

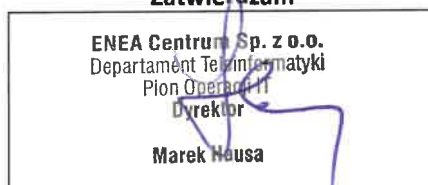
WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

oznaczenie sprawy:
1400/DW00/ZT/KZ/2020/0000018583



**Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych
oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy**

Zatwierdzam



pieczęć i podpis Kierownika Zamawiającego
(osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 09.03.2020 r.

SPIS TREŚCI

Rozdział I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW	3
1. Informacje wstępne.....	3
2. Tryb udzielenia zamówienia	5
3. Przedmiot zamówienia	5
4. Termin realizacji zamówienia.....	5
5. Wymagania kwalifikacyjne.....	5
6. Wymagane dokumenty i oświadczenia.....	7
7. Wadium.....	8
8. Sposób przygotowania oferty	8
9. Oferty Wspólne.....	9
10. Sposób obliczenia ceny oferty	9
11. Miejsce i termin składania ofert	10
12. Termin związania ofertą	10
13. Kryteria oceny ofert	10
14. Otwarcie ofert i przebieg postępowania	10
15. Wykluczenie Wykonawcy.....	12
16. Odrzucenie oferty	13
17. Unieważnienie postępowania	13
18. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy.....	14
19. Zawarcie umowy Ramowej.....	15
Rozdział II - WYMAGANIA DLA ZESPOŁU WYKONAWCY I SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	16
1. Wymagania dla zespołu wykonawcy	16
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia	18
Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW.....	34
Załącznik nr 1 - Formularz oferty.....	35
Załącznik Nr 2 - Oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu	37
Załącznik nr 3 - Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności	38
Załącznik nr 4 - Wykaz osób wskazanych przez Wykonawcę do realizacji umowy	39
Załącznik nr 5 - wykaz zadań podobnych.....	40
Załącznik nr 6 – Arkusz z pytaniami Wykonawcy	41
Załącznik nr 7 - oświadczenie wykonawcy o zapoznaniu się z informacją o administratorze danych osobowych.....	42
Załącznik Nr 8 – Projekt Umowy Ramowej i załączniki do Umowy.....	43

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

- 1.1. Zamawiającym w niniejszym postępowaniu jest:

ENEA Centrum Sp. z o.o.
z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Góreckiej 1, 60 - 201 Poznań, wpisana 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, NIP: 777-000-28-43, REGON: 630770227, o kapitale zakładowym 103 929 000 zł

- 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/2020/00000185

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

- 1.4. Wydawanie Warunków Zamówienia:

Wszelkie informacje dotyczące postępowania Zamawiający udostępnia 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 żadne środki odwoławcze.
- 1.7. Złożenie Oferty jest równoznaczne z akceptacją Warunków Zamówienia.
- 1.8. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem Oferty.
- 1.9. Żadne materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.
- 1.10. 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 6 do 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 na adres mailowy: aneta.wlodarczak@enea.pl oraz natalia.burzminska@enea.pl. Udzielenie odpowiedzi później niż na 3 dni przed upływem terminu składania Ofert dopuszczalne jest pod warunkiem przedłużenia terminu składania Ofert.
- 1.11. Zamawiający nie dopuszcza składania pytań drogą telefoniczną.

- 1.12. Treść zapytań bez ujawniania źródła zapytania wraz z wyjaśnieniami Zamawiający udostępni na stronie internetowej: <http://www.enea.pl/bip/zamowienia/platforma-zakupowa>.
- 1.13. W przypadku wpływu pytań ze strony Wykonawców po upływie terminu wskazanego w pkt. 1.10. Warunków Zamówienia, w którym Zamawiający ma obowiązek udzielenia odpowiedzi, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
- 1.14. Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu składania Ofert, zmodyfikować treść Warunków Zamówienia, w tym zmienić termin składania Ofert. Zmiana treści Warunków Zamówienia może również dotyczyć kryteriów oceny Ofert, a także warunków udziału w postępowaniu oraz sposobu oceny ich spełniania. Dokonana w ten sposób modyfikacja Warunków Zamówienia będzie wiążąca dla wszystkich Wykonawców od momentu opublikowania modyfikacji na stronie <http://www.enea.pl/bip/zamowienia/platforma-zakupowa>.
- 1.15. Zamawiający może przedłużyć termin składania Ofert – z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wprowadzenia w Ofertach zmian wynikających z modyfikacji treści Warunków Zamówienia.
- 1.16. Przedłużenie terminu składania Ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie dokumentacji postępowania.
- 1.17. 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.
- 1.18. W postępowaniu obowiązuje zasada pisemności, przy czym:
- a) Oferty, wyjaśnienia/uzupełnienia treści Oferty, załączniki do Oferty, oświadczenie o przedłużeniu terminu związania Ofertą oraz protokół z negocjacji składane są w formie pisemnej,
 - b) korespondencja, inna niż wskazana w lit. a) powyżej, prowadzona jest za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej,
 - c) wszelkie informacje przekazane lub pozyskane w innej formie niż określonej w lit. a) oraz b) powyżej pozostają bez wpływu na postępowanie,
 - d) jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują dokumenty, informacje, zawiadomienia za pomocą poczty elektronicznej, każda ze stron żąda niezwłocznego potwierdzenia drugiej stronie faktu ich otrzymania.
- 1.19. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, zapytanie oraz inne dokumenty i informacje uważa się za złożone w wyznaczonym terminie, jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu wyznaczonego przez Zamawiającego.
- 1.20. Na żądanie Zamawiającego wyjaśnienia co do treści Oferty oraz inne oświadczenia Wykonawcy co do jej treści, Wykonawca składa lub potwierdza na piśmie w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, który może być późniejszy niż wyznaczony przez Zamawiającego termin przekazania ww. dokumentów za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- 1.21. Wszelką korespondencję w sprawie postępowania należy kierować na adres korespondencyjny określony powyżej, za pomocą jednego z dopuszczonych przez Zamawiającego sposobów komunikowania się z Wykonawcami. W korespondencji należy powoływać się na nazwę oraz numer postępowania określone na pierwszej stronie Warunków Zamówienia.
- 1.22. 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.
- 1.23. Osobami uprawnionymi do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami są:

Pani Aneta Włodarczak

ENEA Centrum Sp. z o.o. Departament Zakupów

Biuro Udzielania Zamówień

tel.: +48 / 61 884 39 46; e-mail: aneta.wlodarczak@enea.pl

ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, w godzinach 8.00 – 15.00

i

Pani Natalia Burzmińska
ENEA Centrum Sp. z o.o. Departament Zakupów
Biuro Udzielania Zamówień
tel.: 61 884 30 28; e-mail: natalia.burzminska@enea.pl
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, w godzinach 8.00 – 15.00

2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

- 2.1. Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1843).
- 2.2. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest zgodnie z wewnętrznymi regulacjami obowiązującymi u Zamawiającego, w oparciu o niniejsze Warunki Zamówienia.

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest:

**Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych
oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy**

- Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w Rozdziale II Warunków Zamówienia „Szczegółowy opis Przedmiotu Zamówienia”.
- 3.2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Alternatywy zawarte w treści oferty spowodują jej odrzucenie.
 - 3.3. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia Podwykonawcom, na zasadach i warunkach określonych w niniejszych Warunkach Zamówienia.
 - 3.4. **Nie dopuszcza się składania ofert częściowych, równoważnych ani wariantowych.** 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.
 - 3.5. Zamawiający nie deklaruje wykorzystania w całości przewidywanej wartości świadczeń w Okresie Realizacji Umowy. W szczególności Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania maksymalnego łącznego wynagrodzenia.
 - 3.6. Zamawiający nie jest zobowiązany wobec Wykonawcy do zamawiania świadczeń objętych Umową Ramową, ani nie deklaruje przewidywanej wartości, czy ilości świadczeń w okresie obowiązywania Umowy Ramowej. W szczególności Zamawiający nie jest zobowiązany do zamawiania świadczeń do maksymalnej kwoty całkowitej wartości Umowy Ramowej.

4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 4.1. Umowa ramowa będzie realizowana w Okresie Realizacji Umowy, który rozpoczyna się w dniu rejestracji pierwszego Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych i kończy się po upływie 36 miesięcy, od tego dnia albo w dniu, w którym zostanie wykorzystany w całości określony w Umowie wymiar roboczo-dni w zakresie Usług Konsultingowych i Usług Serwisowych, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.

5. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE

- 5.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:
 - a) posiadać uprawnienia niezbędne do wykonania określonych prac lub czynności, jeżeli przepisy prawa powszechnie obowiązującego nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,

Burzmińska

11.

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. 1 – „Wymagania dla Zespołu Wykonawcy”,

d) korzystać z podwykonawców, do których nie znajdują zastosowania przesłanki określone w pkt. 15.1. lit a) – j)

e) znajdować się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia:

posiadać ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej do kwoty nie mniejszej, niż 100% łącznego wynagrodzenia netto 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;

f) znajdować się w sytuacji Niezależności oraz braku Konflikty Interesów z Zamawiającym,

g) nie podlegać wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia,

h) 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 lub dotyczący usług rozwoju i modyfikacji systemu SAP, zrealizowany w firmie z sektora przemysłowego (wydobywcze, produkcyjne) * lub energetycznego* o strukturze wielozakładowej* o zakresie obszarowym co najmniej: (FI, FI-AA, CO, TR, SD, MM, PM, PS, IM, RE, HCM)*; Zamawiający dopuszcza, że Wykonawca potwierdzi zrealizowane prace wdrożeniowe lub rozwoju w wymaganym zakresie obszarowym w częściach, w ramach jednej lub więcej umów z tym , że wskazane referencje sumarycznie będą obejmować cały wymagany zakres.
- 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.
- 5.3. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków na zasadzie „spełnia – nie spełnia” na podstawie przedłożonych przez wykonawcę oświadczeń i dokumentów, o których mowa w pkt 6 niniejszych Warunków Zamówienia.
- 5.4. Nie dopuszcza się posługiwania 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. Zamawiający żąda przedstawienia wraz z ofertą 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 braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu (Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia),
- c) oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia),
- d) wykaz zrealizowanych usług (zadania podobne) , wg wymagań określonych w ust. 5.1 lit. h), powyżej, dla każdej z usług podając określone tam parametry usług (oznaczone*) , daty wykonania oraz zleceńdawców wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte ich wykonanie (referencje, oświadczenia zleceńdawców, 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 dotyczy (Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia),
- e) oświadczenie, 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. e), wraz z dowodem opłaty składki,
- f) 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 4 do Warunków Zamówienia). Dokumenty potwierdzające wiedzę i doświadczenie dla wskazanych osób Wykonawca załącza do Oferty.
- g) podpisana Informacja o Administratorze Danych Osobowych (Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia)
- h) 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 poświadczonej kopii,**
- i) 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>)
- j) 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;

- k) 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 ;
 - l) 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. i) 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 poświadczonych 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. W niniejszym postępowaniu wadium nie jest wymagane.

8. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

- 8.1. Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 6.1. Warunków Zamówienia. Zamawiający wymaga złożenia dokumentów zgodnie z załączonymi wzorami dokumentów, jeśli takie udostępniono.
- 8.2. Zaleca się, aby wszystkie dokumenty składające się na ofertę były połączone (spięte) w kolejności zgodnej z pkt. 6.1 Warunków Zamówienia.
- 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. 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. Wykonawca nie może zastrzec takich informacji jak: nazwy (firmy) oraz adresu Wykonawcy, ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofercie.
- 8.5. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone w wymagany sposób.

- 8.6. Zaleca się, aby wszystkie zapisane strony oferty były ponumerowane i zaparafowane. Jakiegokolwiek poprawki w treści oferty powinny być dokonane w sposób czytelny, nie budzący wątpliwości co do ich treści. Poprawki powinny być opatrzone datą oraz parafą osoby uprawnionej do składania ofert w imieniu Wykonawcy. Oferta nie może zawierać elementów charakterystycznych dla trybu śledzenia zmian tj. komentarzy poprawek, przekreśleń, powtórzeń i innych. Wszelkie niezaakceptowane przez Wykonawcę zmiany nie będą uwzględniane.
- 8.7. 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:

ENEA Centrum Sp. z o.o.
Biuro Udzielania Zamówień
Aneta Włodarczak, Natalia Burzmińska
ul. Górecka 1
60-201 Poznań

Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia:
Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych
oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy
1400/DW00/ZT/KZ/2020/0000018583
UWAGA OFERTA !!!
Nie otwierać przed 24.03.2020 godzina 10:15

- 8.8. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:
- w przypadku wycofania oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, że ofertę swą wycofuje, w zamkniętej kopercie oznaczonej zgodnie z pkt 8.7. z dopiskiem „Wycofanie”,
 - 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 umieścić w zamkniętej kopercie, oznaczonej zgodnie z pkt 8.7. z dopiskiem „Zmiany”.
- 8.9. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do składania ofert.

9. OFERTY WSPÓLNE

- 9.1. Nie dopuszcza się składania ofert wspólnych. Nie dotyczy to przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą zarejestrowanych w CEIDG w formie spółek cywilnych, które traktowane są przez Zamawiającego jako jeden podmiot.

10. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY

- 10.1. 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.
- 10.2. Cena podana w ofercie powinna zawierać wszystkie koszty i wydatki związane z realizacją przedmiotu zamówienia, o którym mowa w Rozdziale II Warunków Zamówienia, w szczególności:
- koszty transportu wraz z wniesieniem do miejsca wskazanego przez Zamawiającego,
 - koszty obsługi logistycznej,
 - 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) koszty ubezpieczenia i uzyskania polisy ubezpieczeniowej obejmującej transport do miejsca wskazanego przez Zamawiającego,
 - g) dostarczenie instrukcji obsługi i montażu oraz specyfikacji w języku polskim.
- 10.3. Cena oferty musi być podana w złotych polskich z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
- 10.4. Rozliczenie między Zamawiającym a Wykonawcą będzie prowadzone w walucie złoty polski.

11. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 11.1. Ofertę należy złożyć pod adresem wskazanym w pkt 1.2. Warunków Zamówienia, w kancelarii Zamawiającego (pok. nr 424), w terminie do 24.03.2020 do godz: 10:00
- 11.2. Za termin złożenia oferty uważa się termin jej wpływu pod adres wskazany w pkt 1.2. Warunków Zamówienia.
- 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. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej na podstawie poniższego kryterium oceny ofert:

Lp.	Kryterium	Waga kryterium
1.	CENA OFERTY NETTO	100 %

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

Cena oferty netto z oferty najtańszej

Cena oferty netto z oferty badanej

x 100% *100 pkt

- 13.2. Za ofertę najkorzystniejszą będzie uznana oferta, która uzyska największą ilość punktów w ww. kryterium.
- 13.3. 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. Wykonawcy składając oferty dodatkowe nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

14. OTWARCIE OFERT I PRZEGIEG 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. Zamawiający poprawia w Ofercie wyłącznie:

- a. oczywiste omyłki pisarskie,
- b. oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek;
- c. inne omyłki polegające na niezgodności Oferty z Warunkami Zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści Oferty.

Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę, którego Oferta została poprawiona, o tym fakcie.

- 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 powyżej muszą potwierdzać stan faktyczny **aktualny na dzień składania Ofert**.
- 14.4. Jeżeli zaoferowana cena wydaje się **rażąco niska** w stosunku do przedmiotu zamówienia, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących wyliczenia ceny złożonej oferty.
- 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 kryterium oceny Ofert – **cena netto**. Zamawiający przeprowadzi **negocjacje indywidualnie** (tj. odrębnie z każdym Wykonawcą) w formie wideokonferencji/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.

- 14.6. 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 platformy zakupowej:

- Logintrade S.A.

Dopuszczalne przeglądarki internetowe:

- Internet Explorer 8, Internet Explorer 9, Internet Explorer 10, Internet Explorer 11,
- Google Chrome 31
- Mozilla Firefox 26
- Opera 18

Pozostałe wymagania techniczne:

- dostęp do sieci internet
- zainstalowana wtyczka flash - flash player - dotyczy kupca
- obsługa przez przeglądarkę protokołu XMLHttpRequest – ajax
- włączona obsługa JavaScript
- zalecana szybkość łącza internetowego powyżej 500 KB/s

- zainstalowany Acrobat Reader
 - zainstalowane środowisko uruchomieniowe Java - Java SE Runtime Environment 6 Update 24 lub nowszy
- 14.7. Zamawiający zastrzega, iż w zaproszeniu do aukcji elektronicznej poinformuje Wykonawców:
- a) o danych, które zostaną udostępnione Wykonawcom podczas aukcji elektronicznej,
 - b) o minimalnym postąpieniu aukcji elektronicznej,
 - c) o przebiegu procedury aukcji elektronicznej.
- 14.8. Treść umowy ramowej, której Projekt stanowi **Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**, obowiązującej w dniu **terminu składania ofert**, nie podlega negocjacom. Treść umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**, może ulec zmianie jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, za które uznaje się wprowadzenie zapisów techniczno-organizacyjnych zapewniających sprawne wykonywanie umowy. Powyższe nie dotyczy postanowień umów, w których pozostawiono miejsce do uzupełnienia.
- 14.9. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy om, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą.
- 14.10. Niezwłocznie po rozstrzygnięciu postępowania Zamawiający zawiadamia Wykonawców, którzy złożyli oferty niepodlegające odrzuceniu, o wyniku postępowania.

15. WYKLUCZENIE WYKONAWCY

- 15.1. Wykonawca podlega wykluczeniu z udziału w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia 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 wypowiedział Zamawiającemu Umowę w sprawie Zamówienia z przyczyn innych niż wina Zamawiającego lub siła wyższa;
 - d. w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania Ofert odmówił zawarcia Umowy w sprawie Zamówienia po wyborze jego Oferty przez Zamawiającego;
 - e. 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 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;
 - f. wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem Postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia Oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tego Wykonawcy w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
 - g. gdy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, złożyli odrębne Oferty, Oferty częściowe, chyba że wykażą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w Postępowaniu;
 - h. naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - i. złożył nieprawdziwe informacje mające lub mogące mieć wpływ na wynik Postępowania;

- j. 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 Zamawiający niezwłocznie poinformuje o wykluczeniu wraz z podaniem uzasadnienia.
- 15.4. Wykonawcy nie przysługują żadne środki odwoławcze na rozstrzygnięcie postępowania.

16. ODRZUCENIE OFERTY

- 16.1. Oferta podlega odrzuceniu w przypadkach, gdy:
- a) nie odpowiada wymaganiom określonym w Warunkach Zamówienia lub Zapytaniu Ofertowym;
 - b) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
 - c) zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu Zamówienia a 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 lub niezaproszonego do składania Ofert;
 - e) narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
 - f) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów;
 - g) została złożona po terminie składania Ofert;
 - h) wadium nie zostało wniesione lub zostało wniesione w sposób nieprawidłowy, jeżeli zażądano jego wniesienia.
 - i) Wykonawca w terminie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie omyłki.
- 16.2. Wykonawcę, którego oferta została odrzucona w postępowaniu, Zamawiający niezwłocznie informuje wraz z podaniem uzasadnienia.
- 16.3. Oferta odrzucona nie jest rozpatrywana.

17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

- 17.1. O unieważnieniu Postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający niezwłocznie zawiadamia wszystkich Wykonawców, którzy złożyli Oferty, podając uzasadnienie przesłanek unieważnienia Postępowania.
- 17.2. Postępowanie o udzielenie Zamówienia unieważnia się (zamyka bez wyboru Najkorzystniejszej Oferty) w przypadku, gdy:
- a. nie złożono żadnej Oferty lub 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.

- 17.3. Warunkiem zastosowania przesłanek wymienionych w ppk. 17.2. lit. c-f jest zamieszczenie uzasadnienia ich zastosowania w Dokumentacji Postępowania.
- 17.4. 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.
- 17.5. Zamawiający dopuszcza możliwość rozstrzygnięcia postępowania również w przypadku złożenia jednej ważnej oferty.

18. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

- 18.1. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy jest wymagane.
- 18.2. Wysokość zabezpieczenia określa się w wysokości 5% wartości netto udzielanego zamówienia tj. maksymalnego łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w art. 7 ust. 5 Umowy.
- 18.3. Zabezpieczenie wnoszone jest w jednej lub kilku spośród poniższych form, zgodnie z wyborem Wykonawcy:
- a) pieniądzu, na rachunek Zamawiającego: 08 1020 1026 0000 1702 0286 3108,
 - b) oryginału gwarancji bankowej;
 - c) oryginału gwarancji ubezpieczeniowej.
- 18.4. 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 20 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.
- 18.5. Przedłożona przez Wykonawcę gwarancja bankowa lub gwarancja ubezpieczeniowa:
- a. powinna obejmować nieodwołane i bezwarunkowe zobowiązanie gwaranta do wypłaty Zamawiającemu (jako beneficjentowi gwarancji) kwoty zabezpieczenia do łącznej wysokości:
 - i. w wysokości 5% wartości netto maksymalnej kwoty wynagrodzenia, jaką Wykonawca może otrzymać z tytułu wykonania Usług Konsultingowych (w ramach puli 900 osobodni) i Serwisowych w Okresie Realizacji Umowy, o którym mowa w art. 7 ust. 5 Umowy,, płatne na pierwsze żądanie Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 14 (czternaście) dni roboczych od dnia wpłynięcia żądania, przy czym Zamawiający może podnosić roszczenia aż do wyczerpania wskazanej kwoty,
 - b. winna odnosić się do roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę w całości lub w części jego zobowiązań wynikających z umowy zawartej w wyniku przeprowadzenia niniejszego postępowania lub z udzielonych na jej podstawie zamówień, w tym z tytułu zastrzeżonych kar umownych, z uwzględnieniem ewentualnych zmian umowy w następstwie zawarcia aneksów zmieniających,
 - c. powinna zostać udzielona co najmniej na Okres Obowiązywanie Umowy
 - d. powinna podlegać prawu polskiemu,
 - e. powinna odpowiadać zwyczajom wykształconym w tym zakresie w obrocie.
- 18.6. Zamawiający jest uprawniony podnieść roszczenia z tytułu gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę zobowiązań z umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego niniejszego postępowania lub z udzielonych na jej podstawie zamówień, w tym z

- tytułu zastrzeżonych w umowie kar umownych z uwzględnieniem ewentualnych zmian umowy w następstwie zawarcia aneksów zmieniających.
- 18.7. W terminie 14 dni od dnia zakończenia Okresu Realizacji Umowy, jeżeli Okres Gwarancji nie zakończył się Zamawiający zwróci Wykonawcy 80% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, zachowując pozostałe 20% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na Okres Gwarancji a Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie ustanowione na Okres Gwarancji w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia Okresu Gwarancji. W przypadku gdy Okres Gwarancji zakończy się przez terminem zakończenia Okresu Realizacji Umowy, Zamawiający w terminie 14 dni od dnia zakończenia Okresu Realizacji Umowy, zwróci Wykonawcy 100% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
- 18.8. Zwrot zabezpieczenia w formie pieniężnej następuje w terminie 35 dni od dnia zakończenia obowiązywania umowy w sprawie zamówienia, po stwierdzeniu przez Zamawiającego należytego jego wykonania.
- 18.9. Zwrot zabezpieczenia wpłaconego w pieniądzu, z zastrzeżeniem art. 17 ust. 7 Umowy, następuje w całości lub odpowiedniej części z uwzględnieniem odsetek wynikających z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, oraz kosztów prowadzenia rachunku bankowego i prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.
- 18.10. Po wygaśnięciu gwarancji bankowej lub gwarancji ubezpieczeniowej Zamawiający zwraca Wykonawcy dokument gwarancji na jego pisemne żądanie.

19. ZAWARCIE UMOWY RAMOWEJ

- 19.1. Z Wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta Umowa Ramowa w formie pisemnej, w terminie i w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć Umowę Ramową po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekt Umowy Ramowej stanowi **Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia**.
- 19.2. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana:
- a) będzie uchylał się od zawarcia Umowy Ramowej 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 Ramową z kolejnym Wykonawcą stosuje się w tym względzie odpowiednio zapisy o zawarciu Umowy Ramowej z Wykonawcą, który złożył najkorzystniejszą ofertę.

ROZDZIAŁ II - WYMAGANIA DLA ZESPOŁU WYKONAWCY I SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**1. WYMAGANIA DLA ZESPOŁU WYKONAWCY***/Załącznik Nr 4 do Umowy/*

1. Zamawiający wymaga, aby do dyspozycji Wykonawcy pozostawał Zespół Konsultantów, realizujących Usługi o kwalifikacjach zdefiniowanych w ust. 2-4 poniżej.
2. Zamawiający wymaga, aby w Okresie Realizacji Umowy Wykonawca dysponował Zespołami Konsultantów realizujących Usługi dla poszczególnych Modułów i obszarów, wg wymagań określonych poniżej:
 - a) **Project Manager** - nadzorujący wykonanie Usług:
 - a) Wykształcenie wyższe;
 - b) Minimum 3 letnie doświadczenie we wdrażaniu systemu SAP, w roli Kierownika Projektu, w okresie 2015-2019;
 - c) Udział, w co najmniej 1 Projekcie wdrożenia SAP ERP lub SAP HR w roli Kierownika Projektu, w okresie 2015-2019, 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.
 - b) 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),
 - 2) **Konsultant Modułu SAP SRM, min. 2 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);
 - c) Zespół SD:
 - 1) **Konsultant Modułu SD, min. 1 osoba:**
 - A. Minimum 3 lata doświadczenia we wdrażaniu modułu SD,
 - B. Udział w minimum 2 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;
 - d) Zespół PM:
 - 1) **Konsultant Modułu PM, min. 1 osoba:**
 - A. Minimum 3 lata doświadczenia we wdrażaniu modułu PM,
 - B. Udział w minimum 1 wdrożeniu Modułu PM w branży energetycznej,
 - C. Udział w minimum 2 projektach, jako Konsultant wiodący w obszarze SAP PM,
 - D. Udział, co najmniej 1 projekcie wdrożenia w obszarze "WCM Work Clearance Management",
 - e) Zespół Treasury:
 - 1) **Konsultant Modułu TR, min. 1 osoba:**
 - A. Minimum 3 lata doświadczenia we wdrażaniu SAP Cash and Liquidity Management, ,
 - B. Minimum 3 lata doświadczenia we wdrażaniu SAP Treasury and Risk Management,
 - C. Znajomość SAP Hedge Management dla firm raportujących zgodnie z wymogami MSSF;

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

f) 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 2 lata doświadczenia we wdrażaniu systemu SAP HCM w charakterze Konsultanta wiodącego, w obszarze, do którego jest dedykowany,
- B. Udział, w co najmniej 2 pełnych cyklach wdrożenia systemu SAP HCM w roli Konsultanta wiodącego, w obszarze, do którego jest dedykowany, po 2014 roku,

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

- A. Minimum 2 letnie doświadczenie we wdrażaniu systemu SAP HR w roli Konsultanta zadaniowego lub wiodącego, w obszarze, do którego jest dedykowany,
- B. Udział, w co najmniej 2 pełnych cyklach wdrożenia systemu SAP w roli Konsultanta zadaniowego lub wiodącego, w obszarze, do którego jest dedykowany, po 2014 roku,

g) Zespół techniczny:

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

- A. Minimum 3 letnie doświadczenie zawodowe w charakterze programisty ABAP,
- B. Potwierdzony udział w charakterze programisty ABAP, w co najmniej 3 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 2 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 certyfikat SAP w zakresie programowania w SAP NetWeaver Portal.

2) Konsultant BASIS, min. 2 osoby:

- A. Minimum 5 lata doświadczenia w zakresie monitoringu i rozwoju systemów SAP w obszarze BASIS,
- B. Udział w minimum 3 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 lata 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 3 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.

h) Zespół dla każdego z pozostałych Modułów i Obszarów wymienionych w art.2 ust.4 Umowy (w tym min. FI, FI-AA, CO):

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

- A. Minimum 3 letnie doświadczenie we wdrażaniu Modułu w charakterze Konsultanta wiodącego, w obszarze, do którego 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 2 lata doświadczenia w pełnieniu funkcji Konsultanta Modułu, do którego jest dedykowany,

- B. Udział w minimum 2 projektach o charakterze rozwojowym, utrzymaniowym i wdrożeniowym do modułu, do którego jest dedykowany.
3. Konsultanci realizujący usługi szkoleniowe powinni wykazać gruntowną znajomość Modułu, z którego prowadzą szkolenia i warsztaty i posiadać umiejętność przekazywania wiedzy oraz doświadczenie w prowadzeniu warsztatów i szkoleń. Zamawiający może żądać udokumentowania tego wymagania w przypadku zamówienia usług szkoleniowych.
 4. Każda osoba wskazana przez Wykonawcę do realizacji Umowy musi biegłe posługiwać się językiem polskim, w mowie i piśmie.
 5. Doświadczenie i kwalifikacje osób, o czym mowa w ust. 2 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.

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.

2. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

/Załącznik Nr 2 do Umowy/

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego limitowanych Usług w okresie 36 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 900 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;

Zamawiający przewiduje wykorzystanie **300 osobodni** usług konsultingowych w każdym 12 miesięcznym okresie Okresu Realizacji Umowy, przy czym niewykorzystanie ich w tej wysokości lub przekroczenie tego limitu w ciągu 12 miesięcy nie wpływa na wysokość całkowitej puli Usług Konsultingowych.

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 600 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.

Zamawiający przewiduje wykorzystanie **200 osobodni** usług serwisowych w każdym 12 miesięcznym okresie Okresu Realizacji Umowy, przy czym niewykorzystanie ich w tej wysokości lub przekroczenie tego limitu w ciągu 12 miesięcy nie wpływa na wysokość całkowitej puli Usług Serwisowych.

- 1.3 Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania całej zamówionej puli osobodni na Usługi Konsultingowe i Usługi Serwisowe w Okresie Realizacji Umowy.
2. W przypadku, gdy całkowita pula Usług Konsultingowych zostanie wyczerpana w terminie wcześniejszym niż 28 luty 2023r, Zamawiający może nabyć dodatkową pulę **100 osobodni** na Usługi Konsultingowe, na podstawie jednostronnego oświadczenia Zamawiającego złożonego w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Taka zmiana nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
3. Usługi obejmują:

Zakres techniczny:

- obszar BASIS: BASIS, GRC, BW, PI, ABAP, MDM, Content Server;

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-FX (w tym MSSF16);
 - funkcjonujące interfejsy z innymi systemami, min. IFS Applications, SIS, GAVDI eTeczka.
4. W Okresie Realizacji Umowy zakres techniczny lub funkcjonalny może zostać rozszerzony na żądanie Zamawiającego o nowe, wdrożone w GK ENEA moduły standardowego oprogramowania SAP, które nie są wykazane w ust. 3, powyżej. W takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Usługi dla całego zmienionego zakresu od ustalonej pomiędzy Stronami daty i wskazać zgodnie z warunkami Umowy odpowiednio wykwalifikowanych Konsultantów realizujących Usługi dla nowych obszarów.
 5. Usług Konsultingowe Wykonawca zobowiązuje się wykonywać na zasadach określonych w **części II – Warunki i zasady świadczenia Usług Konsultingowych** niniejszego dokumentu.
 6. W ramach Usług Serwisowych Wykonawca zobowiązuje się podjąć czynności określone w **części III – Warunki i zasady świadczenia Usług Serwisowych** niniejszego dokumentu.
 7. Wykonawca będzie monitorował jakość Systemu i świadczonych Usług na zasadach opisanych w **części IV** niniejszego dokumentu.

I. WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG KONSULTINGOWYCH

1. Wykonanie Usługi Konsultingowej poprzedza zarejestrowanie Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, 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 (<i>Zlecenie rozwojowe – wycena</i>)	1 dzień	15 dni (pn. – pt. 6.00-18.00)
R – usługi Konsultingowe dla Zleceń (<i>Zlecenie rozwojowe – realizacja</i>)	1 dzień	wg harmonogramu opisanego w Zleceniu

2. Wykonanie Usługi Konsultingowej wymaga Zlecenia , utworzonego zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym dokumencie i w Umowie oraz rejestracji Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych opisanego jako *Zlecenie rozwojowe – realizacja*, do którego zostanie załączone podpisane Zlecenie. 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:
- 4.1. obsługi Zgłoszeń dotyczących Usług Konsultingowych i realizacji Zleceń zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym dokumencie i Umowie;
 - 4.2. 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;
 - 4.3. wykonywania Usług Konsultingowych na podstawie potwierdzonych i przekazanych przez Zamawiającego i przyjętych przez Wykonawcę Zleceń w ustalonym zakresie, w ramach przyjętego harmonogramu;
 - 4.4. dotrzymania terminu realizacji Zlecenia;
 - 4.5. 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.

- 4.6. nadzoru i organizacji prac z udziałem pracowników Zamawiającego w celu wykonania Zleceń zgodnie z ich zakresem, w wymaganym terminie.
 - 4.7. 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.
 - 4.8. 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 jeśli było to wskazane w treści Zlecenia - scenariusze testowe Zamawiającemu i będzie w koniecznym zakresie wspierał testy wykonywane przez pracowników Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach, na żądanie Zamawiającego Wykonawca przekaże mu wyniki testów wewnętrznych.
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 przygotuje 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 (*Zlecenie rozwojowe – wycena*), 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 o klasie R są rozliczone po ich wykonaniu i przeprowadzeniu procedury odbiorowej, zgodnie z Umową. Wymagane jest udokumentowanie przez Wykonawcę rzeczywistej pracochłonności wykonania Zlecenia, poprzez odpowiednie zapisy na Zgłoszeniu, zarejestrowanym w Systemie Zgłoszeń Serwisowych. 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:
 - a) Czas Reakcji oraz Czas Realizacji zgłoszeń konsultacji określony został w ust. 21
 - b) 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;

- c) 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 umożliwiło 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 wymaganiem 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 w czasie przekraczającym wskazany próg 4 godzin 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 Zamawiającego i Wykonawcę 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 Spool	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 spool - poziom SAP	Wszystkie	X	X
6.7	Rozwiązywanie problemów spool - poziom spool	Wszystkie	X	X
6.8	Rozwiązywanie problemów spool - poziom systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
6.9	Rozwiązywanie problemów spool - 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	<u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów: • Niedostępność systemu lub interfejsu, • Brak możliwości realizacji lub krytyczny błąd w realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego, • Utrata Danych lub naruszenie ich spójności. <u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów: • Niedostępność systemu lub interfejsu, • Brak możliwości realizacji lub krytyczny błąd w realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego,

Klasa Zgłoszenia	Opis klasy
	- Niedostępność jednej (lub więcej) z kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności systemu, - Utrata Danych lub naruszenie ich spójności.
B – priorytet wysoki	<u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów: - 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. <u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów: - 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	<u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów: - 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. <u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów: - 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	<u>Dla zgłoszeń dotyczących wszystkich środowisk</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów: - Wpływ na funkcjonalność, nieograniczający zdolności operacyjnych systemu - Utrudnienie w obrębie obsługi lub wspomagania procesu biznesowego nieograniczające możliwości jego realizacji

Klasa Zgłoszenia	Opis klasy
	Uciążliwe dla użytkownika spowolnienie działania Systemu, nieograniczające możliwości realizacji jego funkcji zgodnie lub nieoptymalne wydajnościowo przetwarzanie procesu biznesowego w obrębie Systemu lub w komunikacji międzysystemowej
K – Konsultacje	<u>Dla zgłoszeń dotyczących wszystkich środowisk</u> 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.

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 zarejestrowanych 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 informacyjnie 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 na żądanie i na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, 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 braku podstaw do wykluczenia z udziału w postępowaniu
3. Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności
4. Wykaz osób wskazanych przez Wykonawcę do realizacji Umowy
5. Wykaz Zadań Podobnych
6. Arkusz z pytaniami Wykonawcy
7. Oświadczenie wykonawcy o zapoznaniu się z informacją o administratorze danych osobowych
8. Oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych.
9. Projekt Umowy

ZAŁĄCZNIK NR 1 - FORMULARZ OFERTY

(pieczęć Wykonawcy)

Oferta w postępowaniu

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

działając w imieniu i na rzecz:

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

**Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych
oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 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 (900+100 RBD) cena netto: zł;

Cena netto słownie :.....zł;

Lp.	nazwa/rodzaj usługi	Jednostka	Cena jednostkowa netto [PLN]
1	Usługi konsultingowe (900 + 100 RBD)	1 osobodzień (RBD)/ 8 roboczogodzin (RBH)	

W tym:

Razem Usługi Konsultingowe (Cena jednostkowa netto * 900 RBD) cena netto: zł;

Razem Usługi Konsultingowe (Cena jednostkowa netto * 100 RBD) cena netto: zł;

b) Usługi serwisowe:

Razem Usługi Serwisowe cena netto: zł;

Cena netto słownie :.....zł;

Lp.	nazwa/rodzaj usługi	Jednostka	Cena jednostkowa netto [PLN]
1	Usługi serwisowe (600 RBD)	1 osobodzień (RBD)/ 8 roboczogodzin (RBH)	

2. **Wykonawca** wykona przedmiot zamówienia w terminie do 36 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:

- a) jestem(śmy) związany(i) niniejszą Ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert,
- b) zamówienie wykonam(y):
☐ samodzielnie / ☐ z udziałem podwykonawców

Części zamówienia, które zostaną zrealizowane przy udziale podwykonawców:

Lp.	Nazwa podwykonawcy	Części zamówienia
1.		
2.		

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

- a) otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
- b) akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania Umowy zgodnie z Projektem Umowy stanowiącym Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego,
- c) wszelkie informacje zawarte w Formularzu Oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym
- d) będę(dziemy) pośredniczyć w zakresie realizacji gwarancji producenta dostarczanych urządzeń,
- e) serwis urządzeń będzie realizowany przez producenta lub autoryzowanego partnera serwisowego producenta,
- f) data produkcji zaproponowanych urządzeń nie będzie wcześniejsza niż 3 miesiące od daty dostarczenia ich Zamawiającemu
- g) oświadczam(y), że zaproponowany sprzęt będzie oryginalny, fabrycznie nowy, pochodzący z legalnego źródła dystrybucji oraz przeznaczony dla użytkowników z obszaru Rzeczypospolitej Polskiej,
- h) wyrażam(y) zgodę na wprowadzenie skanu naszej oferty do Platformy Zakupowej Zamawiającego
- i) nie zalegam(my) z opłacaniem podatków i opłat,
- j) nie zalegam(my) z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne,
- k) jesteśmy podmiotem, w którym Skarb Państwa posiada bezpośrednio lub pośrednio udziały [dodatkowa informacja do celów statystycznych]:
☐ tak / ☐ nie
- l) osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:
Pan(i), tel.: e-mail:

--	--

Miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

--	--

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

Bureau 404

Ph.

(pieczęć Wykonawcy)

Obowiązki te mają charakter bezterminowy.

--	--

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 4 - 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 - szkol, MIR - mod. i roz., WST - wsp.tech, K - konsultacje) S - U. Serwisowe G - U. Gwarancyjne	potwierdzenie wymagań określonych w Rozdz. II pkt1 WZ na Stronie Oferty
1	Jan Kowalski	MNOPR	jan.kowalski@ms.com; 601 602 603	1. K (MIR) - SRM, 2. K(K) - PM 3. G - SRM	1. Strona 123-125 Oferty 2. Strona 137-138 Oferty 3. Strona 140 Oferty

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)”

--	--

miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

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. h)	Nazwa podmiotu, dla którego Wykonywano Zadanie Podobne	Przedmiot Zadania Podobnego	Termin realizacji Zadania Podobnego (mm.rr. – mm.rr.)	Spełnione Parametry Usługi ¹	Numery Stron w Ofercie
1	5.1 lit. h) ppkt. 1)	ABCDE S.A.	Wdrożenie SAP w zakresie modułów :	01.2015-12-2015	Sektor przemysłowy, struktura wielozakładowa, Moduły (FI, FI-AA, CO, TR, SD, MM, PM, PS, IM, RE, HCM)	122-128
2						
3.						

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

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

--	--

miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 6 – ARKUSZ Z PYTANIAMI WYKONAWCY

(pieczęć Wykonawcy)

Lp.	Treść pytania
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

* pola niezapisane należy przekreślić

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

ZAŁĄCZNIK NR 7 - OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O ZAPOZNANIU SIĘ Z INFORMACJĄ O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest ENEA Centrum Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, NIP 777-000-28-43, REGON 630770227 (dalej: **Administrator**).
Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: ecn.iod@enea.pl
2. Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą w celu uczestniczenia w postępowaniu 1400/DW00/ZT/KZ/2020/0000018583 – **Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 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**).
3. Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do udziału w postępowaniu oraz realizacji usługi.
4. 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.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wyboru wykonawcy w postępowaniu 1400/DW00/ZT/KZ/2020/00000185 – **Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy**. Po zakończeniu postępowania przez czas trwania umowy oraz czas niezbędny do dochodzenia ewentualnych roszczeń, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Posiada Pan/Pani prawo żądania:
 - a) dostępu do treści swoich danych - w granicach art. 15 RODO,
 - b) ich sprostowania – w granicach art. 16 RODO,
 - c) ich usunięcia - w granicach art. 17 RODO,
 - d) ograniczenia przetwarzania - w granicach art. 18 RODO,
 - e) przenoszenia danych - w granicach art. 20 RODO,
 - f) prawo wniesienia sprzeciwu (w przypadku przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – w granicach art. 21 RODO,
7. 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
8. 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

Załącznik nr 8 - Oświadczenie o spełnieniu minimalnych wymagań w zakresie stosowanych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych dotyczących ochrony danych osobowych osób fizycznych.

(pieczęć Wykonawcy)

Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK
ENEA w okresie 36 miesięcy

Obszary bezpieczeństwa		Przykładowe rodzaje zabezpieczeń	Posiada [tak/nie]
środki organizacyjne	zabezpieczenia proceduralne i osobowe	polityki, procedury, instrukcje, certyfikaty,	
		normy,	
		oświadczenia,	
		zobowiązania,	
		upoważnienia,	
		kodeksy branżowe,	
		zobowiązania do zachowania poufności,	
		upoważnienia do przetwarzania danych osobowych,	
		umowy powierzenia z podwykonawcami,	
		plany awaryjne plany ciągłości działania,	
		audytowanie przez zleceniodawcę przed podpisaniem umowy,	
		zarządzanie ryzykiem przetwarzania danych osobowych	
środki techniczne	zabezpieczenia teleinformatyczne	zasady dostępu do systemu i zarządzania uprawnieniami,	
		autoryzacja i autentykacja,	
		licencje na legalność oprogramowania,	
		systemy antywirusowe,	
		systemy antyspamowe,	
		zapory,	

		wykonywanie kopii bezpieczeństwa,	
		szyfrowanie,	
		bezpieczne łącza,	
		pseudonimizacja,	
		zabezpieczenie logów systemów,	
		mechanizmy kryptograficzne,	
		segmentacja i separacja sieci,	
		radius (zabezpieczenie dostępu do sieci)	
	zabezpieczenia fizyczne	monitoring wizyjny,	
		monitoring elektroniczny kontrola dostępu,	
		ochrona fizyczna obiektów,	
		systemy antywłamaniowe,	
		działanie grup interwencyjnych,	

--	--

miejsowość i data

Pieczeń imienna i podpis
przedstawiciela(i) Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 9 – PROJEKT UMOWY RAMOWEJ I ZAŁĄCZNIKI DO UMOWY**UMOWA RAMOWA NR CRU/U/1400/90000...../2020****Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów
SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy**(dalej, jako **Umowa**)

Zawarta w Poznaniu, w dniu 2020 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: 103.929.000,00 złotych; której nadano następujące numery: NIP 777-000-28-43, REGON 630770227, reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną dalej „**Zamawiającym**”

a

....., 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 Serwisowych oraz Usług Konsultingowych i nadają jej następującą treść:

ARTYKUŁ 1. Oświadczenia Stron i definicje

1. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować Umowę zgodnie z treścią złożonej Oferty z dniar., który stanowi Załącznik Nr 1 do Umowy oraz protokołem z negocjacji z dniar. i treścią Oferty z dniar. 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 oraz będzie je utrzymywał przez Okres Realizacji Umowy do kwoty nie mniejszej, niż 100% łącznego wynagrodzenia netto 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 Strony 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. Odbiór uznaje się za dokonany po podpisaniu przez Strony Protokołu Odbioru bez uwag lub w sytuacji, gdy Zamawiający w wyznaczonym terminie nie podpisze bez uwag lub z uwagami Protokołu Odbioru i Wykonawca wezwie Zamawiającego (mailowo) do wykonania czynności odbiorowych w ciągu 2 dni roboczych i dalej, jeżeli w tym dodatkowym terminie Zamawiający nie podpisze bez uwag lub z uwagami Protokołu Odbioru Odbiór uznaje się za skutecznie wykonany, o czym mowa w art. 5 ust. 21 i ust. 31 Umowy.
- 20) **Okres Obowiązania Umowy** - od dnia wejście w życie Umowy do dnia, w którym upływa ustalony w Umowie Okres Realizacji Umowy lub Okres Gwarancji, zastosowanie ma data późniejsza. Okres Obowiązania Umowy zostanie wskazany przez Strony w Protokole Odbioru końcowego

- 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 36 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 36 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]

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

8.1 **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 900 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;

8.2 **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 600 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.

9. Usługi będą realizowane w Okresie Realizacji Umowy.
10. Wykonawca zobowiązuje się ponadto do monitorowania w Okresie Realizacji Umowy jakości Systemu i świadczonych na podstawie Umowy Usług.
11. Usługi obejmują:
- a) Zakres techniczny - obszar BASIS: BASIS, GRC, BW, PI, ABAP, MDM, Content Server;
 - 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-FX;
 - funkcjonujące interfejsy pomiędzy SAP GK ENEA a innymi systemami, min. IFS Applications, SIS, eTeczka.
12. Usługi Serwisowe nie dotyczą obsługi błędów standardowego Oprogramowania SAP (SAP Enterprise Support, SAP Standard Support).
13. W Okresie Realizacji Umowy, w ramach wynagrodzenia określonego w art. 7 Umowy, wskazany w ust. 4 zakres techniczny lub funkcjonalny Usług może zostać rozszerzony na żądanie Zamawiającego o nowe, wdrożone w GK ENEA moduły standardowego oprogramowania SAP, które nie są wykazane w ust. 4.

Żądanie takie Zamawiający zobowiązany jest złożyć Wykonawcy na piśmie pod rygorem nieważności i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy. W takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Usługi dla całego zmienionego zakresu od ustalonej pomiędzy Stronami daty i wskazać zgodnie z warunkami Umowy odpowiednio wykwalifikowanych Konsultantów realizujących Usługi dla nowych obszarów.

14. Zasady i warunki świadczenia Usług Serwisowych określają ust. 14-17 oraz zapisy punktu III w Załączniku Nr 2 do Umowy, natomiast zasady świadczenia Usług Konsultingowych określają ust. 8-13 oraz zapisy punktu II w Załączniku Nr 2 do Umowy. Zasady monitorowania jakości Systemu i świadczonych Usług określają ust. 18-21 oraz zapisy punktu IV w Załączniku Nr 2 do Umowy.

[Postanowienia dotyczące usług konsultingowych]

15. 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.
16. 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.
17. Zrealizowane przez Wykonawcę zgodnie z niniejszym artykułem Usługi Konsultingowe podlegają Odbiorowi na zasadach określonych w art. 5 Umowy.
18. 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.
19. 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.
20. 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]

21. W Okresie Realizacji Umowy Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia realizacji Usług Serwisowych w określonym zakresie przedmiotowym, na podstawie Zgłoszeń zarejestrowanych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych.
22. 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.

23. Zrealizowane przez Wykonawcę zgodnie z niniejszym artykułem Usługi Serwisowe podlegają Odbiorowi na zasadach określonych w art. 5 Umowy.
24. 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]

25. 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.
26. 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.
27. 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 okresowe 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.
28. 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) ...
- 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 jakiejkolwiek 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), przy czym Zamawiający nie odmówi swojej zgody na zaproponowaną zmianę, 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. rozszerzenia zakresu technicznego lub funkcjonalnego Usług, o którym mowa w art. 2 ust. 4 Umowy,
 - 1.4. żądania Zamawiającego.

10. W każdym przypadku zmiany 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 opíše okoliczności wskazujące, 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: oświadczeń wskazanych w art. 2 ust. 6 i art. 20. ust. 1 Umowy, 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 (o klasie Z) 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 negocjacji.
12. Po dokonaniu stosownych uzgodnień, o których mowa w ust. 11 Zamawiający przygotowuje i przekazuje Zlecenie Wykonawcy w postaci skanu wypełnionego i podpisanego formularza Zlecenia, którego wzór stanowi Załącznik Nr 3 do Umowy, a następnie Wykonawca przekazuje Zamawiającemu skan uzupełnionego i podpisanego po swojej Stronie tego Zlecenia. Podpisane obustronnie Zlecenie jest podstawą do rozpoczęcia jego realizacji. Zlecenie zostanie zamieszczone przez Zamawiającego w Zgłoszeniu zarejestrowanym w Systemie Zgłoszeń Serwisowych (klasa R).
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 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.

Informacja o zmianie terminu realizacji Zlecenia wraz z akceptacją Zamawiającego będzie zarejestrowana w treści powiązanego z tym Zleceniem Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych.

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 przekaże Zamawiającemu również związaną z wykonywaną Usługą dokumentację, jeśli wynika to ze Zlecenia.
19. Zamawiający dokona Odbioru w terminie do 10 (dziesięć) 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 wg Zamawiającego 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 pracochłonność 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. Jeżeli Zamawiający w wyznaczonym terminie nie podpisze bez uwag lub z uwagami Protokołu Odbioru, Wykonawca wezwie Zamawiającego (mailowo) do wykonania czynności odbiorowych w ciągu 5 dni roboczych. Jeżeli w tym terminie Zamawiający nie podpisze bez uwag lub z uwagami Protokołu Odbioru Odbiór uznaje się za skutecznie wykonany.
22. Zamawiający dokona Odbioru prac zgłoszonych przez Wykonawcę do Odbioru pod warunkiem, że prace te zostały wykonane zgodnie z Umową, Zleceniem, Specyfikacją i obowiązującymi przepisami. Zamawiający ma prawo podpisać Protokołu Odbioru z uwagami 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) poprawy nieprawidłowo wykonanej Usługi, jeśli nie spełnia ona wymagań określonych w Specyfikacji i/lub Zleceniu;
 - c) 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, o których mowa w ust. 22 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 pracochłonności wykazanej przez Wykonawcę i uzgodnionej z Zamawiającym lub wykonane i odebrane po ich wykonaniu, w uzgodnionym terminie, w Okresie Obowiązkiwania 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 do 10 (dziesięć) 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 może ulec przedłużeniu jednak nie dłużej niż o 5 dni roboczych.
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. Jeżeli Zamawiający w wyznaczonym terminie nie podpisze bez uwag lub z uwagami Protokołu Odbioru, Wykonawca wezwie Zamawiającego (mailowo) do wykonania czynności odbiorowych w ciągu 5 dni roboczych. Jeżeli w tym terminie Zamawiający nie podpisze bez uwag lub z uwagami Protokołu Odbioru Odbiór uznaje się za skutecznie wykonany.

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 podpisać Protokół Odbioru z uwagami i żądać usunięcia wad w razie wykrycia Błędów Krytycznych lub innych Błędów powtarzających się w Systemie wynikających z wykonania Usług lub jeśli wykonane Usługi nie są zgodne z wymaganiami określonymi w Zgłoszeniu.
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 wykonanej, wg rzeczywistej pracochłonności wykazanej przez Wykonawcę i uzgodnionej z Zamawiającym lub odebrane po ich wykonaniu, w ustalonym przez Strony jednym, dodatkowym terminie w Okresie Obowiązkiwania 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. W Protokole Odbioru końcowego Strony wskażą datę zakończenia Okresu Gwarancji.
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:

ENEA CENTRUM Sp. z o.o.

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 (900 szt)	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 (w ramach puli 900 osobodni _ wynosi **netto00 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 (600 szt)	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 **netto złotych (słownie: złotych 00/100)**, i stanowi iloczyn maksymalnej liczby dni wykonania Usług Serwisowych oraz ww. stawki jednostkowej za osobodzień;

2. Strony ustalają, że z tytułu realizacji Usług Serwisowych w danym Okresie Rozliczeniowym, Wykonawca otrzyma określone w ustępie 1 lit. b) wynagrodzenie w dwóch częściach:

a) wynagrodzenie płatne „z góry”, w kwocie ryczałtowej w wysokości **15 000,00 złotych (słownie: piętnaście tysięcy złotych)**, na podstawie faktury wystawionej w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego, w danym Okresie Rozliczeniowym; Jeżeli pierwszy Okres Rozliczeniowy nie rozpoczyna się w pierwszym dniu miesiąca kalendarzowego wynagrodzenie, o którym mowa w niniejszym ustępie będzie płatne od następnego Okresu Rozliczeniowego;

b) wynagrodzenie uzupełniające, za Usługi Serwisowe wykonane w danym Okresie Rozliczeniowym, które wynika z wyliczenia określonego w ust. 1 lit. b) minus kwota 15 000,00 zł z tytułu wynagrodzenia zdefiniowanego w ust. 2 lit a).

Jeżeli wynagrodzenie należne Wykonawcy w danym Okresie Rozliczeniowym jest niższe niż kwota 15 000,00 zł, wynagrodzenie określone w ust.2 lit a) dotyczące kolejnego Okresu Rozliczeniowego zostanie odpowiednio pomniejszone.

3. Strony ustalają, że dla każdego Zlecenia dotyczącego Usług Konsultingowych Wykonawca wystawi odrębną fakturę.
4. Do wyżej określonych kwot wynagrodzenia netto Wykonawcy zostanie doliczony podatek VAT w wysokości wynikającej z właściwych przepisów obowiązujących w dniu wystawienia faktury.
5. Wobec treści ust. 1 lit. a) i b) powyżej, Strony ustalają, że maksymalna kwota wynagrodzenia, jaką Wykonawca może otrzymać z tytułu wykonania Usług Konsultingowych (w ramach puli 900 osobodni) i Serwisowych w Okresie Realizacji Umowy wynosi **netto złotych (słownie: złotych 00/100).**
6. 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. 5. Wykonawca nie ma z tego tytułu jakichkolwiek roszczeń wobec Zamawiającego.
7. 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 lub Protokół Odbioru podpisany jednostronnie przez Wykonawcę, sporządzony w trybie art. 5 ust. 21;
 - b) w przypadku Usług Serwisowych - Protokół Odbioru (bez uwag) dotyczący Zgłoszeń Serwisowych realizowanych w danym Okresie Rozliczeniowym wraz z Raportem Rozliczeniowym lub Protokół Odbioru podpisany jednostronnie przez Wykonawcę, sporządzony w trybie art. 5 ust. 31 wraz z Raportem Rozliczeniowym.
8. 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...../2020;
 - c) Nr zamówienia SAP SRM /zlecenia;
 - d) numer MPK – 1412140500;
 - e) oznaczenie dokumentu/Protokołu Odbioru.
9. Skan wystawionej faktury wraz z Załącznikami wymienionymi w ust. 7 Wykonawca prześle na adres mailowy przedstawiciela Zamawiającego, wskazanego w art. 5 ust. 4 Umowy, odpowiednio dla rodzaju Usług. Wystawioną fakturę oraz Załączniki Wykonawca przekaze 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.
10. 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.

11. Zapłata wynagrodzenia wynikającego z Umowy nastąpi na rachunek bankowy Wykonawcy prowadzony przez **Bank** pod numerem wskazany także w treści faktury.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy Wykonawcy, służący do rozliczenia Przedmiotu Umowy spełnia wymogi na potrzeby mechanizmu podzielonej płatności (split payment), tzn. że do ww. rachunku bankowego jest przypisany rachunek VAT, a faktura będzie zawierać numery ww. rachunków oraz specjalne oznaczenie w postaci zapisu: „mechanizm podzielonej płatności”, a także, że faktura spełniać będzie inne warunki określone w powszechnie obowiązujących przepisach w tym zakresie.
16. Zamawiający oświadcza, że płatności za wszystkie faktury realizuje z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności (split payment).
17. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności w systemie podzielonej płatności (split payment).
18. Płatności za faktury będą realizowane wyłącznie na numery rachunków rozliczeniowych, o których mowa w art. 49 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, lub imiennych rachunków w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, której Wykonawca jest członkiem, otwartych w związku z prowadzoną przez Wykonawcę działalnością gospodarczą – wskazanych w zgłoszeniu identyfikacyjnym lub zgłoszeniu aktualizacyjnym i potwierdzonych przy wykorzystaniu STIR w rozumieniu art. 119zg pkt 6 Ordynacji podatkowej („Rachunek”).
19. Płatność za prawidłową realizację Przedmiotu Umowy będzie dokonana przez Zamawiającego przelewem na Rachunek wskazany przez Wykonawcę na fakturze w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury. Wykonawca oświadcza, że Rachunek wskazany na fakturze został wskazany w zgłoszeniu identyfikacyjnym lub zgłoszeniu aktualizacyjnym złożonym przez Wykonawcę do naczelnika właściwego urzędu skarbowego i znajduje się na tzw. „białej liście podatników VAT”, o której mowa w art. 96 b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
20. Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że Rachunek wskazany przez Wykonawcę na fakturze nie znajduje się na tzw. „białej liście podatników VAT” lub rachunek wskazany przez Wykonawcę nie spełnia wymogów określonych w ust. 15 niniejszego paragrafu, Zamawiający wstrzyma się z dokonaniem zapłaty za prawidłową realizację Przedmiotu Umowy do czasu wskazania innego rachunku przez Wykonawcę, który będzie umieszczony na przedmiotowej liście oraz będzie spełniał warunki określone w ust. 15. W takim przypadku Wykonawca zrzeka się prawa do żądania odsetek za opóźnienie w płatności za okres od pierwszego dnia po upływie terminu płatności wskazanego w ust. 19 do 7-go dnia od daty powiadomienia Zamawiającego o numerze rachunku spełniającego wymogi, o których mowa w zdaniu poprzednim.
21. Wykonawca ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w przypadku, jeżeli oświadczenia i zapewnienia zawarte w ust. 15 oraz 19 okażą się niezgodne z prawdą. Wykonawca zobowiązuje się zwrócić Zamawiającemu wszelkie obciążenia nałożone z tego tytułu na Zamawiającego przez organy administracji skarbowej oraz zrekompensować szkodę, jaka powstała u

Zamawiającego, wynikającą w szczególności, ale nie wyłącznie, z zakwestionowania przez organy administracji skarbowej prawidłowości odliczeń podatku VAT na podstawie wystawionych przez Wykonawcę faktur dokumentujących realizację Przedmiotu Umowy, jak również braku możliwości zaliczenia przez Zamawiającego wydatków poniesionych z realizacją Przedmiotu Umowy w koszty uzyskania przychodu.

22. Zamawiający oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

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 2% wartości netto tego Zlecenia, jednakże sumarycznie nie więcej niż 30% wartości netto tego Zlecenia.
3. Za każdy dzień opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w realizacji Zgłoszenia klasy Z 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 0,002 % wartości netto Wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w art. 7 ust. 1 lit. a) Umowy, za każdy dzień opóźnienia, jednakże sumarycznie nie więcej niż 0,04% wartości netto tego Wynagrodzenia licząc dla każdego ze Zleceń.
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. 5 Umowy. Zobowiązanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie ma zastosowania w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Wykonawcę na podstawie art.10 ust.1 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 20% wartości netto łącznego Wynagrodzenia wskazanego w art. 7 ust. 5 Umowy. Obowiązek zapłaty kary umownej, o którym mowa w niniejszym ustępie nie 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 0,10% 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 0,05% 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 0,05% wartości netto Wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w art.7 ust. 1 lit. b). Umowy, za każdy dzień opóźnienia, jednakże sumarycznie nie więcej niż 0,3% tego wynagrodzenia dla każdego z Problemów (Zgłoszeń).
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 niewykonanie obowiązku, o którym mowa w art. 1 ust. 4 Umowy, pod warunkiem uprzedniego pisemnego wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do wykonania tego obowiązku w terminie 3 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 2% wynagrodzenia netto Wykonawcy, o którym mowa w art. 7 ust. 5 Umowy.
 9. 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 2.000,00 zł (słownie: dwa tysiące złotych), za każdy dzień opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, licząc od dnia następnego po bezskutecznym upływie terminu określonego w wezwaniu.
 10. 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.
 11. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu wszystkich kar umownych określonych w niniejszej Umowie zawarta jest w limicie odpowiedzialności Wykonawcy, o którym mowa poniżej w ust. 13 i wynosi 60 % (czterdzieści procent) tego limitu (jest podlimitem w stosunku do tego limitu).
 12. Odpowiedzialność Wykonawcy oparta jest na zasadzie winy, zgodnie z art. 471 i n. Kodeksu cywilnego. Strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady.
 13. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa i postanowień ust. 14-15, łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej Umowy ograniczona jest do 100 % (sto procent) wysokości wynagrodzenia netto Wykonawcy, o którym mowa w art. 7 ust. 5 Umowy.
 14. Ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy określone w ust. 13 nie ma zastosowania do sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania jest wynikiem umyślnego działania bądź zaniechania Wykonawcy lub podmiotów, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność.
 15. Ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy określone w ust. 13 nie ma zastosowania do naruszenia obowiązków dotyczących ochrony poufności lub Umowy DPA.

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 priorytecie A (Klasa Zgłoszenia 1), jeśli termin ten zostaje 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;
 - e) nie wniesienia lub nie uzupełnienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zgodnie z warunkami Umowy,

Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy 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 przekaże 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, jednak nie uczyni tego bez ważnej 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 księgowe, 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. Jakiegokolwiek 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. Okres 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 z tym, że czas realizacji liczony jest od dnia/godziny nadania uprawnień dla konsultanta Wykonawcy realizującego dane zgłoszenie. 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 z zastrzeżeniem, że czas realizacji liczony jest od dnia/godziny nadania uprawnień dla konsultanta Wykonawcy realizującego dane zgłoszenie.

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 przeniesienia 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 jakąkolwiek 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. 7 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. Zamawiający po zgłoszeniu roszczenia przez osobę trzecią zawiadomi Wykonawcę o tym roszczeniu i umożliwi Wykonawcy podjęcie

stosownych kroków celem obrony, a ponadto w miarę możliwości Zamawiający będzie konsultował z Wykonawcą działania podejmowane w związku ze zgłoszonym 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 lub praw autorskich 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 za 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/przedłożył promesę udzielenia gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej o treści uzgodnionej z Zamawiającym Umowy w wysokości zł (złotych: złotych, 00/100), co stanowi 5% (pięć procent) kwoty wskazanej w art. 7 ust. 5 Umowy, 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.*
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.
3. W przypadku gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej zabezpieczenie należytego wykonania Umowy może być wniesione w terminie do 20 dni od dnia zawarcia Umowy, pod warunkiem przedstawienia

Zamawiającemu w dniu podpisania Umowy uzyskanej przez Wykonawcę promesy udzielenia gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej o treści uzgodnionej z Zamawiającym.

4. Wykonawca jest uprawniony do dokonania zmiany formy zabezpieczenia na inną na inną w ramach następujących form: pieniężnej, gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej, 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) że gwarancja płatna będzie na pierwsze żądanie Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia wpłynięcia żądania,a treści zostanie zaakceptowana uprzednio przez Zamawiającego.
5. W terminie 14 dni od dnia zakończenia Okresu Realizacji Umowy, jeżeli Okres Gwarancji nie zakończył się Zamawiający zwróci Wykonawcy 80% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, zachowując pozostałe 20% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na Okres Gwarancji a Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie ustanowione na Okres Gwarancji w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia Okresu Gwarancji. W przypadku gdy Okres Gwarancji zakończy się przez terminem zakończenia Okresu Realizacji Umowy, Zamawiający w terminie 14 dni od dnia zakończenia Okresu Realizacji Umowy, zwróci Wykonawcy 100% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
6. Jeśli zwrotowi podlega zabezpieczenie wniesione w pieniądzu, z zastrzeżeniem ust. 8, 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.
7. Skorzystanie z zabezpieczenia polega na tym, że w przypadku istnienia wymagalnych roszczeń pieniężnych Zamawiającego do Wykonawcy z tytułu kar umownych, Zamawiający:
 - 7.1. w przypadku zabezpieczenia danego w pieniądzu - należną mu z tytułu tych roszczeń kwotę przelewa na inny własny rachunek bankowy,
 - 7.2. w przypadku zabezpieczenia danego w formie niepieniężnej - wzywa gwaranta lub poręczyciela do zapłaty swojego roszczenia.
8. W przypadku:
 - 8.1. skorzystania przez Zamawiającego z zabezpieczenia w całości lub części, lub
 - 8.2. 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. Zakup dodatkowej puli Usług

1. W przypadku, gdy całkowita pula Usług Konsultingowych nabytych w ramach Umowy zostanie wyczerpana (zlecona) w terminie wcześniejszym niż 28 luty 2023 r., Zamawiający może podjąć decyzję o zwiększeniu tej puli o 100 osobodni, na podstawie jednostronnego oświadczenia Zamawiającego złożonego w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Taka zmiana nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
2. Wykonawca potwierdza, że Cena jednostkowa netto za 1 osobodzień Usług Konsultingowych z dodatkowej puli, o której mowa w ust. 1 jest określona w art. 7 ust. 1 lit. a) Umowy.
3. Warunki realizacji Usług Konsultingowych w ramach dodatkowej puli pozostają bez zmiany.
4. Strony ustalają, że po zwiększeniu puli Usług Konsultingowych zgodnie z ust.1 maksymalna kwota wynagrodzenia, jaka może być wypłacona Wykonawcy w wyniku realizacji Zleceń z zakresu Usług Konsultingowych (w ramach puli 900 + 100 osobodni) w Okresie Realizacji Umowy wynosi **netto00 zł (słownie: złotych 00/100)** i stanowi iloczyn maksymalnej liczby dni wykonania Usług Konsultingowych oraz ww. stawki jednostkowej za osobodzień.
5. Strony ustalają, że po zwiększeniu puli Usług Konsultingowych zgodnie z ust.1 maksymalna kwota wynagrodzenia, jaką Wykonawca może otrzymać z tytułu wykonania Usług Konsultingowych (w ramach puli 900+100 osobodni) i Serwisowych w Okresie Realizacji Umowy wynosi **netto złotych (słownie: złotych 00/100).**

ARTYKUŁ 21. 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 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 z dnia |
| 2) | Załącznik Nr 2 | Przedmiot 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.

Zamawiający:

.....

Wykonawca:

.....

Załącznik Nr 1 – Oferta

Załącznik Nr 2 – Przedmiot Zamówienia - *zamieszczony w Rozdz.II pkt. 2 WZ*

Załącznik Nr 3 – WZÓR ZLECENIA

Nr Umowy CRU/U/1400/90000...../2020

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 roboczo dzień = 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 w zakresie usług konsultingowych 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 Roboczodnia

Uwagi:

.....

Termin realizacji: **Termin Zgłoszenia do Odbioru:**

Autoryzacja zlecenia przez Koordynatora Umowy w zakresie usług konsultingowych po stronie Wykonawcy

Podpis:.....

Data:.....

Akceptacja/odrzućcie zlecenia ze strony Zamawiającego

(wypełnia Koordynator Umowy w zakresie usług konsultingowych Zamawiającego)

Załącznik Nr 4 – Wymagania dla Zespołu Wykonawcy**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 oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy
Nr umowy	CRU/U/1400/90000...../2020
Data Umowy	2020r
Nr Zlecenia/ Nr zamówienia SRM	Zlecenie Nr / 50000.....

Informacja o Produkcie podlegającym odbiorowi:

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

Odbiór Produktu

Odbiór bez uwag []

Odbiór warunkowy []¹Odrzucenie protokołu []²

Uwagi dla odbioru warunkowego:

Nr uwagi	Opis uwagi

Potwierdzenie odbioru Produktu

Imię i Nazwisko	Funkcja	Podpis	Data
	Koordinator Umowy ze strony Zamawiającego w zakresie usług konsultingowych		

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

Załącznik Nr 9 do Umowy – PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG SERWISOWYCH

PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG SERWISOWYCH (rozliczenie miesięczne wykonanych usług)

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

Nazwa usługi	Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy
Nr umowy	CRU/U/1400/90000...../2020
Data Umowy	2020r

Informacja o Produkcie podlegającym odbiorowi:

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

Odbiór Produktu

Odbiór bez uwag []

Odbiór warunkowy []ⁱⁱOdrzucenie protokołu []²

Uwagi dla odbioru warunkowego:

Nr uwagi	Opis uwagi

Potwierdzenie odbioru Produktu

Imię i Nazwisko	Funkcja	Podpis	Data
	Koordinator Umowy ze strony Zamawiającego - w zakresie usług serwisowych		

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

¹ - odbiór warunkowy może nastąpić zgodnie z art. 5 ust. 31 i 32 Umowy² - odrzucenie protokołu jest możliwe na warunkach opisanych w art. 5 ust. 35 Umowy

**PROTOKÓŁ ODBIORU
USŁUG SERWISOWYCH (DO FAKTURY RYCZAŁTOWEJ)****Zamawiający:** ENEA Centrum Sp. z o.o.**Wykonawca:****Informacja o usłudze:**

Nazwa usługi	Umowa ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy
Nr umowy	CRU/U/1400/90000...../ 2020
Data Umowy	2020r

Informacja o Produkcie podlegającym odbiorowi:

Okres Rozliczeniowy (Usługi Serwisowej)	
Kwota Ryczałtowa (art.7 ust.2 lit a.)	
Kwota pomniejszająca kwotę ryczałtową (art.7 ust.2 lit b.)	
Kwota faktury	

Potwierdzenie odbioru Protokołu

Imię i Nazwisko	Funkcja	Podpis	Data
	Koordinator Umowy ze strony Zamawiającego - w zakresie usług serwisowych		
	Koordinator Umowy ze strony Wykonawcy - w zakresie usług serwisowych		

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

Załącznik Nr 10 do Umowy – UMOWA DPA**UMOWA nr****O POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH („UMOWA DPA”)**

zawarta w dniu 2020r. pomiędzy:

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: 103.929.000,00 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, zwane w dalszej treści Umowy jako **Spółki**:

- 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 Innowacje 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 Połaniec Serwis Sp. z o.o.,
- ENEA Ciepło Sp. z o.o.,
- Fundacja ENEA,

na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych z dnia 04.06.2018 r. zawartej między EC a : 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 Innowacje Sp. z o.o., ENEA Badania i Rozwój Sp. z o.o., ENEA Elektrownia Połaniec S.A., ENEA Połaniec Bioenergia Sp. z o.o. oraz na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych z dnia 2019r. zawartej między EC a ENEA Połaniec Serwis Sp. z o.o., oraz na podstawie Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych z dnia 2019r. zawartej między EC a ENEA Ciepło 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/...../2020 („Umowa Główna”).
2. Wykonywanie Umowy Głównnej wiąże się z czynnościami Przetwarzania Danych Osobowych – zarówno tych, co do których EC jest Administratorem Danych jak i Danych Osobowych: 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 Innowacje 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 Połaniec Serwis Sp. z o.o., ENEA Ciepło Sp. z o.o., Fundacja ENEA 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 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 Innowacje 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 Połaniec Serwis Sp. z o.o., ENEA Ciepło Sp. z o.o., Fundacja ENEA, co do których EC jest podmiotem przetwarzającym Dane;

Naruszenie Osobowych	Ochrony Danych	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 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 Innowacje 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 Połaniec Serwis Sp. z o.o., ENEA Ciepło Sp. z o.o., Fundacja ENEA;
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 Osobowych	Ochrony 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 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 Innowacje 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 Połaniec Serwis Sp. z o.o., ENEA Ciepło Sp. z o.o., Fundacja ENEA, będąc włączonym do procesu przetwarzania przez Przetwarzającego Dane.
Spółki		Wymienione w pkt. 1-14 poniżej podmioty, których Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
1. ENEA Wytwarzanie		ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o. z siedzibą w Świerżach Górnych, ul. Aleja Józefa Zielińskiego 1, 26-900 Kozienice, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
2. ENEA Operator		ENEA Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 58, 60-479 Poznań, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
3. ENEA S.A.		ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
4. ENEA Trading		ENEA Trading Sp. z o.o. z siedzibą w Świerżach Górnych, 26-900 Kozienice, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
5. ENEA Pomiary		ENEA Pomiary Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 58, 60-479 Poznań, której Dane Osobowe EC

	powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
6. ENEA Oświetlenie	<i>ENEA Oświetlenie Sp. z o.o.</i> z siedzibą w Poznaniu, ul. Strzeszyńska 58, 60-479 Poznań, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
7. ENEA Serwis	<i>ENEA Serwis Sp. z o.o.</i> z siedzibą w Gronówko 30, 64-111 Lipno, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
8. ENEA Innowacje	<i>ENEA Innowacje Sp. z o.o.</i> z siedzibą w Warszawie, ul. Wiśniowa 40, 02-520 Warszawa, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
9. ENEA Badania i Rozwój	<i>ENEA Badania i Rozwój Sp. z o.o.</i> z siedzibą w Świerżach Górnych, ul. Aleja Józefa Zielińskiego 1, 26-900 Kozienice, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
10. ENEA Elektrownia Połaniec	<i>ENEA Elektrownia Połaniec S.A.</i> z siedzibą w Zawada 26, 28-230 Połaniec, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
11. ENEA Ciepło	<i>ENEA Ciepło Sp. z o.o.</i> z siedzibą w Białymstoku, Warszawska 27, 15-062 Białystok, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
12. ENEA Połaniec Bioenergia	<i>ENEA Połaniec Bioenergia Sp. z o.o.</i> z siedzibą w Zawada 26, 28-230 Połaniec, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
13. ENEA Połaniec Serwis	<i>ENEA Połaniec Serwis Sp. z o.o.</i> z siedzibą w Zawada 26, 28-230 Połaniec, której Dane Osobowe EC powierza w ramach niniejszej Umowy DPA Przetwarzającemu Dane.
14. Fundacja ENEA	<i>Fundacja ENEA</i> z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, której 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

- EC powierza Dane Osobowe do przetwarzania Przetwarzającemu Dane na czas i w celu wykonania Umowy Głównej.
- 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.
- 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

- 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 wniesie 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 24 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 jakiejkolwiek 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 Spółką: *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 Innowacje 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 Połaniec Serwis Sp. z o.o.*, *ENEA Ciepło Sp. z o.o.*, *Fundacja ENEA* 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 Spółki/ek : *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 Innowacje 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 Połaniec Serwis Sp. z o.o., ENEA Ciepło Sp. z o.o., Fundacja ENEA* 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 którakolwiek ze Spółek: 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 Innowacje 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 Połaniec Serwis Sp. z o.o., ENEA Ciepło Sp. z o.o., Fundacja ENEA 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 złotych 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.
2. 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:

1. datę zawarcia niniejszej Umowy DPA,
2. strony Umowy DPA,
3. przedmiot Umowy DPA,
4. cel przetwarzania Danych Osobowych,
5. osoby kontaktowe Stron.

Załącznik II określa:

1. Dane Osobowe przetwarzane przez Przetwarzającego Dane,
2. Sposób przetwarzania Danych Osobowych.

Załącznik III określa:

1. Wzór formularza zgłoszenia naruszenia.

§12. Postanowienia końcowe

1. 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.
2. 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
3. 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.
4. 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.
5. 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.

6. 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.
7. 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.
8. 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 dniu2020 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: 103.929.000,00 zł;	
zwana dalej „ EC ”	zwana dalej „ Przetwarzającym Dane ”
reprezentowana przez:	reprezentowana przez:
.....	
.....	

3. Przedmiot Umowy DPA

Strony łączy umowa (**Umowa Główna**) Nr CRU/U/1400/9...../2020 z dnia ... 2020r. dotycząca świadczenia przez Przetwarzającego Dane usług na rzecz EC, obejmujących:- **Usługi Konsultingowe** – na podstawie przekazanego przez Zamawiającego i przyjętego przez Wykonawcę Zlecenia, w zakresie:

- i) usługi modyfikacji i rozwoju;
- j) usługi konsultacji i doradztwa;
- k) usługi szkoleniowe;
- l) usługi wsparcia technicznego, nieobjęte zakresem Usług Serwisowych;

w wymiarze łącznym nie wyższym niż 900 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;- **Usługi Serwisowe** - na podstawie Zgłoszeń dokonanych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, w zakresie:

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

w wymiarze łącznym nie wyższym niż 600 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.

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>
Imię i nazwisko		
Stanowisko		
Telefon		
E-mail	ecn.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 DPA

Pracownicy podmiotów wymienionych w Preambule pkt a. Umowy DPA

Zakres 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
- h) Dane pracowników związane ze stosunkiem pracy w podmiocie
- i) Dane kontrahentów związane z realizacją zobowiązań przez EC i podmioty

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: (minęły więcej niż 6 godzin od daty zdarzenia)	<table><tr><td>T</td><td>N</td></tr><tr><td>☐</td><td>☐</td></tr></table>	T	N	☐	☐
T	N				
☐	☐				
Powód opóźnienia:					
Opis Naruszenia Ochrony Danych Osobowych (proszę krótko opisać zdarzenie)					
1) Kategorie podmiotów danych (np. klienci, pracownicy)					
2) Liczba podmiotów danych dotkniętych Naruszeniem (przybliżona)					
3) Kategorie zbiorów/rejestrów danych (np. dane finansowe, numery rachunków bankowych)					
4) Liczba zbiorów/rejestrów danych dotkniętych Naruszeniem (przybliżone)					
Opis możliwych skutków Naruszenia Ochrony Danych Osobowych:					
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 jakiekolwiek 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 obligatoryjne? 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	☐	Kradzież	☐
Fax	☐	Oszustwo	☐
Kserokopiarka	☐	Nieautoryzowany dostęp	☐
Hardware komputerowy	☐	Klienci	☐
E-mail	☐	Osoby trzecie	☐
Pobranie z Internetu	☐	Prawo autorskie	☐

Wirus

☐

Inne (proszę wskazać poniżej)

☐

Czy zgłosiłeś Naruszenie: (proszę zaznaczyć właściwe)

T

N

Przełożony – Organy wykonawcze – Szef działu IT – Audytor wewnętrzny – Inny (proszę wskazać poniżej)

☐☐

Dane kontaktowe na wypadek potrzeby uzyskania dalszych informacji lub wyjaśnień (nazwisko, stanowisko, e-mail, telefon)

Podpis osoby upoważnionej przez Przetwarzającego Dane:

Data: