą efektów prac, które zostały wykonane zgodnie z Umową i Zleceniem, a które Zamawiający zdecydował się zatrzymać, a w tym (o ile wynika to ze Zlecenia) atesty, dokumenty licencji, nośniki oprogramowania oraz pozostałą dokumentację, którą zgodnie z niniejszą Umową, zobowiązany byłby Zamawiającemu wydać, gdyby Umowa była do końca realizowana.

[Postanowienia dotyczące usług serwisowych]

9. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku realizacji Usług Serwisowych w okresie wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej chyba, że Zamawiający zażąda zaprzestania wykonywania Usług w formie pisemnej, od określonego dnia.
10. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron - na jakiegokolwiek podstawie, w części dotyczącej Usług Serwisowych rozwiązanie Umowy wywołuje skutek wyłącznie na przyszłość (*ex nunc*), z zastrzeżeniem zapisów w art. 5 ust. 35, w związku z czym:
 - a) Wykonawca zachowuje wynagrodzenie należne mu za wykonanie Usług Serwisowych do końca okresu wypowiedzenia (podstawą zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego będzie faktura VAT wystawiona przez Wykonawcę i doręczona zgodnie z art. 7 ust. 7 Umowy);
 - b) Usługi Serwisowe, które nie zostały odebrane, z zastrzeżeniem zapisów art. 6 ust. 36 Strony przeprowadzą procedurę Odbioru zgodnie z ust. 11 poniżej, zaś Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie należne mu za Usługi Serwisowe odebrane przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami art. 7 ust. 5 lit. b) Umowy (podstawą zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego będzie faktura VAT wystawiona przez Wykonawcę i doręczona zgodnie z art. 7 ust. 7 Umowy);
11. Odbiór Usług Serwisowych na wypadek rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron na jakiegokolwiek podstawie będzie realizowany na zasadach wskazanych w Umowie, nie później niż w terminie 10 dni roboczych od dnia rozwiązania Umowy.

ARTYKUŁ 11. Ochrona własności i praw osób trzecich

1. Strony zobowiązują się do poszanowania prawa własności rzeczy udostępnionych sobie w celach związanych z wykonaniem usług objętych Umową, a także do niepodejmowania zachowań mogących prowadzić do naruszenia praw osób trzecich wynikających w szczególności z licencji udzielonych Zamawiającemu lub Spółkom GK ENEA w zakresie programów komputerowych lub innych rozwiązań informatycznych, z których Zamawiający korzysta przy okazji wykonywania prowadzonej przez siebie

działalności gospodarczej, a do których Strona przeciwna może uzyskać dostęp przy okazji wykonywania niniejszej Umowy.

2. Naruszenia przez którąkolwiek ze Stron obowiązków wynikających z niniejszego artykułu będzie traktowane jak rażące naruszenie postanowień Umowy, co upoważnia również Stronę, której interesy zostały w ten sposób zagrożone lub naruszone, do żądania naprawienia wyrządzonej w ten sposób szkody.

ARTYKUŁ 12. Prawo do informowania o współpracy

1. Po otrzymaniu listu referencyjnego od Zamawiającego dla celów marketingu, promocji, sprzedaży usług Wykonawcy, Wykonawca może ujawnić fakt pracy dla Zamawiającego.
2. W takich przypadkach Wykonawca będzie mógł podać firmę (nazwę) Zamawiającego i ujawnić jedynie ogólny charakter lub rodzaj wykonanych Usług i tylko te szczegóły, które w należyty sposób stały się publicznie znane. W żadnym przypadku Wykonawca nie będzie mógł jednak użyć logo Zamawiającego.
3. Zamawiający ma prawo odmówić wydania Wykonawcy listu referencyjnego bez podania przyczyny.

ARTYKUŁ 13. Klauzula poufności

1. W czasie obowiązywania Umowy, a także po jej wykonaniu lub rozwiązaniu – bezterminowo Strony zachowają w tajemnicy wszelkie informacje dotyczące drugiej Strony, oznaczone przez drugą Stronę, jako poufne, a przekazane przy okazji zawarcia lub w czasie obowiązywania Umowy, włączając w to informacje dotyczące interesów Strony oraz Spółek GK ENEA, dane organizacyjne, prawne, finansowe i księgowo-cenniki, analizy, dane techniczne, informacje na temat Systemu i Oprogramowania SAP (w tym na temat jego funkcjonalności i wydajności), dane dotyczące pozycji rynkowej, kontrahentów, kooperantów, partnerów oraz inne dane oraz dokumenty dotyczące przedsiębiorstwa drugiej Strony oraz Spółek GK ENEA, z którymi będą mieć do czynienia.
2. Obowiązek zachowania poufności dotyczy także treści Umowy i udostępnionych na jej podstawie danych informatycznych.
3. Zamawiający jest spółką zależną spółki giełdowej ENEA S.A. Informacje określone w ust. 1 mogą stanowić ponadto informacje poufne w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylające dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (rozporządzenie MAR), wobec czego wykorzystanie lub ujawnienie informacji poufnej, jak też udzielenie rekomendacji lub nakłonienie innej osoby na podstawie informacji poufnej do nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, których dotyczy ta informacja, wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
4. Dla potrzeb Umowy przez informację rozumie się jakąkolwiek wiadomość wyrażoną za pomocą mowy, pisma, obrazu, rysunku, znaku, dźwięku albo zawartą w urządzeniu, przyrządzie lub innym przedmiocie, a także wyrażoną w jakikolwiek inny sposób.
5. Informacje wskazane w ust. 1, 2 i 3 powyżej będą traktowane przez Strony jako w pełni poufne od chwili ich ujawnienia lub udostępnienia, tj. jako stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej strony, podlegającej ochronie na warunkach wynikających z ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Strony zobowiązują się do podejmowania niezbędnych i uzasadnionych działań warunkujących zachowanie poufności informacji, o których mowa w tym artykule, ponosząc w tym względzie także odpowiedzialność za swoich pracowników, współpracowników, podwykonawców lub kontrahentów działających przy okazji wykonywania Umowy.

6. Każda ze Stron zobowiązuje się nie ujawniać innym osobom fizycznym, prawnym oraz podmiotom nieposiadającym osobowości prawnej, za wyjątkiem personelu zaangażowanego w realizację niniejszej Umowy, w tym swoich doradców prawnych i ekonomicznych oraz podwykonawców, a w przypadku Zamawiającego również innych Spółek z GK ENEA, jakichkolwiek informacji poufnych w tym informacji o warunkach i treści niniejszej Umowy, jak również informacji o drugiej Stronie oraz Spółkach GK ENEA, powziętych w trakcie realizacji Umowy oraz nie wykorzystywać tych informacji w sposób niezwiązany z wykonaniem Umowy. Każda ze Stron zobowiązana jest zapewnić, aby wskazane w zdaniu poprzednim osoby, którym przekaze informacje poufne, zachowały je w poufności. Za naruszenie przez te osoby obowiązku poufności każda ze Stron odpowiada wobec drugiej Strony jak za własne działania lub zaniechania.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w szczególnej poufności informacji poufnych w postaci danych osobowych, do których uzyska dostęp z uwagi na wykonywanie usług oraz do przedsięwzięcia wszelkich wymaganych prawem środków i procedur, mających na celu zapewnienie ich ochrony przed nieuprawnionym dostępem do nich lub użyciem ich w sposób niedozwolony przez pracowników i inne osoby działające na zlecenie lub w imieniu Wykonawcy.

Strona może ujawnić informacje poufne, o których mowa w tym paragrafie powyżej w przypadku, gdy:

 - a) ujawnianie informacji jest wymagane na podstawie obowiązujących przepisów prawa (w tym mocą orzeczenia sądu lub organu administracji),
 - b) ujawnianie informacji następuje w trakcie postępowania cywilnego, karnego lub administracyjnego w zakresie niezbędnym do należytej ochrony interesów Wykonawcy.
8. Jakikolwiek przekazanie, ujawnienie, wykorzystanie, zbycie albo oferowanie zbycia informacji poufnych dotyczących drugiej Strony jest dopuszczalne tylko za uprzednią pisemną zgodą Strony, której informacje te dotyczą. Zgoda Strony nie jest wymagana, ilekroć informacje te mają charakter powszechnie znany albo, gdy do ujawnienia informacji dochodzi na podstawie obowiązującego prawa, prawomocnego wyroku właściwego sądu, ostatecznej decyzji uprawnionego organu administracji publicznej, jak również wtedy, gdy informacje te zostały wcześniej ujawnione przez Stronę, której one dotyczą lub inną osobę trzecią.
9. W przypadku rozwiązania Umowy, Strony zwrócą sobie nawzajem wszelkie dokumenty i inne materiały objęte przy ich przekazaniu klauzulą poufności, jakie otrzymały w związku z zawarciem lub w czasie obowiązywania Umowy - w związku lub przy okazji jej wykonywania.
10. W razie naruszenia przez którąkolwiek ze Stron nakazu zachowania w poufności, Strona ta odpowiada względem drugiej za każdą szkodę tym spowodowaną na zasadach określonych w art. 8 ust.7 Umowy.

ARTYKUŁ 14. Ochrona danych osobowych

1. Zamawiający powierza Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe, które przetwarza, jako podmiot przetwarzający na zlecenie podmiotów z GK ENEA na zasadach określonych w Umowie DPA, Załącznik Nr 10 do Umowy
2. Niniejsza Umowa wraz z Umową DPA stanowią łącznie udokumentowanie polecenia Administratora, o którym mowa w art. 28 ust. 3 lit. a) RODO.

ARTYKUŁ 15. Gwarancja

1. Wykonawca udziela 12 miesięcznej Gwarancji na Elementy Autorskie wykonane w ramach niniejszej Umowy.

2. W ramach Gwarancji Wykonawcy zobowiązany jest, do naprawy stwierdzonych Wad, Błędów i Usterek w stosunku do Elementów Autorskich wykonanych na podstawie Umowy w Okresie Gwarancji, na warunkach Umowy.
3. Okes Gwarancji odnosi się do każdego Zlecenia, których efektem realizacji są Elementy Autorskie odrębnie i rozpoczyna w dacie podpisania (bez uwag) Protokołu Odbioru Zlecenia.
4. Wykonawca zapewnia, że wykonanie Usług stanowiących przedmiot Umowy nie wpłynie negatywnie na jakość Systemu oraz, że wszelkie Usługi objęte Przedmiotem Umowy będą wolne od wad prawnych, kompletne i prawidłowo wykonane.
5. Wszelkie Zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższego zapewnienia Wykonawcy będą załatwiane przez Wykonawcę w Okresie Gwarancji zgodnie z procedurami i parametrami określonymi w Umowie i Załączniku Nr 2 w stosunku do Usług Serwisowych. Również po zakończeniu Umowy wszelkie Zgłoszenia i roszczenia Zamawiającego wynikające z powyższych zapewnień Wykonawcy, Wykonawca rozwiązywał będzie bez prawa do odrębnego wynagrodzenia, zgodnie z parametrami dotyczącymi Usług Serwisowych, stosując odpowiednio procedury dotyczące tych Usług określone w Umowie.

ARTYKUŁ 16. PRAWA AUTORSKIE I PRAWA POKREWNE

1. Strony postanawiają, że ilekroć w trakcie lub w wyniku wykonywania Umowy dojdzie do stworzenia przez Wykonawcę lub dostarczenia na rzecz Zamawiającego utworu w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, zdefiniowanych jako Elementy Autorskie, z dniem przekazania Zamawiającemu tego Elementu:
 - o charakterze Modyfikacji - do pracy produkcyjnej, Wykonawca będzie zobowiązany do udzielenia lub zapewnienia Zamawiającemu - w ramach wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie - licencji na korzystanie z autorskich praw majątkowych do tego utworu, bez ograniczeń czasowych lub terytorialnych;
 - o charakterze dokumentacji – od dnia Odbioru, Wykonawca będzie zobowiązany do przeniesia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do dokumentacji - w ramach wynagrodzenia określonego w niniejszej Umowie, bez ograniczeń czasowych lub terytorialnych.
2. Wykonawca udzieli Zamawiającemu licencji na korzystanie z Elementów Autorskich w zakresie Modyfikacji, wykonanych lub dostarczonych Zamawiającemu na podstawie Umowy, w tym: licencji na korzystanie z produktów informatycznych (Modyfikacje), na warunkach wskazanych w Umowie, gwarantując jednocześnie, że Wykonawcy przysługiwać będzie prawo do dysponowania prawami autorskimi do wszystkich Elementów Autorskich, o których mowa powyżej, z tym zastrzeżeniem, że w odniesieniu do utworów, które zostały objęte zakresem licencji nabytych przez Wykonawcę od osób trzecich, Wykonawca przeniesie na Zamawiającego prawa wynikające z tych licencji, upoważniając go do korzystania z przedmiotu licencji w zakresie nie węższym niż wskazany w niniejszej Umowie. Obowiązek uzyskania odpowiedniego zakresu uprawnień licencyjnych spoczywa na Wykonawcy.
3. Z zastrzeżeniem dalszych postanowień niniejszego paragrafu Wykonawca – w ramach wynagrodzenia umownego – udziela Zamawiającemu licencji na Elementy Autorskie w zakresie Modyfikacji, w zakresie niezbędnym do korzystania z nich zgodnie z ich przeznaczeniem, w tym na polach eksploatacji obejmujących w szczególności:
 - a) odtwarzanie, trwałe lub czasowe zwielokrotnienie utworu w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, zwłaszcza poprzez wprowadzenie do pamięci komputera lub innego urządzenia służącego do przechowywania lub przetwarzania danych, albo sieci komputerowej, w tym w celu stworzenia kopii bezpieczeństwa;

- b) wytwarzanie i wykorzystywanie interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością,
 - c) opracowywanie, tłumaczenie, modyfikowanie, przystosowywanie, zmianę układu lub jakkolwiek inną zmianę utworu, także poprzez rozbudowę, zmianę układu, zmianę struktury bazy danych, tworzenie nowych kont użytkowników lub stanowisk roboczych,
 - d) w ramach GK ENEA, dalsze rozpowszechnianie, wprowadzenie do obrotu, w tym sprzedaż licencji, użyczenie lub najem przedmiotu licencji wraz z prawem do korzystania z przysługujących do niego autorskich praw majątkowych, publiczne odtworzenie, udostępnienie za pośrednictwem Internetu, zamieszczenie w sieci wewnętrznej (intranet), za pomocą tworzonych lub używanych przez Zamawiającego interfejsów służących do wymiany danych z innymi systemami używanymi przez Zamawiającego w związku z prowadzoną przez niego działalnością.
4. Wykonawca – w ramach wynagrodzenia umownego – przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do dokumentacji, o której mowa w ust. 1 powyżej na następujących polach eksploatacji:
- a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania dokumentacji – wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy dokumentacji, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową,
 - b) poprzez digitalizację utworu,
 - c) w ramach GK ENEA, w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami dokumentacji – wprowadzanie do obrotu, w tym sprzedaż, udzielenie licencji, użyczenie lub najem oryginału albo kopii,
 - d) w ramach GK ENEA, w zakresie rozpowszechniania dokumentacji w sposób inny niż określony powyżej – publiczne udostępnianie dokumentacji w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niej dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, także w związku z prowadzeniem szkoleń wewnętrznych wśród pracowników lub współpracowników Zamawiającego albo podmiotów współdziałających z Zamawiającym,
 - e) przystosowywanie, tłumaczenie, opracowywanie lub dokonywanie innych zmian, dowolne przetwarzanie dokumentacji.
5. Upoważnienie do korzystania z Elementów Autorskich ma charakter nieograniczony w czasie.
6. W zakresie przeniesionych praw i udzielonych licencji na korzystanie przez Zamawiającego z Elementów Autorskich dostarczonych na podstawie Umowy, Wykonawca upoważnia Zamawiającego do wykonywania autorskich praw zależnych na polach eksploatacji wskazanych w niniejszym artykule.
7. Wykonawca oświadcza, że zawarcie i wykonanie Umowy, zwłaszcza w zakresie zobowiązań objętych treścią niniejszego artykułu, nie będzie naruszać praw osób trzecich, w szczególności praw twórców programów komputerowych wykorzystywanych do budowy Systemu i baz danych. W razie gdyby – pomimo dochowania należytej staranności – do takiego naruszenia doszło, Wykonawca odpowiada za ewentualne szkody poniesione przez Zamawiającego na skutek tego naruszenia.
8. Niezależnie od realizacji zobowiązań wynikających z ust. 8 powyżej, w przypadku wystąpienia przez ww. osoby z jakimkolwiek roszczeniem przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się do pokrycia szkody powstałej z tego tytułu w pełnej wysokości oraz do zapłaty wszelkich kosztów poniesionych przez Zamawiającego w związku ze zgłoszonym przez ww. osoby roszczeniem.
9. W razie sporu sądowego, Wykonawca zobowiązany jest, na żądanie Zamawiającego, przystąpić do postępowania po stronie Zamawiającego i w granicach przewidzianych przepisami działać w jego interesie. Zamawiający po zgłoszeniu roszczenia przez osobę trzecią zawiadomi Wykonawcę o tym roszczeniu i umożliwi Wykonawcy podjęcie stosownych kroków prawnych celem obrony, przy czym w miarę możliwości Zamawiający będzie konsultował z Wykonawcą działania podejmowane w związku ze zgłoszonym roszczeniem.

10. W terminie 60 (sześćdziesięciu) dni od dnia zakończenia sporu związanego z naruszeniem praw, o których mowa w ustępach powyżej, Wykonawca zapewni Zamawiającemu taką Modyfikację Systemu lub jego elementów, a także wszelkich utworów dostarczonych na podstawie Umowy, która zapewni, że prawa osób trzecich nie będą naruszane. Czynności te zostaną wykonane przez Wykonawcę bez prawa do żądania zapłaty przez Zamawiającego jakiegokolwiek dodatkowego wynagrodzenia.
11. Udzielenie licencji do korzystania z Elementów Autorskich nie uprawnia Zamawiającego do posługiwania się firmą ani znakiem towarowym Wykonawcy lub jego podwykonawców w zakresie wychodzącym poza wskazanie na autorstwo poszczególnych utworów wykonanych w ramach realizacji Umowy, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może posługiwać się firmą lub znakiem towarowym Wykonawcy w zakresie w jakim jest to niezbędne do korzystania z utworów zgodnie z Umową z pisemną, uprzednią zgodą Wykonawcy. Wykonawcy przysługuje prawo zachowania jednej kopii utworów dla celów archiwalnych lub wykonania usług serwisowych lub wsparcia określonych w niniejszej Umowie.
12. Strony ustalają, że:
 - a) w celu uniknięcia wątpliwości udzielenie licencji, o którym mowa powyżej nie skutkuje przeniesieniem na Zamawiającego jakichkolwiek praw własności intelektualnej do narzędzi, systemów, metodyk, wzorców, programów komputerowych oraz know-how użytych przez Wykonawcę lub zawartych we wszelkich materiałach opracowanych przez Wykonawcę przed lub w trakcie realizacji prac wynikających z Umowy,
 - b) w zakresie niezbędnym do pełnego wykorzystania efektów Umowy Wykonawca udziela Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia wskazanego w Umowie, bezterminowej, niewyłącznej i nieograniczonej czasowo licencji na korzystanie z wyżej wymienionych narzędzi, systemów, metodyk, wzorców, programów komputerowych oraz know-how – w przedsiębiorstwie Zamawiającego oraz podmiotów z GK ENEA.

ARTYKUŁ 17. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Strony potwierdzają, iż Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości,00 zł (złoty: złotych 00/100), co stanowi 10% (dziesięć procent) wartości Umowy powiększonej o 23% VAT, odnoszące się do roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę w całości lub części zobowiązań wynikających z Umowy, w tym z tytułu zastrzeżonych kar umownych. Zabezpieczenie to może być złożone w formie pieniężnej lub w formie nieodwołanej, bezwarunkowej i płatnej na pierwsze żądanie gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej – wystawionej w języku polskim i podlegającej prawu polskiemu, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia wpłynięcia żądania – o treści zaakceptowanej uprzednio przez Zamawiającego.
2. Zabezpieczenie będzie utrzymywane w pełnej wysokości przez okres, na jaki zostało ustanowione, co oznacza obowiązek jego uzupełnienia przez Wykonawcę w terminie 30 dni od dnia skorzystania przez Zamawiającego z ustanowionego na jego rzecz Zabezpieczenia, zgodnie z ust. 8 niniejszego artykułu.
3. Wykonawca składa Zamawiającemu Zabezpieczenie Należytego Wykonania Umowy do dnia jej podpisania, z tym jednak zastrzeżeniem, że w przypadku gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej zabezpieczenie należytego wykonania Umowy może być wniesione w terminie do 30 dni od dnia podpisania Umowy, pod warunkiem przedstawienia Zamawiającemu w dniu podpisania Umowy uzyskanej przez Wykonawcę promesy udzielenia gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej o treści uzgodnionej z Zamawiającym. Zabezpieczenie wnoszone w pieniądzu Wykonawca wpłaci przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego w terminie określonym w piśmie zawiadamiającym Wykonawcę o wyborze jego Oferty.

4. Wykonawca jest uprawniony do dokonania zmiany formy zabezpieczenia na inną spośród wymienionych w ust. 1, pod warunkiem, że:
 - 4.1. zachowana zostanie ciągłość zabezpieczenia i jego wymagana zgodnie z ust. 1 wysokość,
 - 4.2. z treści proponowanych, jako zabezpieczenie gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych w sposób jednoznaczny wynikało będzie:
 - a) nieodwołalne i bezwarunkowe zobowiązanie gwaranta (banku, zakładu ubezpieczeń) do zapłaty całej kwoty zabezpieczenia na pierwsze żądanie Zamawiającego (beneficjenta gwarancji),
 - b) że termin obowiązywania gwarancji, nie jest krótszy niż Okres Obowiązywania Umowy,
 - c) miejsce i termin zwrotu gwarancji.
5. Zamawiający jest uprawniony do odmowy zmniejszenia wysokości zabezpieczenia i zatrzymania go w dotychczasowej wysokości, jeśli z dotychczasowego przebiegu prac wynika uzasadnione podejrzenie, że Wykonawca nie będzie w stanie dotrzymać przyjętych na siebie zobowiązań, co skutkować może obowiązkiem zapłaty Zamawiającemu kary umownej lub odszkodowania.
6. W terminie 14 dni od dnia zakończenia Okresu Realizacji Umowy Zamawiający zwróci Wykonawcy 70% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, zachowując pozostałe 30% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na Okres Gwarancji. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie ustanowione na Okres Gwarancji w terminie 14 dni do dnia wygaśnięcia Okresu Gwarancji.
7. Jeśli zwrotowi podlega zabezpieczenie wniesione w pieniądzu, z zastrzeżeniem ust. 8 niniejszego paragrafu, Zamawiający zwróci je w całości lub odpowiedniej części wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym będzie ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniężny na rachunek Wykonawcy.
8. Skorzystanie z zabezpieczenia polega na tym, że w przypadku istnienia wymagalnych roszczeń pieniężnych Zamawiającego do Wykonawcy z tytułu kar umownych, Zamawiający:
 - 8.1. w przypadku zabezpieczenia danego w pieniądzu - należą mu z tytułu tych roszczeń kwotę przelewa na inny własny rachunek bankowy,
 - 8.2. w przypadku zabezpieczenia danego w formie niepieniężnej - wzywa gwaranta lub poręczyciela do zapłaty swojego roszczenia.
9. W przypadku:
 - 9.1. skorzystania przez Zamawiającego z zabezpieczenia w całości lub części, lub
 - 9.2. stwierdzenia, że udzielone w formie niepieniężnej zabezpieczenie należytego wykonania Umowy utraciło zdolność pełnienia swojej funkcji, w szczególności z powodu nie wykonania przez gwaranta lub poręczyciela swojego zobowiązania w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania, sporu pomiędzy gwarantem lub poręczycielem a Wykonawcą, czy też z powodu ogłoszenia upadłości, otwarcia likwidacji gwaranta lub poręczyciela, lub z jakiegokolwiek innej przyczyny, których wynikiem jest utrata wymaganej zgodnie z ust. 1 wysokości zabezpieczenia, Zamawiający zawiadomi o tym Wykonawcę, który w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisemnego zawiadomienia będzie zobowiązany Zabezpieczenie uzupełnić do wymaganej wysokości.

ARTYKUŁ 18. Siła wyższa

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeśli jest ono następstwem siły wyższej, tj. zdarzeń zewnętrznych,

pozostających poza kontrolą Stron, w tym w szczególności: wojny, powodzi, pożarów, aktów terroru, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie będzie następstwem zawinionych działań lub zaniechań jednej ze Stron.

2. Zmiany obowiązującego prawa czy decyzje organów władzy publicznej nie stanowią zdarzeń siły wyższej w rozumieniu Umowy.
3. W razie wystąpienia okoliczności siły wyższej, Strona, której one dotyczą, zawiadomi Stronę przeciwną o tym fakcie, nie później niż w terminie 14 dni od ustania okoliczności siły wyższej, pod rygorem utraty uprawnień wynikających z niniejszego paragrafu.

ARTYKUŁ 19. Cesja praw

1. Prawa lub obowiązki, a także wierzytelności, jakie wynikają z niniejszej Umowy dla którejkolwiek ze Stron, nie podlegają zbyciu ani przekazaniu osobom trzecim, bez uprzedniej zgody drugiej Strony Umowy, wyrażonej w formie pisemnej - pod rygorem nieważności.
2. W żadnym przypadku osoby trzecie nie mogą powoływać się na prawa wynikające z postanowień Umowy.

ARTYKUŁ 20. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wyczerpujący charakter Umowy Stron

1. Strony postanawiają, że Umowa - w zakresie realizacji jej przedmiotu - stanowi wyczerpujący zapis obowiązków Stron na dzień jej podpisania i w całości zastępuje wszelkie wcześniejsze ustalenia - niezależnie od ich formy.
2. Po zawarciu Umowy, wszystkie poprzednie porozumienia, zobowiązania albo umowy zawarte przez Strony, a dotyczące przedmiotu niniejszej Umowy zostaną zastąpione niniejszą Umową.

Klauzula salwatoryjna

W przypadku uznania jakiegokolwiek sformułowania lub postanowienia Umowy za niezgodne z prawem polskim i uznania tego sformułowania lub postanowienia za nieważne, Strony, w myśl dyspozycji art. 58 § 3 Kodeksu Cywilnego zobowiązują się uzgodnić nowe sformułowanie lub postanowienie, którego znaczenie będzie najbardziej zbliżone do pierwotnej intencji Stron.

Zmiana Umowy

Zmiana treści Umowy wymaga zgodnych oświadczeń woli obu Stron Umowy wyrażonych - pod rygorem nieważności - w formie pisemnej.

Właściwość prawa i sądu

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie będą miały zastosowanie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. W razie sporu związanego z zawarciem lub wykonaniem Umowy Strony podejmą negocjacje zmierzające do jego ugodowego zakończenia, przy czym w razie niemożności osiągnięcia porozumienia w terminie 30 dni od dnia rozpoczęcia negocjacji lub bezskutecznego upływu terminu wynikającego z wezwania do

RL

ich rozpoczęcia, każdej ze Stron przysługuje prawo wniesienia sprawy do sądu powszechnego. Sądem właściwym jest sąd miejsca siedziby Zamawiającego.

Załączniki

Niżej wymienione Załączniki stanowią integralną część Umowy:

- 1) Załącznik Nr 1 Oferta Wykonawcy z dnia wraz z protokołem z negocjacji
- 2) Załącznik Nr 2 Przedmiot Zamówienia / **Na etapie postępowania – Rozdział II , pkt 2 WZ - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia/**
- 3) Załącznik Nr 3 Wzór Zlecenia
- 4) Załącznik Nr 4 Wymagania dla Zespołu Wykonawcy
- 5) Załącznik Nr 5 Wyciąg z Polityki bezpieczeństwa informatycznego. Zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego - dostęp Dostawców Zewnętrznych do Systemów
- 6) Załącznik Nr 6 Wzór Oświadczenia o zachowaniu poufności
- 7) Załącznik Nr 7 Lista pracowników Wykonawcy, realizujących usługi dla Zamawiającego
- 8) Załącznik Nr 8 Wzór Protokołu Odbioru Usług Konsultingowych
- 9) Załącznik Nr 9 Wzór Protokołu Odbioru Usług Serwisowych
- 11) Załącznik Nr 10 Umowa DPA

Egzemplarze Umowy

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym dla każdej ze Stron.

Reprezentacja

Niniejszym przedstawiciele każdej ze Stron gwarantują, iż są oni upoważnieni do reprezentowania osoby prawnej oraz że niniejsza Umowa wiąże w całości tę osobę prawną, w imieniu której działają.

Wykonawca:

Zamawiający:

.....

.....

Załącznik Nr 3 do Umowy – WZÓR ZLECENIA **Nr Umowy** CRU/U/1400/90000...../2019

Zlecenie Nr z dnia

Zamówienie w SRM nr:

Sekcja 1 – wypełnia Zamawiający

Zakres Usługi Konsultingowej:

Usługi szkoleniowe Usługi MIR Usługi Konsultacji Usługi Wsparcia Tech.

Obszar, którego dotyczy zlecenie: [] /wg zapisów art.2 ust.4 Umowy

Opis zlecenia:

Pracochłonność: Roboczodni [1 roboczodzień = 8 godzin]

Sposób realizacji Zlecenia: Zdalnie W lokalizacji

Oczekiwany termin realizacji zlecenia / Harmonogram:

W ramach Zlecenia zostanie dostarczona dokumentacja*: TAK NIE:

w tym :

W ramach Zlecenia Wykonawca wykona**:

Scenariusze testowe []; Wsparcie Testów Zamawiającego []; Dokumentacja Powykonawcza []

Kryteria Odbioru:

1.

2.

3.

Termin Zgłoszenia do Odbioru:

Załączniki:

1. Załącznik Nr 1 -
2.

Autoryzacja zlecenia przez Koordynatora Umowy Ramowej SAP Zamawiającego

Podpis:.....

Data:.....

*Wg Zapisów art. 5 ust. 5 Umowy

** Wg zapisów art. 5 ust. 5 lit. a) Umowy

Sekcja 2 – wypełnia Wykonawca

Zlecenie:

przyjęte do realizacji

odrzucone

Opis i wycena realizacji zlecenia: Zgodnie z opisem [], pracochłonność Roboczo-dnia

Uwagi:

.....

Termin realizacji: Termin Zgłoszenia do Odbioru:

Autoryzacja zlecenia przez Koordynatora Umowy Ramowej SAP Wykonawcy

Podpis:.....

Data:.....

Akceptacja/odrzućenie zlecenia ze strony Zamawiającego*(wypełnia Koordynator Umowy Ramowej SAP Zamawiającego)**/Poniższe Zamawiający wypełnia tylko w przypadku gdy zapisy w sekcji 2 są niezgodne z zapisami sekcji 1/***Zlecenie:** zatwierdzone do realizacji odrzućone**Autoryzacja zlecenia przez Koordynatora Umowy Ramowej SAP Zamawiającego**

Podpis:.....

Data:.....

Załącznik Nr 4 do Umowy - WYMAGANIA DLA ZESPOŁU WYKONAWCY

8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przez cały Okres Obowiązania Umowy dysponował potencjałem ludzkim zdolnym do wykonania w wymaganej jakości i terminie Usług, zgodnie z parametrami Umowy i w zakresie określonym w Przedmiocie Umowy.
9. W szczególności, w Okresie Realizacji Umowy wymagane jest, aby do dyspozycji Wykonawcy pozostawał Zespół Konsultantów, realizujących Usługi w każdym z obszarów wymienionych w art.2 ust. 4 Umowy, w składzie określonym w ust. 5 niniejszego Załącznika, o kwalifikacjach zdefiniowanych w ust. 3-5 poniżej.
10. Zamawiający wymaga, aby osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji **Usług Konsultingowych** posiadały, co najmniej kwalifikacje i doświadczenie wymienione w niniejszym ustępie, poniżej:
 - 10.1. **Project Manager** - nadzorujący wykonanie prac Konsultingowych:
 - e) Wykształcenie wyższe;
 - f) Minimum 3 letnie doświadczenie we wdrażaniu systemu SAP, w roli Kierownika Projektu, w okresie 2014-2018;
 - g) Udział, w co najmniej 1 Projekcie wdrożenia SAP ERP lub SAP HR w roli Kierownika Projektu, w okresie 2014-2018, w przedsiębiorstwie wielofirmowym lub Grupie Kapitałowej;
 - h) Znajomość metodyki zarządzania projektami Prince 2 (na poziomie, co najmniej Practitioner) lub PMBoK (na poziomie, co najmniej Professional) potwierdzona ważnym certyfikatem IPMA lub PMI, lub równoważnym.
 - 10.2. **Szkolenia** w ramach Usług Konsultingowych będą realizowane przez Konsultantów Wykonawcy posiadających, co najmniej kwalifikacje w zakresie Modułu, który będzie przedmiotem szkolenia:
 - d) Minimum 3 letnie doświadczenie pracy w roli Konsultanta Modułu Systemu SAP, po 2014 roku;
 - e) Udział, w co najmniej 1 wdrożeniu Systemu SAP w roli Konsultanta tego Modułu, realizowanym w latach od 2014 do 2018;
 - f) Znajomość Modułu, potwierdzona odpowiednim certyfikatem SAP Polska lub innego podmiotu, uprawnionego do realizacji szkoleń w tym zakresie;
 - 10.3. **Usługi modyfikacji i rozwoju i usługi konsultacyjne** w ramach Usług Konsultingowych będą realizowane przez Konsultantów Wykonawcy posiadających, co najmniej kwalifikacje w zakresie Modułu, który będzie przedmiotem Usług:
 - c) Minimum 3 letnie doświadczenie pracy w roli Konsultanta Modułu Systemu SAP, po 2014 roku;
 - d) Udział, w co najmniej 3 wdrożeniach Systemu SAP, w tym przynajmniej w 2, w roli Konsultanta wiodącego tego Modułu, realizowanym w latach od 2014 do 2018;
 - 10.4. **Usługi wsparcia technicznego** będą realizowane przez Konsultantów Wykonawcy posiadających, co najmniej kwalifikacje:
 - d) Minimum 3 letnie doświadczenie pracy w roli Konsultanta Systemowego SAP, po 2014 roku;
 - e) Udział, w co najmniej 2 wdrożeniach Systemu SAP, w tym przynajmniej 1, w roli Konsultanta Systemowego, realizowanych w latach od 2014 do 2018;
 - f) Potwierdzone przez certyfikaty wystawione przez SAP Polska szkolenia w zakresie obsługi technicznych aspektów SAP.
11. Zamawiający wymaga, aby Konsultanci realizujący **Usługi Serwisowe** posiadali, co najmniej kwalifikacje i doświadczenie wymienione w niniejszym ustępie poniżej:
 - 11.1. **Project Manager** - nadzorujący wykonanie prac Serwisowych:
 - d) Wykształcenie wyższe;
 - e) Minimum 2 letnie doświadczenie w sprawowaniu funkcji Managera w zakresie realizacji Usług Serwisowych dla Systemu SAP, po 2014 roku;
 - f) Znajomość metodyki zarządzania projektami Prince 2 (na poziomie co najmniej Practitioner) lub PMBoK (na poziomie co najmniej Professional) potwierdzoną ważnym certyfikatem IPMA lub PMI, lub równoważnym.
 - 11.2. **Konsultanci** – realizujący Usługi Serwisowe:

- d) Przynajmniej 2 letnie doświadczenie w realizacji usług serwisowych dla rozwiązań SAP w tym, co najmniej 18 miesięcy w zakresie Modułu, dla którego Konsultant został kompetencyjnie wskazany, realizowanych w latach od 2014 do 2018;
- e) Znajomość Modułu, dla którego będzie świadczył Usługi Serwisowe, potwierdzona odpowiednim certyfikatem SAP Polska lub innego podmiotu, uprawnionego do realizacji szkoleń w tym zakresie;
- f) Dla Konsultantów wskazanych do świadczenia usług wsparcia technicznego oraz usług w zakresie wykonania aktualizacji i poprawek Oprogramowania SAP wymagane jest – potwierdzone odpowiednimi certyfikatami SAP Polska odbycie szkoleń z zakresu obsługi technicznych aspektów SAP.
12. Zamawiający wymaga, aby w Okresie Realizacji Umowy Wykonawca dysponował Zespołami Konsultantów realizujących Usługi dla poszczególnych Modułów i obszarów, wg wymagań określonych poniżej:
- h) Zespół SRM:
- 1) Konsultant wiodący Modułu SAP SRM, min 1 osoba:**
- D. Minimum 3 lata doświadczenia w pełnieniu funkcji Konsultanta wiodącego w zakresie wdrażania SAP SRM,
 - E. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym z obszaru SAP SRM, (co najmniej po jednym z każdego wspomnianego rodzaju),
 - F. Posiadany Certyfikat SAP Certified Application Associate Supplier Relationship Management;
- 2) Konsultant Modułu SAP SRM, min. 3 osoby:**
- C. Co najmniej 2 lata doświadczenia w pełnieniu funkcji Konsultanta w SAP SRM,
 - D. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym z obszaru SAP SRM, (co najmniej po jednym z każdego wspomnianego rodzaju);
- i) Zespół SD:
- 1) Konsultant Modułu SD, min. 1 osoba:**
- G. Minimum 5 lat doświadczenia we wdrażaniu modułu SD,
 - H. Udział w minimum 3 projektach, jako Konsultant wiodący w obszarze SAP SD,
 - I. Znajomość ABAP min. na poziomie podstawowym,
 - J. Umiejętność projektowania i realizacji rozszerzeń systemowych w zakresie sprzedaży, w systemie SAP,
 - K. Znajomość wymiany danych za pomocą EDI oraz iDOC (związanych z zamówieniami),
 - L. Znajomość integracji z FI, CO oraz MM;
- j) Zespół PM:
- 1) Konsultant Modułu PM, min. 1 osoba:**
- F. Minimum 5 lat doświadczenia we wdrażaniu modułu PM,
 - G. Udział w minimum 1 wdrożeniu Modułu PM w branży energetycznej,
 - H. Udział w minimum 3 projektach, jako Konsultant wiodący w obszarze SAP PM,
 - I. Udział, co najmniej 1 projekcie wdrożenia w obszarze "WCM Work Clearance Management",
 - J. Posiadany certyfikat SAP z modułu PM;
- k) Zespół Treasury:
- 1) Konsultant Modułu TR, min. 2 osoby:**
- D. Minimum 5 lat doświadczenia we wdrażaniu SAP Cash and Liquidity Management, przynajmniej w dwóch grupach kapitałowych, składających się, z co najmniej 5 jednostek organizacyjnych (min.2 osoby) ,
 - E. Minimum 5 lat doświadczenia we wdrażaniu SAP Treasury and Risk Management w min. 5 firmach raportujących zgodnie z wymogami MSR / MSSF (min. 2 osoby),
 - F. Znajomość SAP Hedge Management dla firm raportujących zgodnie z wymogami MSSF (min. 2 osoby);

/Zamawiający dopuszcza sytuację, że każdy z powyższych warunków odrębnie spełni inna grupa osób/

l) Zespół HCM:

- dla każdego z Modułów odrębnie: PY, PA, TM, Portal Pracownika, ZFŚS, PKW, ZPC/OP

3) Konsultant wiodący Modułu, min. 1 osoba dla Modułu:

- D. Minimum 5 letnie doświadczenie we wdrażaniu systemu SAP HCM w charakterze Konsultanta wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany,
- E. Udział, w co najmniej 3 pełnych cyklach wdrożenia systemu SAP HCM w roli Konsultanta wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany, po 2014 roku,
- F. Posiada certyfikat SAP w zakresie SAP HCM;

4) Konsultant Modułu, min. 1 osoba dla Modułu:

- D. Minimum 3 letnie doświadczenie we wdrażaniu systemu SAP HR w roli Konsultanta zadaniowego lub wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany,
- E. Udział, w co najmniej 2 pełnych cyklach wdrożenia systemu SAP w roli Konsultanta zadaniowego lub wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany, po 2014 roku,
- F. Posiada certyfikat SAP w zakresie SAP HCM,

m) Zespół techniczny:

6) Konsultant / programista ABAP, min. 2 osoby:

- E. Minimum 4 letnie doświadczenie zawodowe w charakterze programisty ABAP,
- F. Potwierdzony udział w charakterze programisty ABAP, w co najmniej 5 projektach wdrożenia lub rozwoju systemu klasy ERP,
- G. Wymagane jest, co najmniej w stosunku do jednej ze wskazanych w tym obszarze osób, aby posiadała minimum 3 letnie doświadczenie w programowaniu Web Dynpro ABAP w obszarze SAP HR,
- H. Wymagane jest, co najmniej w stosunku do jednej ze wskazanych w tym obszarze osób, aby posiadała posiada certyfikat SAP w zakresie programowania w SAP NetWeaver Portal.

7) Konsultant BASIS, min. 2 osoby:

- C. Minimum 5 lat doświadczenia w zakresie monitoringu i rozwoju systemów SAP w obszarze BASIS,
- D. Udział w minimum 5 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym z obszaru BASIS, (co najmniej po jednym z każdego wspomnianego rodzaju);

8) Konsultant BW, min. 2 osoby:

- C. Co najmniej 3 lat doświadczenia w zakresie wdrażania i rozwoju SAP BW oraz SAP HANA
- D. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym SAP BW, (co najmniej po jednym z każdego wspomnianego rodzaju),

9) Konsultant GRC, min. 1 osoba:

- C. Co najmniej 2 lata doświadczenia w zakresie wdrażania, rozwoju i utrzymania SAP GRC
- D. Udział w minimum 2 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym SAP GRC.

10) Konsultant PI, min. 1 osoba:

- C. Co najmniej 5 lata doświadczenia w zakresie wdrażania, rozwoju i utrzymania SAP PI/PO
- D. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym SAP PI/PO.

n) Zespół dla każdego z pozostałych Modułów i Obszarów wymienionych w art.2 ust.4 Umowy:

2) Konsultant wiodący Modułu, min. 1 osoba dla Modułu:

- C. Minimum 3 letnie doświadczenie we wdrażaniu Modułu w charakterze Konsultanta wiodącego, w obszarze, do jakiego jest dedykowany,
- D. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym do modułu, do którego jest dedykowany.

2) Konsultant Modułu, min. 1 osoba dla Modułu:

- C. Co najmniej 3 lata doświadczenia w pełnieniu funkcji Konsultanta Modułu, do którego jest dedykowany,
 - D. Udział w minimum 3 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym do modułu, do którego jest dedykowany.
13. Każda osoba wskazana przez Wykonawcę do realizacji Umowy musi biegle posługiwać się językiem polskim, w mowie i piśmie.
14. Wymagania wskazane w ust. 3 – 5 powyżej należy traktować łącznie:
- dla Konsultantów realizujących Usługi Konsultingowe – wymagania wskazane w ust. 3 i 5;
 - dla Konsultantów realizujących Usługi Serwisowe – wymagania wskazane w ust. 4 i 5.
15. Doświadczenie i kwalifikacje osób, o czym mowa w ust. 3-5 powyżej, wymagają udokumentowania na etapie postępowania, przy zgłoszeniu składu osobowego realizującego Przedmiot Umowy po Stronie Wykonawcy, dla każdej z osób wymienionych w Załączniku Nr 7 oraz w przypadku każdej zmiany Załącznika Nr 7, zgodnie z zapisami Umowy.
16. Po zakończeniu Okresu Realizacji Umowy potencjał osobowy Wykonawcy może zostać odpowiednio zmniejszony, jednak powinien zapewniać wykonanie Usług wynikających z Gwarancji wg parametrów określonych w Umowie. Wykonawca wskaże w Załączniku Nr 7, które osoby będą realizowały Usługi w okresie Gwarancji.

Załącznik nr 5 do Umowy – Wyciąg z Polityki Bezpieczeństwa Informatycznego ENEA.**Zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego - dostęp Dostawców Zewnętrznych do Systemów**

- 1) Dostęp Dostawców zewnętrznych do Systemów teleinformatycznych Spółki musi być realizowany wyłącznie na mocy zawartej umowy pomiędzy Spółką, a Dostawcą zewnętrznym, która to umowa powinna zawierać klauzulę o zachowaniu poufności.
- 2) Dostęp fizyczny oraz dostęp zdalny z obszaru Teleinformatycznej sieci korporacyjnej Spółki do Systemów teleinformatycznych Spółki realizowany przez Dostawców zewnętrznych musi odbywać się pod nadzorem Administratora Systemu, którego dotyczą wykonywane w ramach dostępu czynności.
- 3) Wszyscy użytkownicy Dostawców zewnętrznych muszą zostać zidentyfikowani przed uzyskaniem dostępu do zasobów Systemu teleinformatycznego. Należy stosować unikatowe identyfikatory użytkowników, pozwalające na przyporządkowanie odpowiedzialności za podjęte działania. Korzystanie z grupowych identyfikatorów powinno być dozwolone tylko i wyłącznie wówczas, gdy uzasadniają to realizowane prace.
- 4) Wnioski o utworzenie konta użytkownika lub zmianę jego uprawnień są przedstawiane w formie pisemnej w systemie SD i przed realizacją wniosku przez Administratora zatwierdzane są przez Dysponenta Systemu.
- 5) Konta nadawane Dostawcom zewnętrznym powinny obowiązywać tylko przez okres niezbędny do świadczenia przez nich usług. W razie potrzeby przedłużenia ważności konta należy wystąpić o ponowne nadanie uprawnień.
- 6) Wszyscy użytkownicy Dostawców zewnętrznych przed uzyskaniem dostępu do Systemu teleinformatycznego Spółki podpisują oświadczenie o zapoznaniu się z niniejszymi *Zasadami*. Jeśli dany użytkownik posiada już konto dostępu do Systemu, podpis należy uzyskać przed jego odnowieniem. Podpis na oświadczeniu potwierdza, że dany użytkownik rozumie i zgadza się przestrzegać Zasad.
- 7) Konto użytkownika powinno blokować się po okresie nieaktywności. Zaleca się, aby ten okres wynosił trzydzieści dni.
- 8) Konta użytkowników Dostawców zewnętrznych oraz ich uprawnienia są przeglądane co 6 miesięcy pod kątem ich adekwatności. Konta nieużywane są blokowane, a zbędne uprawnienia odbierane. Kontrola dokonywana jest przez Dysponenta danego Systemu.

Załącznik nr 6 do Umowy – Wzór Oświadczenia o zachowaniu poufności

....., dnia.....

OŚWIADCZENIE O POUFNOŚCI_____
*imię i nazwisko pracownika**nazwa Wykonawcy***OŚWIADCZENIE**

W związku z wykonywaniem prac określonych w umowie nr z dnia zleconych przez **ENEA Centrum Sp. z o.o.** (zwaną dalej Zamawiającym), stwierdzam własnoręcznym podpisem, że znana mi jest treść niżej wymienionych przepisów w zakresie ochrony informacji:

1. Art. 266 — 269 oraz art. 287 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. **Kodeks karny** (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 1137 ze zm.),
2. ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o **zwalczaniu nieuczciwej konkurencji** (Dz. U. 2018 r. poz. 419, 1637.),
3. ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o **ochronie danych osobowych** (Dz.U. 2018 poz. 1000),
4. 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
5. ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o **obrocie instrumentami finansowymi** (tj. Dz.U. z 2016 r. poz. 1636 ze zm.)
6. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku oraz uchylającego dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE (**rozporządzenie MAR**).

Zobowiązuję się do ochrony informacji dotyczących Enea Centrum sp. z o.o. lub spółek z Grupy Kapitałowej Enea, w tym w szczególności:

- a) wykorzystywać informacje wyłącznie w celu wykonania czynności
- b) nie ujawniać danych zawartych w systemach informatycznych,
- c) nie udostępniać osobom nieupoważnionym nośników danych oraz wydruków komputerowych,
- d) nie kopiować oraz nie przetwarzać danych w sposób inny niż niezbędny do wykonania zleconych mi czynności służbowych,
- e) po wykonaniu czynności usunąć wszystkie informacje, chyba że Enea Centrum sp. z o.o. zażąda na piśmie innego sposobu wykonania tego obowiązku, w szczególności zwrotu nośników, na których przechowywane są informacje.
- f) w razie wszelkich wątpliwości co do sposobu przetwarzania przeze mnie danych osobowych, zobowiązuję się skonsultować w tej sprawie z wyznaczonym w ENEA Centrum Spółka z o.o. Inspektorem Ochrony Danych (ecn.iod@enea.pl)

Zobowiązuję się nie ujawniać żadnych informacji, z którymi zapoznałem się podczas wykonywania czynności powierzonych mi do realizacji, pod rygorem ponoszenia odpowiedzialności wynikającej z ww. aktów prawnych, w tym odpowiedzialności finansowej, a w szczególności roszczeń odszkodowawczych zgłaszanych przez osoby trzecie.

.....
imię, nazwisko oraz podpis osoby upoważnionej do reprezentowania strony Wykonawcy

.....
podpis pracownika

**Załącznik Nr 7 do Umowy – LISTA PRACOWNIKÓW WYKONAWCY REALIZUJĄCYCH USŁUGI
DLA ZAMAWIAJĄCEGO**Lista NR 1 na dzień: *podpisania Umowy*

LP	Nazwisko i Imię	Firma	Dane kontaktowe (mail, telefon)	Zakres usług (K/S/G) i obszar/Moduł K - U. Konsultingowe (SZ, MIR, WSP, KO) S - U. Serwisowe G - U. Gwarancyjne

Załącznik Nr 8 do Umowy – PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG KONSULTINGOWYCH

PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG KONSULTINGOWYCH

Zamawiający: ENEA Centrum Sp. z o.o.**Wykonawca:****Informacja o usłudze:**

Nazwa usługi	Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy
Nr umowy	CRU/U/1400/90000...../2019
Data Umowy2019r
Nr Zlecenia/ Nr zamówienia SRM	

Informacja o Produkcie podlegającym odbiorowi:

Opis Usługi	
Pracochłonność wg Zlecenia/ Wykonana (MD)	
Kwota max Zlecenia/ Kwota realizacji Usługi (PLN)	
Termin realizacji wg Zlecenia	
Data Zgłoszenia Odbioru	

Odbiór Produktu

Odbiór bez uwag [x]

Odbiór warunkowy []¹Odrzucenie protokołu []²

Uwagi dla obioru warunkowego:

Nr uwagi	Opis uwagi

Potwierdzenie odbioru Produktu

Imię i Nazwisko	Funkcja	Podpis	Data

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem dla Zamawiającego i Wykonawcy

Załącznik Nr 8 do Umowy – PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG SERWISOWYCH

PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG SERWISOWYCH

Zamawiający: ENEA Centrum Sp. z o.o.**Wykonawca:****Informacja o usłudze:**

Nazwa usługi	Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych, szkoleniowych oraz modyfikacji i rozwoju dla systemów SAP GK ENEA w okresie 12 miesięcy
Nr umowy	CRU/U/1400/90000...../2019
Data Umowy2019r

Informacja o Produkcie podlegającym odbiorowi:

Okres Rozliczeniowy (Usługi Serwisowej)	
Pracochłonność wg Raportu rozliczeniowego w Okresie Rozliczeniowym	
Pracochłonność Sumarycznie (w Okresie Umowy)	
Ilość dni pozostała w puli Usług Serwisowych	

Odbiór Produktu

Odbiór bez uwag [x]

Odbiór warunkowy []ⁱⁱOdrzucenie protokołu []²

Uwagi dla obioru warunkowego:

Nr uwagi	Opis uwagi

Potwierdzenie odbioru Produktu

Imię i Nazwisko	Funkcja	Podpis	Data

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem dla Zamawiającego i Wykonawcy

Załącznik Nr 10 do Umowy – Umowa DPA

NR CRU/U/1400/90000...../2019

O POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH („UMOWA DPA”)

zawarta w dniu2019r. pomiędzy:

ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań z siedzibą w
wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy – Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 477231, NIP 7770002843, REGON 630770227, wysokość kapitału zakładowego: 3.929.000,00 zł;	wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w pod numerem KRS, NIP, REGON, wysokość kapitału zakładowego:zł,
zwana dalej „ EC ”	zwana dalej „ Przetwarzającym Dane ”
reprezentowana przez:	reprezentowana przez:

zwane dalej łącznie „**Stronami**” a każda z osobna „**Stroną**”

Preambuła

a. EC przetwarza dane osobowe powierzone jej przez podmioty wymienione poniżej:

- ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o.
- ENEA Operator Sp. z o.o.
- ENEA S.A..
- ENEA Trading Sp. z o.o.
- ENEA Pomiary Sp. z o.o.
- ENEA Oświetlenie Sp. z o.o.
- ENEA Serwis Sp. z o.o.
- ENEA Innovation Sp. z o.o.
- ENEA Badania i Rozwój Sp. z o.o.
- ENEA Elektrownia Połaniec S.A.,
- ENEA Połaniec Bioenergia Sp. z o.o.,
- ENEA Ciepło Sp. z o.o.,
- Annacond Enterprises Sp. z o.o.,
- Fundacja ENEA,

na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych z dnia 04.06.2018 r. zawartej między: ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o., ENEA Operator Sp. z o.o., ENEA S.A., ENEA Trading Sp. z o.o., ENEA Pomiary Sp. z o.o., ENEA Oświetlenie Sp. z o.o., ENEA Serwis Sp. z o.o., ENEA Innovation Sp. z o.o., ENEA Badania i Rozwój Sp. z o.o., ENEA Elektrownia Połaniec S.A., ENEA Połaniec Bioenergia Sp. z o.o., Annacond Enterprises Sp. z o.o., gdzie każda Spółka jest Administratorem Danych a EC jest

podmiotem przetwarzającym te Dane oraz na podstawie Aneksu numer 3 z dnia 31.07.2018 r. do Karty Usługi księgowo-finansowej oraz usługi IT zawartego pomiędzy Fundacją ENEA jako Administratorem Danych a EC jako podmiotem przetwarzającym dane. Na podstawie wyżej wymienionych umów EC może powierzyć przetwarzanie tych danych.

- b. Jednocześnie EC jest również samodzielnym Administratorem Danych.
- c. Strony oświadczają, że Przetwarzający Dane świadczy na rzecz EC usługi, w ramach których ma miejsce przetwarzanie danych osobowych.
- d. Strony mają świadomość spoczywających na nich obowiązków wynikających z obowiązującego prawa dotyczącego ochrony danych.
- e. Najważniejszym celem niniejszej Umowy DPA jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz ustalenie wysokiego standardu ochrony danych jak również środków osobowych, technicznych i organizacyjnych służących temu celowi.
- f. Niniejsza Umowa DPA określa wzajemne prawa i obowiązki Stron w zakresie realizacji wzajemnej współpracy w odniesieniu do powierzenia przetwarzania danych.

§1. Przedmiot Umowy DPA

1. Strony łączy Umowa CRU/U/1400/90000...../2018 („Umowa Główna”).
2. Wykonywanie Umowy Główny wiąże się z czynnościami Przetwarzania Danych Osobowych – zarówno tych, co do których EC jest Administratorem Danych jak i Danych Osobowych podmiotów wymienionych w Preambule pkt a. , co do których EC jest podmiotem przetwarzającym Dane.
3. Przetwarzający Dane zobowiązuje się, że będzie przetwarzał Dane Osobowe na podstawie niniejszej Umowy DPA zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 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 (Dz. Urz. UE z 4.05.2016, nr L 119/1) („GDPR”), prawa krajowego dotyczącego ochrony danych osobowych oraz jakichkolwiek innych obowiązujących przepisów prawa regulujących ochronę danych osobowych.
4. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy prawem krajowym dotyczącym ochrony danych a GDPR po dniu 25 maja 2018 r. moc wiążącą należy przyznać GDPR.
5. Terminy używane w niniejszej Umowie DPA, które nie zostały konkretnie zdefiniowane w jej treści mają znaczenie nadane im przez GDPR.

§2. Definicje

Dla celów niniejszej Umowy DPA, w tym Preambuły, stosuje się następujące definicje:

Podmiot Danych	każda osoba fizyczna, której dotyczą Dane Osobowe;
Umowa Główna	umowa regulująca współpracę pomiędzy Stronami, o której mowa w § 1 niniejszej Umowy DPA;
Dane Osobowe	wszelkie informacje odnoszące się do zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej (Podmiotu Danych), które stanowią przedmiot niniejszej Umowy DPA – zarówno dane osobowe, co do których EC jest Administratorem Danych jak i dane osobowe podmiotów wymienionych w Preambule pkt a. co do których EC jest podmiotem przetwarzającym Dane;
Naruszenie Ochrony Danych Osobowych	każde zdarzenie mające miejsce u Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane, które prowadzi do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia, nieuprawnionego dostępu lub dostępności do Danych Osobowych EC lub Danych Osobowych podmiotów wymienionych w Preambule pkt a.

Przetwarzanie Osobowych Danych	operacja lub zestaw operacji wykonywanych na Danych Osobowych lub zestawach Danych Osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, jaką jest zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesyłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie;
Prawo Ochrony Osobowych Danych	GDPR oraz inne znajdujące zastosowanie akty i regulacje Unii Europejskiej lub prawa krajowego;
Podprzetwarzający Dane	umowny partner Przetwarzającego Dane, który przetwarza Dane Osobowe EC lub Dane Osobowe podmiotów wymienionych w Preambule pkt a. , będąc włączonym do procesu przetwarzania przez Przetwarzającego Dane.
Spółki	podmioty wymienione w Preambule pkt a. których Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
Administrator Danych	Osoba fizyczna lub prawna lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych.

Pojęcia zdefiniowane powyżej zachowują nadane im niniejszą Umową DPA znaczenie niezależnie od tego, czy występują w liczbie pojedynczej czy liczbie mnogiej.

§3. Postanowienia dotyczące Przetwarzania Danych Osobowych

1. EC powierza Dane Osobowe do przetwarzania Przetwarzającemu Dane na czas i w celu wykonania Umowy Głównej.
2. Dla celów realizacji przedmiotu niniejszej Umowy DPA określonego powyżej, Przetwarzający Dane przetwarza Dane Osobowe powierzone mu przez EC w zakresie określonym w Załączniku II pkt 1 do niniejszej Umowy DPA.
3. Dane Osobowe będą przetwarzane w sposób określony w Załączniku II pkt 2 do niniejszej Umowy DPA.

§4. Cel przetwarzania

Przetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe, zgodnie z § 1 niniejszej Umowy DPA wyłącznie dla celów określonych w Załączniku I pkt 4 do niniejszej Umowy DPA.

§5. Prawa i obowiązki EC

1. Jeżeli w trakcie obowiązywania Umowy zajdzie konieczność przekazania Przetwarzającemu Dane dodatkowych informacji o prawnych, technicznych lub organizacyjnych wymogach, które Przetwarzający Dane powinien znać, aby Przetwarzanie Danych odbywało się zgodnie z obowiązującym prawem, EC prześle te informacje niezwłocznie.
2. EC może wydawać polecenia co do rodzaju, zakresu i sposobu Przetwarzania Danych Osobowych. Polecenia te mogą być wydawane pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
3. EC może kontrolować przestrzeganie niniejszej Umowy DPA oraz Prawa Ochrony Danych Osobowych. EC jest uprawniona do przeprowadzania kontroli w miejscu przetwarzania jak również w lokalach Przetwarzającego Dane mających na celu uzyskanie potrzebnych informacji lub wglądu w przechowywane Dane Osobowe, a także kontroli programów służących przetwarzaniu Danych Osobowych, w każdym czasie i bez zbędnej zwłoki. W tym celu Przetwarzający Dane udostępni wskazane powyżej miejsca osobom kontaktowym lub, w zależności od konkretnego przypadku, innej osobie trzeciej upoważnionej przez EC do przeprowadzenia czynności kontrolnych. Kontrole mogą być

przeprowadzane w trakcie normalnych godzin pracy u Przetwarzającego Dane. EC może dokumentować wyniki kontroli. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do udzielania EC pomocy, również w przypadku kontroli ochrony danych osobowych prowadzonych przez właściwe organy nadzorcze, w zakresie w jakim dotyczą one Przetwarzania Danych Osobowych wynikającego z niniejszej Umowy DPA. Przetwarzający Dane zobowiązany jest do niezwłocznego wdrożenia wymogów wskazanych przez organ nadzorczy w porozumieniu z EC.

4. Prawa EC określone w niniejszym paragrafie przysługują również Spółkom w zakresie przetwarzania Danych Osobowych, co do których jest on Administratorem Danych. Spółki mogą je wykonywać samodzielnie lub w porozumieniu z EC.

§6. Prawa i obowiązki Przetwarzającego Dane

1. Przetwarzający Dane ma obowiązek Przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie na podstawie postanowień niniejszej Umowy DPA oraz udokumentowanych poleceń EC.
2. Przetwarzający Dane nie może wykorzystywać Danych Osobowych dla innych celów niż wskazane w niniejszej Umowie DPA, w szczególności Przetwarzający Dane nie może bez zgody EC udzielonej na piśmie przekazać Danych Osobowych osobom trzecim. Bez uprzedniej zgody EC Przetwarzający Dane nie może tworzyć kopii i duplikatów Danych Osobowych, z tym że zastrzeżenie powyższe nie obejmuje tworzenia kopii zapasowych w celu zapewnienia właściwego Przetwarzania Danych Osobowych.
3. Przetwarzający Dane zapewni, aby osoby upoważnione przez niego do Przetwarzania Danych Osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy oraz przestrzegania właściwych sposobów zabezpieczenia Danych Osobowych lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy. Przetwarzający Dane zapewni, aby osoby upoważnione przez niego do Przetwarzania Danych Osobowych uczestniczyły w odpowiednich szkoleniach z zakresu ochrony danych osobowych. Przetwarzający Dane zobowiązuje się dostarczyć każdorazowo, na żądanie EC i w terminie przez nią wyznaczonym, aktualną listę osób zaangażowanych w przetwarzanie Danych Osobowych w związku z niniejszą Umową DPA. Przetwarzający Dane ogranicza dostęp do powierzonych Danych Osobowych wyłącznie do osób, dla których dostęp jest niezbędny w celu realizacji Umowy Głównej lub niniejszej Umowy DPA.
4. Przetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe na podstawie niniejszej Umowy DPA jedynie w kraju i siedzibie, wskazanych w Załączniku I pkt 2 do niniejszej Umowy DPA. O wszystkich innych miejscach wykonywania czynności przetwarzania lub wszelkich zmianach dotychczasowych miejsc przetwarzania w tym samym kraju Przetwarzający Dane uprzednio informuje EC. W takim przypadku EC przysługuje prawo do sprzeciwu. Jeżeli EC nie wnieśli sprzeciwu w terminie jednego miesiąca od otrzymania powyższych informacji od Przetwarzającego Dane, uznaje się, że wyraziła zgodę na inne miejsca lub zmianę miejsc przetwarzania w tym samym kraju w zakresie wskazanym w informacji otrzymanej od Przetwarzającego Dane.
5. Jeżeli Przetwarzający Dane zamierza przetwarzać Dane Osobowe w innym kraju, dla takiego Przetwarzania Danych Osobowych wymagana jest uprzednia pisemna zgoda EC. Zaangażowanie Podprzetwarzających Dane oraz miejsca przetwarzania przez nich Danych Osobowych podlegają paragrafowi 8 niniejszej Umowy. Przetwarzający Dane ma obowiązek niezwłocznego poinformowania EC, najpóźniej w ciągu 12 godzin od uzyskania informacji o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych, o wszelkich przypadkach poważnego zakłócenia operacji przetwarzania, jakimkolwiek podejrzeniu naruszenia ochrony danych, nieprzestrzegania Prawa Ochrony Danych Osobowych, które dotyczy Danych Osobowych lub innych zauważonych przez niego nieprawidłowościach przy Przetwarzaniu Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane, pracowników Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzających Dane. Informacja taka powinna zostać przekazana na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik III. Przetwarzający Dane powinien dostarczyć wraz z informacją, o której mowa powyżej, wszystkie informacje wymagane przez EC niezbędne do zgłoszenia Naruszenia Ochrony Danych Osobowych. Jeżeli określonych informacji, o których mowa w Załączniku III Przetwarzający Dane nie jest w stanie przedstawić w terminie wskazanym powyżej, zobowiązany jest je udzielać sukcesywnie bez zbędnej zwłoki, jednakże w żadnym wypadku nie później niż w ciągu 12 godzin od powzięcia danych informacji, wraz z wyjaśnieniem przyczyn opóźnienia. W każdym ze wskazanych powyżej przypadków Przetwarzający Dane bezzwłocznie podejmie wszystkie niezbędne kroki w celu zapewnienia należytej ochrony Danych Osobowych, a następnie postąpi zgodnie z poleceniami przekazanymi mu przez EC. Przetwarzający Dane umożliwi EC uczestnictwo w jakichkolwiek

- czynnościach wyjaśniających prowadzonych w związku z wymienionymi zdarzeniami. W przypadku jakiegokolwiek naruszenia Prawa Ochrony Danych Osobowych w związku z Przetwarzaniem Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane, Przetwarzający Dane ma obowiązek wspierania EC w powiadamianiu Podmiotów Danych dotkniętych naruszeniem oraz organu nadzorczego, jeżeli zostanie o to poproszony.
6. Jeżeli Przetwarzający Dane otrzyma jakąkolwiek skargę, powiadomienie lub zgłoszenie, które odnosi się do Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane lub zgodności z Prawem Ochrony Danych Osobowych przez którąkolwiek ze Stron, Przetwarzający Dane niezwłocznie powiadomi o tym EC, w zakresie dozwolonym przepisami prawa, oraz będzie w niezbędnym zakresie współpracował z i pomagał EC w odniesieniu do takiej skargi, powiadomienia lub zgłoszenia.
 7. Przetwarzający Dane ma obowiązek niezwłocznego poinformowania EC o każdej:
 - 1) skardze Podmiotu Danych w zakresie jej Danych Osobowych lub jakiegokolwiek prośbie otrzymanej od Podmiotu Danych o dostęp do jej Danych Osobowych lub o każdym innym zgłoszeniu odnoszącym się bezpośrednio lub pośrednio do Przetwarzania Danych Osobowych w związku z niniejszą Umową DPA; Przetwarzający Dane dostarczy EC wszystkich zażądanych informacji dotyczących takiej skargi, prośby lub zgłoszenia,
 - 2) korespondencji lub żądaniu jakiegokolwiek organu nadzoru ochrony Danych Osobowych mających związek z Przetwarzaniem Danych Osobowych, powierzonych Umową DPA,
 - a także niezwłocznie podejmie współpracę z EC lub Spółkami w związku z takim żądaniem lub komunikacją, skargą, prośbą lub zgłoszeniem, co obejmuje między innymi odpowiedź na żądanie lub komunikację, skargę, prośbę lub zgłoszenie.
 8. Jeżeli Podmiot Danych będzie wykonywać swoje prawo do sprostowania, zmiany, uaktualnienia, usunięcia, wykreślenia, tymczasowego lub stałego zawieszenia, zablokowania lub ograniczenia przetwarzania Danych Osobowych względem EC, Przetwarzający Dane będzie zobowiązany do wykonania żądania Podmiotu Danych zgodnie z poleceniami EC. Jeżeli Podmiot Danych przekaże tego rodzaju żądanie bezpośrednio do Przetwarzającego Dane, Przetwarzający Dane jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o tym EC i działania zgodnie z poleceniami EC.
 9. Na żądanie EC Przetwarzający Dane będzie prowadził rejestry przetwarzania Danych Osobowych oraz dostarczy EC aktualne informacje dotyczące ochrony i bezpieczeństwa danych przetwarzanych na podstawie niniejszej Umowy DPA, również wynikające z prowadzonych rejestrów.
 10. Po zakończeniu współpracy wynikającej z niniejszej Umowy DPA lub w każdym czasie na życzenie EC Przetwarzający Dane zobowiązuje się do zwrotu EC lub do zniszczenia wszystkich Danych Osobowych przetwarzanych na podstawie niniejszej Umowy DPA oraz do usunięcia ich w trwały sposób ze swoich nośników danych w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zakończenia współpracy, chyba że przepisy obowiązującego prawa nakładają na Przetwarzającego Dane obowiązek przechowywania Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane. Wszystkie działania związane z niszczeniem danych powinny być przeprowadzone w sposób, który jest zgodny z najnowszą technologią w zakresie środków zapewnienia poufności danych, chyba że EC wyraźnie wymaga innej procedury. Na życzenie EC Przetwarzający dane przedłoży pisemne potwierdzenie usunięcia Danych Osobowych.
 11. Jeżeli na życzenie EC Przetwarzający Dane powołał inspektora ochrony danych, Przetwarzający dane przekaże niezwłocznie EC jego dane kontaktowe.
 12. Inspektor ochrony danych powołany przez Przetwarzającego dane pozostaje w kontakcie z EC w zakresie wszelkich kwestii związanych z ochroną danych powierzonych Przetwarzającemu dane przez EC, w szczególności w przypadku wystąpienia incydentów Naruszenia Ochrony Danych Osobowych.
 13. Przetwarzający Dane wykonuje prawa i obowiązki określone w niniejszym paragrafie odpowiednio w stosunku do Spółek. A Administrator, w przypadkach w których taka możliwość jest przewidziana w niniejszym paragrafie dla EC, może wykonywać czynności oraz żądać bezpośrednio od Przetwarzającego Dane realizacji obowiązków.

§7. Środki techniczne i administracyjne

1. Przetwarzający Dane zobowiązuje się zapewnić adekwatne środki organizacyjne i techniczne lub personel, które zapewnią ochronę Danych Osobowych na poziomie nie niższym niż opisany, w celu zapewnienia właściwego standardu bezpieczeństwa Danych Osobowych odpowiadającego ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych. W szczególności Przetwarzający Dane zobowiązany jest zapewnić szczególną ochronę Danych Osobowych przed ich przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, modyfikacją, niedozwolonym ujawnieniem lub dostępem, przesłaniem, przechowywaniem lub przetwarzaniem w inny sposób, co mogłoby w szczególności prowadzić do fizycznego, materialnego lub niematerialnego uszkodzenia Danych Osobowych. W celu zachowania bezpieczeństwa i zapobieżenia Przetwarzaniu Danych Osobowych niezgodnemu z niniejszą Umową DPA, Przetwarzający Dane oceni ryzyko związane z Przetwarzaniem Danych Osobowych i wdroży odpowiednie środki w celu minimalizacji tego ryzyka. Przed przystąpieniem do Przetwarzania Danych Osobowych, Przetwarzający Dane oceni wpływ planowanych czynności przetwarzania na ochronę Danych Osobowych i przedłoży wynik EC lub zapewni EC odpowiednie wsparcie, jeżeli ocena wpływu będzie przeprowadzana bezpośrednio przez EC.
2. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do poinformowania EC o wszelkich istotnych decyzjach związanych z bezpieczeństwem, a dotyczących organizacji Przetwarzania Danych Osobowych oraz zastosowanych procedur.
3. Na życzenie EC lub Spółek. ., Przetwarzający Dane jest zobowiązany do dostarczenia EC wyczerpującej, aktualnej informacji na temat ochrony danych i bezpieczeństwa dla zleconego Przetwarzania Danych Osobowych na podstawie niniejszej Umowy DPA.

§8. Podprzetwarzający Dane

1. Przetwarzający Dane nie będzie powierzał żadnych czynności wynikających z niniejszej Umowy DPA jakimkolwiek osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody EC. EC zezwala Przetwarzającemu Dane na zaangażowanie Podprzetwarzających wyłącznie na zasadach wynikających z niniejszej Umowy DPA w zakresie, w jakim mogą i powinny mieć zastosowanie do Podprzetwarzającego Dane. Przetwarzający Dane odpowiedzialny jest za działania i zaniechania Podprzetwarzających Dane jak za swoje własne działania lub zaniechania.
2. Przetwarzający Dane podejmie odpowiednie kroki w celu zapewnienia, że Podprzetwarzający Dane będzie zobowiązany wobec Przetwarzającego Dane w taki sam sposób, w jaki Przetwarzający Dane jest zobowiązany względem EC oraz Administratora na podstawie niniejszej Umowy DPA. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do przeprowadzania kontroli Podprzetwarzającego Dane w celu weryfikacji, czy Podprzetwarzający Dane prawidłowo wykonuje spoczywające na nim zobowiązania w związku z powierzeniem mu przez Przetwarzającego Dane Danych Osobowych do przetwarzania. W szczególności Przetwarzający Dane powinien sprawdzić, czy środki stosowane przez Podprzetwarzającego Dane są zgodne z ustalonymi między Przetwarzającym Dane a Podprzetwarzającym Dane środkami technicznymi i organizacyjnymi przed rozpoczęciem Przetwarzania Danych Osobowych i później - w regularnych odstępach czasu. Wyniki tych audytów muszą być dokumentowane i przekazywane przez Przetwarzającego Dane EC oraz Administratorowi na ich życzenie.
3. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do zagwarantowania, aby EC lub Spółki mogły przeprowadzać audyty względem Podprzetwarzającego Dane na co najmniej takich samych zasadach, na jakich może przeprowadzać audyty u Przetwarzającego Dane. Przetwarzający Dane ma obowiązek zawarcia odpowiednich postanowień umownych zabezpieczających prawo EC lub każdej ze Spółek do audytu w umowie między nim a Podprzetwarzającym Dane. Powyższy obowiązek obejmuje uprawnienia do audytu, jakie EC lub każda ze Spółek. uzyskuje względem Przetwarzającego Dane na mocy niniejszej Umowy DPA.

§9. Odpowiedzialność. Kary umowne.

1. Przetwarzający Dane ponosi pełną odpowiedzialność względem EC za wszelkie naruszenia niniejszej Umowy DPA poprzez zapłatę kar umownych lub odszkodowania aż do granicy siły wyższej. Wszelkie ograniczenia odpowiedzialności uzgodnione gdzie indziej nie znajdują zastosowania do niniejszej Umowy DPA.
2. W przypadku naruszenia przez Przetwarzającego Dane niniejszej Umowy DPA EC przysługuje uprawnienie do naliczania kar umownych w wysokości 50 000,00PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy

złoty 00/100 groszy) w przypadku każdego naruszenia odrębnie. Uprawnienie to przysługuje EC z tytułu naruszenia niniejszej Umowy DPA niezależnie od tego, czy naruszenie jest zawinione czy niezawinione. EC nie przysługuje uprawnienie do naliczenia kar umownych wyłącznie w przypadku, gdy naruszenie jest konsekwencją działania siły wyższej.

3. Naliczenie zastrzeżonych Umową kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez EC odszkodowania na zasadach ogólnych wynikających z przepisów kodeksu cywilnego do pełnej wysokości szkody (jeżeli wystąpiła) poniesionej przez EC w związku ze zdarzeniem, które jest podstawą naliczenia określonej kary.
4. Kary umowne są niezależne od siebie i należą się EC w pełnej wysokości także wtedy, gdy w przypadku jednego zdarzenia doszło do więcej niż jednego naruszenia niniejszej Umowy DPA, wobec czego EC może naliczyć więcej niż jedną karę umowną. Za każdy przypadek naruszenia niniejszej Umowy DPA kary umowne będą naliczane odrębnie.
5. Kary umowne są należne także w przypadku wypowiedzenia niniejszej Umowy DPA lub jej rozwiązania przez Strony.
6. Kwoty kar umownych będą płatne w terminie wskazanym w żądaniu EC, co nie wyłącza możliwości potrącenia naliczonych kar ani zaspokojenia roszczeń z zabezpieczenia należytego wykonania niniejszej Umowy DPA, o ile takie zabezpieczenie zostało ustanowione.
7. Niezależnie od zasad odpowiedzialności uregulowanych w niniejszym paragrafie, Przetwarzający Dane ponosi odpowiedzialność za naruszenie ochrony danych osobowych na zasadach określonych w GDPR, w szczególności w art. 82 i 83, oraz na zasadach określonych w przepisach prawa krajowego dotyczących ochrony danych osobowych.
8. W przypadku skierowania przez osobę trzecią lub Spółkę do EC jakichkolwiek roszczeń, w tym roszczeń odszkodowawczych, związanych z nieprawidłowym przetwarzaniem Danych Osobowych przez Przetwarzającego Dane, w tym przetwarzaniem Danych Osobowych niezgodnie z niniejszą Umową DPA lub niezgodnie z Prawem Ochrony Danych Osobowych lub niezgodnie z pisemnymi poleceniami EC lub Spółki lub wbrew pisemnym poleceniom EC lub Spółki Przetwarzający Dane zwolni EC z obowiązku świadczenia w przypadku jakiegokolwiek roszczenia osoby trzeciej lub Spółki. w zakresie wszelkich odszkodowań należnych od EC w związku z takim naruszeniem w pełnym zakresie oraz pokrycia wszelkich kosztów związanych z dochodzeniem przez osobę trzecią lub Spółkę tego roszczenia, w tym kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego. Podmiot Przetwarzający jest odpowiedzialny na zasadach wskazanych powyżej w stosunku do każdej ze Spółek. w zakresie kierowanych do niego roszczeń związanych z nieprawidłowym przetwarzaniem Danych Osobowych po stronie Przetwarzającego Dane.
9. Przetwarzający Dane jest zobowiązany do udzielenia EC lub Spółce wszelkiej pomocy, w tym informacji i wyjaśnień, potrzebnych do podjęcia obrony przed tymi roszczeniami. Przetwarzający Dane wstąpi do procesu na miejsce pozwanego lub, gdyby było to niemożliwe, wstąpi do procesu w charakterze interwenienta ubocznego.
10. Przetwarzający Dane ponosi względem EC lub Spółki pełną odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania Podprzetwarzających Dane, w zakresie, w jakim powierza im przetwarzanie Danych Osobowych, których dotyczy niniejsza Umowa DPA, jak za własne działania lub zaniechania, niezależnie od podjętych przez Przetwarzającego Dane działań mających na celu dokonanie oceny, czy Podprzetwarzający Dane daje rękojmię należytego przetwarzania Danych Osobowych, w tym czy stosuje właściwe środki techniczne lub organizacyjne zabezpieczenia Danych Osobowych.
11. EC nie ponosi żadnej odpowiedzialności w stosunku do Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane za szkodę powstałą po stronie Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane wskutek nałożenia odpowiednio na Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane przez organ nadzorczy administracyjnej kary pieniężnej lub innej sankcji administracyjnej z tytułu Naruszenia Ochrony Danych Osobowych przez odpowiednio Przetwarzającego Dane lub Podprzetwarzającego Dane.

§10. Komunikowanie się Stron

1. EC wyznacza osobę kontaktową określoną w Załączniku I pkt 5 do niniejszej Umowy DPA.

- Przetwarzający Dane wyznacza osobę kontaktową określoną w Załączniku I pkt 5 do niniejszej Umowy DPA.

§11. Załączniki do Umowy DPA

Poniższe Załączniki stanowią integralną część niniejszej Umowy DPA.

Załącznik I określa:

- datę zawarcia niniejszej Umowy DPA,
- strony Umowy DPA,
- przedmiot Umowy DPA,
- cel przetwarzania Danych Osobowych,
- osoby kontaktowe Stron.

Załącznik II określa:

- Dane Osobowe przetwarzane przez Przetwarzającego Dane,
- Sposób przetwarzania Danych Osobowych.

Załącznik III określa:

- Wzór formularza zgłoszenia naruszenia.

§12. Postanowienia końcowe

- Niniejsza Umowa DPA zaczyna obowiązywać w dniu jej podpisania przez obie Strony. Niniejsza Umowa DPA ulega rozwiązaniu wraz z rozwiązaniem Umowy Głównej lub w inny sposób określony tamże.
- Zmiany niniejszej Umowy DPA wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem zmian osób kontaktowych Stron, o których Strony zawiadamiają się w formie pisemnej
- EC może rozwiązać niniejszą Umowę DPA w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku poważnego naruszenia postanowień niniejszej Umowy DPA, przy czym za poważne naruszenie postanowień niniejszej Umowy DPA uznać należy w szczególności: (i) niewykonanie polecenia lub odmowa zezwolenia na audyty ze strony EC, w części lub w całości, lub (ii) Przetwarzanie Danych w zakresie innym niż dozwolony cel lub poza uzgodnionym krajem, lub (iii) zaangażowanie niezatwierdzonych Podprzetwarzających Dane, lub (iv) jakiegokolwiek istotne Naruszenie Ochrony Danych Osobowych lub brak zgłoszenia zgodnie z wymogami określonymi w § 6.6 powyżej.
- Jeżeli podjęcie jakichkolwiek czynności Przetwarzania Danych Osobowych będzie konieczne po wygaśnięciu Umowy Głównej w celu dokonania właściwych rozliczeń między Stronami lub podjęcia innych czynności w celu wygaszenia wynikających z Umowy Głównej zobowiązań, do takiego dalszego Przetwarzania Danych Osobowych zastosowanie będą miały postanowienia niniejszej Umowy DPA.
- W przypadku, gdy część niniejszej Umowy DPA straci ważność lub stanie się niewykonalna, jej pozostałe postanowienia będą nadal wiążące dla Stron, chyba że Umowa DPA bez tych nieważnych części lub postanowień stałaby się niewykonalna. W takim przypadku Strony natychmiast rozpoczną negocjacje w celu przyjęcia nowych postanowień pozwalających na wykonanie Umowy DPA w sposób jak najpełniej zaspokajający ich wzajemne zobowiązania.
- Niniejsza Umowa DPA stanowi całość uzgodnień i ustaleń pomiędzy Stronami w zakresie spraw w niej uregulowanych i zastępuje jakiegokolwiek poprzednie umowy łączące Strony i odnoszące się do tych spraw.
- Niniejsza Umowa DPA podlega prawu właściwemu dla EC i zgodnie z nim powinna być interpretowana. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy DPA będą rozstrzygane przez sądy właściwe dla siedziby EC.
- Niniejsza Umowa DPA została sporządzona i podpisana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

Za EC	Za Przetwarzającego Dane

Załącznik I do Umowy DPA

1. Data zawarcia Umowy DPA

Niniejsza Umowa DPA została zawarta w dniu 2019 r.

2. Strony Umowy DPA

ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań

wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy – Krajowy Rejestr Sądowy pod numerem KRS 477231, NIP 7770002843, REGON 630770227, wysokość kapitału zakładowego: 3.929.000,00 zł;

zwana dalej „**EC**”

reprezentowana przez:

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

.....

z siedzibą w

wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w pod numerem KRS, NIP, REGON, wysokość kapitału zakładowego:zł,

zwana dalej „**Przetwarzającym Dane**”

reprezentowana przez:

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

3. Przedmiot Umowy DPA

Strony łączy umowa CRU/U/1400/90000...../2019 z dnia2019r. dotycząca świadczenia przez Przetwarzającego Dane usług na rzecz EC w postaci:

.....

Niniejsza Umowa DPA stanowi Załącznik do Umowy Głównej.

4. Cel przetwarzania danych osobowych

Przetwarzający Dane może przetwarzać Dane Osobowe, zgodnie z § 1 niniejszej Umowy DPA („Przetwarzanie Danych Osobowych”) wyłącznie dla następujących celów:

- realizacja usług stanowiących przedmiot Umowy Głównej.

5. Osoby kontaktowe Stron

	<i>po stronie EC</i>	<i>po stronie Przetwarzającego</i>
<i>Imię i nazwisko</i>	Katarzyna Tyrakowska	
<i>Stanowisko</i>	Inspektor Ochrony Danych	
<i>Telefon</i>	727 563 823	
<i>E-mail</i>	ecp.iod@enea.pl	

Załącznik II do Umowy DPA

1. Dane Osobowe przetwarzane przez Przetwarzającego Dane

Rodzaj Osób, których Dane Dotyczą:Kontrahenci podmiotów wymienionych w Preambule pkt a. Umowy DPAPracownicy podmiotów wymienionych w Preambule pkt a. Umowy DPAZakres danych osobowych:

- a) Imię i nazwisko
- b) Stanowisko służbowe
- c) Numer ewidencyjny PESEL (dotyczy pełnomocnictw)
- d) Seria i numer dowodu osobistego
- e) Nazwa i adres siedziby podmiotu zatrudniającego
- f) Numer telefonu służbowego
- g) Służbowy adres e-mail

2. Sposób przetwarzania Danych Osobowych

Dane Osobowe będą przetwarzane w następujący sposób:

Dane Osobowe są przetwarzane w siedzibie Zamawiającego, pod nadzorem Administratorów IT, pracowników Zamawiającego lub zdalnie, wg warunków i zasad określonych w Umowie Głównej, zgodnie z zasadami bezpieczeństwa teleinformatycznego, obowiązującymi u Zamawiającego.

Załącznik III do Umowy DPA**- Wzór zgłoszenia o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych**

Należy wypełnić w ciągu 6 godzin od uzyskania świadomości o Naruszeniu. Wypełnione zgłoszenie należy przesłać za pośrednictwem zaszyfrowanej wiadomości e-mail do osoby kontaktowej po stronie EC wskazanej w Umowie DPA.

Wzór zgłoszenia o Naruszeniu Ochrony Danych Osobowych		
Przetwarzający:		
Zgłaszający:		
Wydział/departament:	Numer telefonu:	E-mail:

Data zgłoszenia:	Czas zgłoszenia:				
Data zdarzenia:	Czas zdarzenia:				
Czy zgłoszenie zostało dokonane z opóźnieniem: (<i>minęły więcej niż 6 godzin od daty zdarzenia</i>)	<table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>T</td> <td>N</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	T	N	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
T	N				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Powód opóźnienia:					
Opis Naruszenia Ochrony Danych Osobowych (<i>proszę krótko opisać zdarzenie</i>)					
<ol style="list-style-type: none"> 1) Kategorie podmiotów danych (<i>np. klienci, pracownicy</i>) 2) Liczba podmiotów danych dotkniętych Naruszeniem (<i>przybliżona</i>) 3) Kategorie zbiorów/rejestrów danych (<i>np. dane finansowe, numery rachunków bankowych</i>) 4) Liczba zbiorów/rejestrów danych dotkniętych Naruszeniem (<i>przybliżone</i>) 					
Opis możliwych skutków Naruszenia Ochrony Danych Osobowych:					
<ol style="list-style-type: none"> 1) Czy istnieje zagrożenie dla danych szczególnych kategorii? Jeśli tak, proszę wskazać w jakim zakresie. 2) Czy podmioty danych dotkniętych Naruszeniem mają świadomość Naruszenia? 3) Jaki wpływ i konsekwencje dla bezpieczeństwa ich danych może mieć Naruszenie? 					

4) Czy którykolwiek z podmiotów danych dotkniętych Naruszeniem złożył w związku z nim skargę lub zgłosił roszczenia?

Środki naprawcze

- 1) Jakie środki zostały wdrożone w celu zapobieżenia tego rodzaju zdarzeniom?
- 2) Czy zostały podjęte jakiegokolwiek środki mające na celu ograniczenie wpływu zdarzenia na bezpieczeństwo danych? Jeśli tak, proszę je opisać szczegółowo.
- 3) Czy wobec danych dotkniętych Naruszeniem zastosowano środki naprawcze? Jeśli tak, proszę wskazać jakie i kiedy.
- 4) Jakie środki podjęto w celu zapobieżenia zajścia takich zdarzeń w przyszłości?

Szkolenia i wytyczne

- 1) Czy Twój personel został przeszkolony ze znajomości GDPR?
- 2) Czy szkolenia w zakresie GDPR są obowiązkowe? Czy osoby uczestniczące w zdarzeniu brały udział w szkoleniu?

Pozostałe

- 1) Czy policja została poinformowana o zdarzeniu? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.
- 2) Czy pozostałe właściwe organy zostały poinformowane o zdarzeniu? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.
- 3) Czy zdarzenie były przedmiotem jakichkolwiek doniesień medialnych? Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

Czy zgodnie z Twoją wiedzą zdarzenie dotyczyło któregoś z poniższych elementów?

Telefon	<input type="checkbox"/>	Kradzież	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>	Oszustwo	<input type="checkbox"/>
Kserokopiarka	<input type="checkbox"/>	Nieautoryzowany dostęp	<input type="checkbox"/>
Hardware komputerowy	<input type="checkbox"/>	Klienci	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>	Osoby trzecie	<input type="checkbox"/>

WARUNKI ZAMÓWIENIA

1400/DW00/ZT/KZ/2019/0000105020

Pobranie z Internetu	<input type="checkbox"/>	Prawo autorskie	<input type="checkbox"/>
Wirus	<input type="checkbox"/>	Inne (proszę wskazać poniżej)	<input type="checkbox"/>
Czy zgłosiłeś Naruszenie: <i>(proszę zaznaczyć właściwe)</i>		T	N
Przełożony – Organy wykonawcze – Szef działu IT – Audytor wewnętrzny – Inny <i>(proszę wskazać poniżej)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dane kontaktowe na wypadek potrzeby uzyskania dalszych informacji lub wyjaśnień <i>(nazwisko, stanowisko, e-mail, telefon)</i>			

Podpis osoby upoważnionej przez Przetwarzającego Dane:	Data:
--	-------