

## UMOWA NR

zawarta pomiędzy:

**Zakładem Ubezpieczeń Społecznych** z siedzibą w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5 posiadającym NIP nr 521-30-17-228, REGON nr 000017756, reprezentowanym przez:

zwanym dalej „**Zamawiającym**”,

a

..... z siedzibą .....; adres:  
....., wpisaną do ....., posiadającą NIP: ....., REGON: ....., wysokość kapitału  
zakładowego ..... PLN, reprezentowaną przez:

zwanym w treści umowy „**Wykonawcą**”,

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”, a każda z osobna „**Stroną**”

w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego realizowanego na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2019 poz. 1843) została zawarta umowa (dalej: „**Umowa**”) o następującej treści:

### § 1

#### Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest opieka serwisowa oprogramowania IBM: AIX, IBM Software for HMC, IBM Power VM, IBM Power HA, DB2 LUW (dalej: „**Opieka serwisowa**” lub „**Oprogramowanie**”), wymienionego w Tabelach A1, A2 i A3 Załącznika nr 1 do Umowy, użytkowanego w 2 ośrodkach ZUS zlokalizowanych w Warszawie.
2. Opieka serwisowa będzie świadczona przez okres 24 miesięcy od daty podpisania Umowy.

### § 2

#### Warunki wykonania przedmiotu Umowy

1. W ramach realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1, Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi Opieki serwisowej na warunkach określonych w niniejszym paragrafie oraz Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Zakres Opieki serwisowej obejmuje:
  - 1) Zapewnienie dostępu do poprawek, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania oraz przekazanie praw do użytkowania udostępnionych poprawek, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania:
    - a) na stronie producenta;

- b) na przenośnym nośniku danych, w terminie 14 dni od dnia dokonania przeglądu Oprogramowania, o którym mowa w ust. 2 pkt 5, albo od dnia, w którym przegląd Oprogramowania miał być najpóźniej wykonany (gdy Wykonawca nie wykonał przeglądu Oprogramowania). W przypadku, gdy przegląd Oprogramowania jest dokonywany w ostatnim miesiącu trwania Umowy, Wykonawca dostarczy poprawki, aktualizacje i nowe wersje Oprogramowania w ostatnim dniu trwania Umowy, aktualne na ten dzień.

Zamawiający nie wymaga dostępu do poprawek i aktualizacji producenta dla wydań DB2 LUW (Tabela A3) w wersji 9.7.

- 2) Wsparcie podczas instalacji poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania w zakresach i terminach uzgodnionych z Zamawiającym;
- 3) Usługa podniesienia wersji Oprogramowania wymienionego w tabelach A1 i A2 Załącznika nr 1 do Umowy. Prace związane z podniesieniem wersji Oprogramowania muszą być wykonane nie później niż do 23 miesiąca obowiązywania Umowy. W terminie do 5 miesięcy od daty zawarcia Umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu harmonogram prac związanych z podniesieniem wersji Oprogramowania wymienionego w tabelach A1 i A2 Załącznika nr 1 do Umowy. Zamawiający w ciągu 14 dni zaakceptuje harmonogram ewentualnie zgłosi uwagi. Wykonawca w ciągu 14 dni zajmie stanowisko co do uwag Zamawiającego. Po zapoznaniu się ze stanowiskiem Wykonawcy Zamawiający wiążąco wskazuje obowiązujące postanowienia harmonogramu. W ramach usługi podniesienia wersji Oprogramowania Wykonawca zobowiązany jest do:
  - a) podniesienia wersji systemu AIX 6.1 do wersji 7.2 - 109 systemów;
  - b) podniesienia wersji klastra HACMP (6.1.0 SP15) do wersji 7.2 – 25 klustrów dwu-nodowych;
  - c) podniesienia wersji systemów VIOS (obecna wersja 2.2.5.20) – 8 systemów;
  - d) podniesienia wersji konsoli zarządzającej HMC (obecna wersja 8.6.0 Service Pack:2) – 2 konsole;
  - e) utworzenia dodatkowo dwóch hostów wraz z instalacją systemu AIX 7.2 oraz konfiguracją klastra dwu – nodowego HACMP w wersji 7.2
  - f) wsparcia analitycznego i projektowego w zakresie realizacji podniesienia wersji systemów /oprogramowania;
- 4) Prawa autorskie do wytworzonych przez Wykonawcę w ramach realizacji Usług dokumentów przechodzą na Zamawiającego w ramach należnego Wykonawcy wynagrodzenia. W ramach usługi podniesienia wersji Oprogramowań Wykonawca będzie odpowiedzialny za:
  - a) upgrade firmware'u na urządzeniach Power780 i V7000, IBM7042-CR6 (firmware dostarczy Zamawiający) w razie konieczności;
  - b) udokumentowanie wprowadzonych zmian.
- 5) Wykonywanie cyklicznych przeglądów Oprogramowania nie rzadziej niż raz na kwartał kalendarzowy. Przegląd Oprogramowania powinien być przeprowadzony w ciągu ostatnich 7 dni roboczych kwartału kalendarzowego i zakończyć się nie później niż w ostatnim dniu roboczym kwartału kalendarzowego. Pierwszy i ostatni przegląd Oprogramowania powinny być przeprowadzone odpowiednio w pierwszym (w terminie

- 7 dni roboczych od zawarcia Umowy) i ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy (w terminie 7 dni roboczych przed zakończeniem Umowy).
- 6) Udzielanie konsultacji zdalnych (np. e-mail, telefon) w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8:00 – 16:00., oraz rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania Oprogramowania.
  - 7) Udzielanie konsultacji w siedzibie Zamawiającego w wymiarze do 360 godzin przez okres świadczenia Opieki serwisowej, w terminach wcześniej uzgodnionych pomiędzy Stronami.
  - 8) Obsługę zgłoszeń dotyczących problemów z obsługą lub funkcjonowaniem Oprogramowania wykonywaną 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku (dalej: „Obsługa zgłoszeń serwisowych”).
  - 9) Przywrócenie Oprogramowania do pełnej sprawności:
    - a) w terminie 24 godzin dla Incydentu **Krytycznego**, którego skutkami są: niedostępność Oprogramowania i usług na nim realizowanych w środowiskach produkcyjnych lub całkowity brak możliwości korzystania z Oprogramowania lub braku możliwości korzystania z funkcjonalności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub utrata lub niespójność danych produkcyjnych lub naruszenie bezpieczeństwa.
    - b) w terminie 48 godzin, dla Incydentu **Średniego**, którego skutkami są: ograniczona możliwość korzystania z funkcjonalności lub wydajności Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych i nieprodukcyjnych w sposób wskazany w dokumentacji technicznej Producenta Oprogramowania.
    - c) w terminie 5 dni dla Incydentu **Niskiego**, którego skutkami są: drobne niedogodności w funkcjonowaniu Oprogramowania w środowiskach produkcyjnych lub Oprogramowanie w trakcie rozwoju lub w środowisku testowym, nie działa zgodnie z dokumentacją techniczną Producenta Oprogramowania.
3. Poziom Incydentów, o których mowa w ust. 2 pkt 9 określa Zamawiający wskazując przy tym na widoczne skutki zdarzenia.
  4. Czas rozwiązania problemu jest liczony każdorazowo od chwili dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego do chwili dostarczenia rozwiązania końcowego, czyli do momentu przywrócenia prawidłowego działania Oprogramowania i jego funkcjonalności poprzez dostarczenie poprawki, pakietu poprawek lub innej aktualizacji Oprogramowania.
  5. Zamawiający dopuszcza zastosowanie obejścia polegającego na zmianie parametrów Oprogramowania, rekomendację modyfikacji procesu przetwarzania danych, rekomendację modyfikacji sprzętowo-programowej, rekomendację modyfikacji infrastruktury wykorzystywanej przez Oprogramowanie, lub inne rekomendacje, prowadzące do zmiany poziomu problemu na niższy, bądź do zamknięcia problemu i przywrócenia pełnej sprawności Oprogramowania.
  6. Wykonawca zobowiązuje się i zapewnia, że w rejestrach sprzedaży producenta, poprawki, aktualizacje i nowe wersje Oprogramowania będą zgłoszone przez Wykonawcę jako przeznaczone bezpośrednio dla Zamawiającego. Poprawki, aktualizacje i nowe wersje Oprogramowania (w tym również firmware) nie mogą powodować ponoszenia większych kosztów przez Zamawiającego niż przed ich instalacją.
  7. Wykonawca zobowiązany jest w ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy udzielić lub zapewnić udzielenie licencji lub sublicencji na korzystanie z poprawek, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania, o jakich mowa w ust. 2 pkt 1 niniejszego paragrafu, w zakresie wystarczającym do korzystania z Oprogramowania, w tym w szczególności:

- 1) wykorzystania w pełnej funkcjonalności;
- 2) trwałego lub czasowego zwielokrotniania programu komputerowego lub dokumentacji w całości lub części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie;
- 3) wprowadzania i zapisywania w pamięci komputerów, odtwarzania, utrwalania, przekazywania, przechowywania, wyświetlania i stosowania;
- 4) instalacji, uruchamiania oraz eksploatacji Oprogramowania;

Realizację powyższego obowiązku Wykonawca zobowiązany jest wykazać przez stosowne dokumenty lub narzędzia dostępu, w tym kody dostępu do poprawek, aktualizacji i nowych wersji lub dokumenty licencyjne, najpóźniej w dniu dostarczenia poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania.

8. W ramach wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy określonego w § 3 ust.1, Zamawiającemu przysługują autorskie prawa majątkowe do stanowiących utworów w rozumieniu ustawy z 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. z 2019 r. poz. 1231 ze zm.) efektów czynności Wykonawcy, będących przedmiotem Umowy.
9. Przeniesienie majątkowych praw autorskich nastąpi w dniu podpisania bez zastrzeżeń odpowiedniego protokołu stanowiącego załącznik nr 13 do Umowy, obejmującego dany utwór, na wymienionych poniżej polach eksploatacji:
  - 1) wykorzystania w pełnej funkcjonalności;
  - 2) kopiowanie, wprowadzania do obrotu, użyczenia.
10. W przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie jakichkolwiek roszczeń z tytułu korzystania przez Zamawiającego z efektów realizacji Umowy, lub w przypadku zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń z zakresu ochrony praw licencyjnych lub praw autorskich z tytułu korzystania przez Zamawiającego z produktów Usług, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich kroków prawnych zapewniających należytą ochronę Zamawiającego przed takimi roszczeniami osób trzecich, a w szczególności zobowiązuje się wstąpić w miejsce Zamawiającego lub w przypadku braku takiej możliwości przystąpić po stronie Zamawiającego do wszelkich postępowań toczących się przeciwko Zamawiającemu, a także zobowiązuje się zrekompensować Zamawiającemu wszelkie koszty, jakie może ponieść Zamawiający lub jakie będzie zobowiązany zapłacić osobie trzeciej w związku z roszczeniem lub pozwem sądowym o naruszenie prawa autorskiego, licencji, patentu, zastrzeżonego wzoru lub praw znaku towarowego, jakie ta osoba zgłosi w związku z tym, że Zamawiający eksploatuje produkty Usług.
11. Obsługa zgłoszeń serwisowych następować będzie z wykorzystaniem systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager). Format oraz struktura komunikatów obsługiwanych przez system obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP Service Manager), jak również zakres informacji przekazywanych przy zgłaszaniu awarii opisany jest w Załączniku nr 8 do Umowy. Za moment zgłoszenia awarii (HP Service Manager) uznany będzie czas przesłania do Wykonawcy Formularza zgłoszenia awarii, stanowiącego Załącznik nr 3 do Umowy, lub zgłoszenia z systemu HP Service Manager.
12. Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić otrzymanie zgłoszenia problemu, w terminie 60 minut od jego zgłoszenia, w takiej formie, w jakiej je otrzymał (dalej: „**Czas Reakcji**”).
13. Wykonawca, w terminie 60 dni od daty zawarcia Umowy, dokona integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, co Strony potwierdzą podpisaniem Protokołu potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy

z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 10 do Umowy.

14. Strony zobowiązane są do niezwłocznego poinformowania o awarii swojego systemu obsługi zgłoszeń za pośrednictwem uzgodnionych adresów poczty elektronicznej. W przypadku braku takiej informacji, zgłoszenia i komunikaty przesyłane przez systemy obsługi zgłoszeń będą uznane za dostarczone. Stan awarii obowiązuje od momentu otrzymania informacji przez drugą Stronę i trwa do momentu jej odwołania przez Stronę, która ją zgłosiła.
15. Do czasu integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego oraz w przypadku awarii systemu obsługi zgłoszeń, zgłoszenia będą dokonywane na Formularzu zgłoszenia awarii, którego wzór określa Załącznik nr 3 do Umowy a wymiana komunikatów nastąpi za pośrednictwem poczty elektronicznej na uzgodnione adresy e-mail lub telefonicznie. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o awarii swojego systemu obsługi zgłoszeń. W przypadku braku takiej informacji, zgłoszenia awarii dokonane przez Zamawiającego przez system HP Service Manager do systemu Wykonawcy będą uznane za dostarczone.
16. Adresy i telefony, służące do dokonywania zgłoszeń i potwierdzania ich przyjęcia w przypadku awarii systemu HP Service Manager oraz do czasu integracji systemów, o którym mowa w ust. 8, Strony prześlą sobie w terminie 3 dni od daty zawarcia Umowy.
17. Łączny czas awarii systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy, po dokonaniu integracji, w okresie rozliczeniowym (miesiąc kalendarzowy) nie może przekroczyć 120 godzin. Czas awarii systemu obsługi zgłoszeń liczony jest od godziny następującej po godzinie w której awaria została zgłoszona do godziny jej odwołania przez Wykonawcę.
18. Usunięcie awarii zostanie potwierdzone przesłaniem potwierdzenia do systemu obsługi zgłoszeń Zamawiającego (HP SM) lub w przypadku jego awarii odesłaniem Formularza zgłoszenia serwisowego kanałem rezerwowym. Po przywróceniu działania systemu obsługi zgłoszeń data i godzina usunięcia awarii zostanie odnotowana w systemie obsługi zgłoszeń Zamawiającego zgodnie z czasem z Formularza zgłoszenia serwisowego.
19. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany struktury komunikatów opisanych w Załączniku nr 8 do Umowy. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dostosowania swojego systemu do obsługi nowych mechanizmów w czasie nieprzekraczającym 60 dni od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego zmiany mechanizmów komunikacji. Zmiana struktury komunikatów nie wymaga konieczności sporządzenia aneksu do Umowy.
20. Wykonawca zapewni koordynatora Umowy, z którym będą prowadzone wszelkie bieżące uzgodnienia m. in. w zakresie planowanych przeglądów Oprogramowania i konsultacji. Koordynator przedstawi plan obsługi serwisowej w terminie do 30 dni od podpisania Umowy oraz będzie dostarczał Zbiorcze miesięczne raporty z wykonanych usług i konsultacji, zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy. Sposób uzgadniania raportów znajduje się w ust. 21 poniżej.
21. W terminie 3 dni roboczych po zakończeniu miesiąca kalendarzowego, w którym Wykonawca świadczył usługi Opieki serwisowej, a w przypadku ostatniego miesiąca obowiązywania Umowy, w terminie 3 dni roboczych od dnia zakończenia obowiązywania Umowy, Wykonawca wystawia Zbiorczy miesięczny raport z wykonanych usług i konsultacji. Zamawiający zaakceptuje raport lub zgłosi do niego uwagi w terminie 2 dni roboczych od jego otrzymania. W przypadku zgłoszenia uwag do Zbiorczego miesięcznego raportu z wykonanych usług i konsultacji Wykonawca w terminie do 2 dni roboczych od daty zgłoszenia uwag, ponownie przedstawi do akceptacji

raport. Zamawiający akceptuje raport w terminie 2 dni roboczych lub zgłasza dalsze uwagi w tym terminie. Nierozwiązane kwestie sporne są rozstrzygane przez przedstawicieli Stron nadzorujących realizację Umowy lub eskalowane do odpowiednich struktur lub osób wyższego szczebla każdej ze Stron. Raport powinien zostać uzgodniony w terminie do końca miesiąca następującego po miesiącu, którego Zbiorczy miesięczny raport z wykonanych usług i konsultacji dotyczy. W sytuacji braku uzgodnienia Zbiorczego miesięcznego raportu z wykonanych usług i konsultacji w zakresie liczby godzin konsultacji wykorzystanych przez Zamawiającego w danym miesiącu Wykonawca, w terminie zgodnym z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 106, ze zm.), wystawi fakturę na podstawie liczby godzin konsultacji wskazanych przez Zamawiającego. Postanowienie zdania poprzedzającego nie stanowi zrzeczenia się roszczeń przez Wykonawcę.

22. Koordynatorem Umowy po stronie Wykonawcy jest ....., tel.: ....., email: .....
23. Koordynatorem Umowy po stronie Zamawiającego jest ....., tel.: ..... email: .....
24. Do obsługi zapotrzebowań Zamawiającego w zakresie, o którym mowa w ust. 2 pkt 6, ustala się adresy email Wykonawcy : .....i tel. ....
25. Wykonawca zapewni koordynatora umowy serwisowej, z którym będą prowadzone wszelkie bieżące uzgodnienia m. in. w zakresie planowanych przeglądów i konsultacji oraz będzie dostarczał miesięczne raporty dotyczące zgłoszeń oraz wykonanych prac serwisowych.
26. Do realizacji Umowy Wykonawca zapewni minimum jednego stałego eksperta technicznego, który posiada umiejętności określone w Załączniku nr 12 do Umowy. W przypadku eksperta nie porozumiewającego się w języku polskim Wykonawca zapewni tłumacza. Ekspert ten musi posiadać umiejętność konfigurowania oprogramowania będącego przedmiotem zamówienia oraz rozwiązywania problemów związanych z jego eksploatacją.
27. Usługa Opieki serwisowej oprogramowania będzie świadczona w języku polskim.

### **§ 3**

#### **Wynagrodzenie umowne i zasady rozliczeń**

1. łączne wynagrodzenie brutto, tj. z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT), należne Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1, nie przekroczy kwoty ..... PLN (słownie złotych: ..... /100), zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy (Formularz cenowy), z zastrzeżeniem § 9 ust. 2.
2. Całkowite wynagrodzenie brutto, tj. z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT), należne Wykonawcy z tytułu świadczenia Opieki serwisowej, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 1, 2, 5, 6, 8, 9 , nie przekroczy kwoty ..... PLN (słownie złotych: ..... /100), zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy (Formularz cenowy), z zastrzeżeniem § 9 ust. 2.
3. Miesięczne wynagrodzenie brutto, tj. z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT), należne Wykonawcy z tytułu świadczenia Opieki serwisowej, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 1, 2, 5, 6, 8, 9 wynosi: ..... PLN (słownie złotych: ..... /100), w tym wynagrodzenie netto ..... PLN (słownie złotych: ..... /100) i podatek VAT - według stawki...% - ..... PLN (słownie złotych: ..... /100) zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy (Formularz cenowy), z zastrzeżeniem § 9 ust. 2.
4. Całkowite wynagrodzenie brutto, tj. z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT), należne Wykonawcy z tytułu usług konsultacji, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 7 nie przekroczy

kwoty ..... PLN (słownie złotych: ..... /100), zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy (Formularz cenowy), z zastrzeżeniem § 9 ust. 2.

5. Wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu usług konsultacji, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 7, za 1 godzinę wynosi brutto, tj. z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT) : ..... PLN (słownie złotych: ..... /100), w tym wynagrodzenie netto: ..... PLN (słownie złotych: ..... /100) i podatek VAT - według stawki ....% - ..... PLN (słownie złotych: ..... /100) zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy (Formularz cenowy), z zastrzeżeniem § 9 ust. 2.
6. Całkowite wynagrodzenie brutto, tj. z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT), należne Wykonawcy z tytułu Usług podniesienia wersji oprogramowania, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 3 wyspecyfikowanego w Tabelach A1 i A2 Załącznika nr 1 do Umowy nie przekroczy kwoty ..... PLN (słownie złotych: ..... /100), zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Umowy (Formularz cenowy).
7. Należne Wykonawcy w danym miesiącu kalendarzowym wynagrodzenie z tytułu usług konsultacji, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 7, będzie obliczone jako iloczyn liczby godzin konsultacji wykorzystanych przez Zamawiającego w danym miesiącu i wynagrodzenia za 1 godzinę konsultacji, o którym mowa w ust. 5, z zastrzeżeniem postanowienia w zdaniu przedostatnim § 2 ust. 21. W przypadku wystawienia faktury przez Wykonawcę w oparciu o postanowienie w zdaniu przedostatnim § 2 ust. 12 po uzgodnieniu przez Strony Zbiorczego miesięcznego raportu z wykonanych usług i konsultacji, jeśli wystąpi różnica pomiędzy liczbą godzin konsultacji wykorzystanych w danym miesiącu wskazaną przez Zamawiającego a liczbą godzin zawartą w uzgodnionym raporcie, Wykonawca wystawi fakturę korygującą niezwłocznie po podpisaniu bez zastrzeżeń przez Strony Zbiorczego miesięcznego raportu z wykonanych usług i konsultacji.
8. W zakresie dotyczącym świadczenia usług Opieki serwisowej, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 1, 2, 5, 6, 8, 9, Zamawiający będzie dokonywał płatności za okresy, w których te usługi Opieki serwisowej były faktycznie realizowane. Wysokość wynagrodzenia za niepełny miesiąc kalendarzowy świadczenia usług Opieki serwisowej, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 1, 2, 5, 6, 8, 9 będzie wyliczona w następujący sposób: wynagrodzenie za świadczenie usług za 1 miesiąc podzielone przez liczbę dni w danym miesiącu i pomnożone przez liczbę dni świadczenia usług w tym miesiącu.
9. Ze względu na fakt, że Wykonawca wycenił w swojej ofercie 24 miesiące świadczenia Opieki serwisowej, liczone według zasad określonych w art. 112 Kodeksu cywilnego, natomiast zastosowanie ustalonej w ust. 8 zasady wyliczenia wynagrodzenia za niepełny miesiąc kalendarzowy świadczenia Opieki serwisowej, do pierwszego i ostatniego miesiąca kalendarzowego świadczenia Opieki serwisowej, prowadziłoby do nieuzasadnionego przekroczenia kwoty podanej w ofercie oraz ust. 3 o kwotę odpowiadającą wynagrodzeniu za jeden dzień świadczenia Opieki serwisowej, Strony zgodnie postanawiają, że wynagrodzenie za ostatni miesiąc kalendarzowy, w którym świadczona jest Opieka serwisowa, wyliczone będzie w następujący sposób: wynagrodzenie za świadczenie usługi za 1 miesiąc podzielone przez liczbę dni w danym miesiącu i pomnożone przez liczbę dni świadczenia usługi w tym miesiącu pomniejszoną o jeden dzień. Przyjęta zasada obliczenia wynagrodzenia za ostatni miesiąc kalendarzowy świadczenia Opieki serwisowej nie zmienia przyjętego w Umowie terminu jej świadczenia.

10. Zastosowanie zasad obliczeń wynagrodzenia za niepełny miesiąc kalendarzowy świadczenia Usług określonych w ust. 8 i 9 w żadnym wypadku nie może doprowadzić do przekroczenia całkowitego wynagrodzenia brutto z tytułu świadczenia Opieki serwisowej, o której mowa w § 1 ust. 1, określonego w ust. 2.
11. Łączne wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, zawiera w sobie wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy i wyczerpuje wszelkie roszczenia Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu wykonania Umowy.
12. Płatności wynagrodzenia należnego Wykonawcy następować będą co miesiąc, z dołu, w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury (dostarczonej zgodnie z ust. 20 i 21 poniżej), po podpisaniu bez zastrzeżeń przez Strony Zbiorczego miesięcznego raportu z wykonanych usług, konsultacji (którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do Umowy) oraz dla usługi podniesienia wersji Oprogramowania Protokół odbioru usługi (którego wzór stanowi Załącznik nr 13 do Umowy) z zastrzeżeniem postanowienia w zdaniu przedostatnim § 2 ust. 21.
13. Na fakturze, o której mowa w ustępie poprzedzającym, Wykonawca powinien wykazać odrębnie wynagrodzenie z tytułu świadczenia Opieki serwisowej, o której mowa w § 2 ust. 2 pkt 1, 2, 5, 6 i wynagrodzenie z tytułu usług konsultacji, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 7 oraz wynagrodzenie za podniesienie wersji Oprogramowania, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 3.
14. Płatności następować będą każdorazowo przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr .....
15. Wykonawca że jest/nie jest zarejestrowany jako czynny podatnik VAT a wskazany w ust. 14 rachunek, jest/ nie jest rachunkiem, do którego został otwarty rachunek VAT, w rozumieniu art. 2 pkt 37 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2020 r. poz. 106), i został/ nie został zawarty w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 tej ustawy (wykaz podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT). W związku z powyższym płatność zostanie dokonana zgodnie z art. 108a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2020 r. poz. 106). *(W § 3 ust. 15 zdanie pierwsze do uzupełnienia przed zawarciem Umowy. Zdanie drugie do wykreślenia w przypadku, gdy Wykonawca nie będzie zarejestrowany jako czynny podatnik VAT).*
16. Zamawiający, w przypadku gdy stwierdzi, że wskazany rachunek bankowy Wykonawcy - jeżeli Wykonawca jest zarejestrowany jako czynny podatnik VAT - nie jest ujawniony w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, jest uprawniony do wstrzymania wypłaty wynagrodzenia Wykonawcy, do czasu wskazania prawidłowego numeru rachunku bankowego. W związku z takim wstrzymaniem płatności Wykonawcy nie należą się żadne odsetki
17. Za datę dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
18. Strony ustalają, że okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
19. Faktury należy wystawić w brzmieniu:  
Dane Nabywcy i Odbiorcy  
NIP 521 301 72 28  
Zakład Ubezpieczeń Społecznych,  
01-748 Warszawa, ul. Szamocka 3, 5
20. Faktury w postaci papierowej wraz z załącznikiem (Zbiorczy miesięczny raport z wykonanych usług i konsultacji) należy dostarczać na adres: Zakład Ubezpieczeń Społecznych – sekretariat Departamentu Zarządzania Systemami Informatycznymi, ul. Szamocka 3,5, 01-748 Warszawa.



21. Faktury w formie ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego (bez załączników), należy przekazywać za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania, na skrzynkę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Załączniki w formie papierowej należy przekazać na adres podany w ust. 20.
22. Zamieszczając dane faktury na Platformie Elektronicznego Fakturowania należy:
  - 1) wprowadzić dodatkowe numery identyfikacyjne PEPPOL/PEF (typ numeru: NIP), tj.:
    - dla Nabywcy: 5213017228
    - dla Odbiorcy: 5213017228
  - 2) w polu „numer umowy” należy wskazać nr ..... stanowiący nr umowy zamówienia publicznego nadany przez Zamawiającego.
23. Wybór formy wystawienia i doręczenia faktury należy do Wykonawcy.
24. Faktura wystawiona lub doręczona niezgodnie z obowiązującymi przepisami lub postanowieniami Umowy nie będzie stanowiła podstawy do zapłaty.
25. Wszelkie koszty i opłaty bankowe występujące po stronie banku Zamawiającego pokrywa Zamawiający. Wszelkie koszty i opłaty bankowe występujące po stronie banku Wykonawcy pokrywa Wykonawca.
26. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze NIP wskazanym w komparycji Umowy.
27. Zamawiający oświadcza, że jest podatnikiem podatku VAT o numerze NIP wskazanym w komparycji Umowy.
28. Faktury, o których mowa w ust. 13, wystawiane będą przez Wykonawcę nie wcześniej niż pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, którego dotyczy faktura. Data wykonania usługi (sprzedaży), wskazana na fakturze musi być zgodna z miesiącem wykonania usługi.

#### **§ 4**

##### **Podwykonawcy**

1. Wykonawca odpowiada za działania podmiotów, którymi się posługuje przy wykonywaniu zobowiązań lub uprawnień z Umowy (w tym personelu Wykonawcy oraz podwykonawców i personelu podwykonawców) jak za własne działania.
2. O zamiarze powierzenia realizacji Umowy podwykonawcy innemu niż wskazany w Załączniku nr 7 do Umowy lub rezygnacji z podwykonawcy, Wykonawca ma obowiązek powiadomić Zamawiającego na piśmie, nie później niż 14 dni przed planowaną zmianą lub rezygnacją z podwykonawcy. Zmiana podwykonawcy lub rezygnacja z podwykonawcy nastąpi w formie aneksu do Umowy.
3. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 Pzp w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia te warunki w stopniu nie mniejszym niż określone w SIWZ. Zamawiający zbada również, czy wobec proponowanego innego podwykonawcy nie zachodzą podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy Pzp, na zasadach określonych w SIWZ. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków i braku podstaw wykluczenia, lub z Wykonawcą, jeżeli nie wykazał samodzielnego spełnienia warunków, do czasu wykazania przez Wykonawcę

ich spełnienia lub wskazania innego podwykonawcy. W takim przypadku, Zamawiający złoży Wykonawcy pisemne oświadczenie o sprzeciwie w terminie nie później niż 7 dni przed planowanym rozpoczęciem współpracy z podwykonawcą lub rezygnacji z podwykonawcy. Brak odpowiedzi Zamawiającego we wskazanym terminie traktowany jest jako zgoda na proponowaną zmianę lub rezygnację z podwykonawcy. Opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z podwykonawcą lub Wykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.

4. Wykonawca zapewni, że podwykonawcy nie będą korzystać z dalszego podwykonawstwa.
5. Za podwykonawców nie uważa się osób fizycznych świadczących usługi na rzecz Wykonawcy lub jego podwykonawców na podstawie umów cywilnoprawnych, będących członkami personelu Wykonawcy lub podwykonawców.

## **§ 5**

### **Kary umowne i wypowiedzenie Umowy**

1. W przypadku braku dostępu do poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania na stronie producenta, zgodnie z § 2 ust. 2 pkt 1 lit a, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100) za każdy rozpoczęty dzień niedostępności.
2. W przypadku opóźnienia terminu dostarczenia poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania na przenośnym nośniku danych, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 1 lit b, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
3. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu Przywrócenia Oprogramowania do pełnej sprawności określonego w § 2 ust. 2 pkt 9 lit. a i b Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w wysokości:
  - a) 1.200,00 PLN (słownie złotych: tysiąc dwieście 00/100) dla Incydentu Krytycznego;
  - b) 700 PLN (słownie złotych: siedemset 00/100) dla Incydentu Średniego.
4. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu Przywrócenia Oprogramowania do pełnej sprawności określonego w § 2 ust. 2 pkt. 9 lit. c Umowy, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 200,00 PLN (słownie złotych: dwieście 00/100) dla Incydentu Niskiego.
5. W przypadku nie udzielenia wsparcia podczas instalacji poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania w terminie, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 2, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, odrębnie dla każdego Oprogramowania, o którym mowa w § 1 ust 1 za każdy brak instalacji.
6. W przypadku niewykonania przez Wykonawcę przeglądu Oprogramowania, w terminie, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 5, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, odrębnie za każdy opóźniony przegląd każdego Oprogramowania.
7. W przypadku braku udzielenia konsultacji w siedzibie Zamawiającego w terminie, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 7, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 250,00 PLN (słownie złotych: dwieście pięćdziesiąt 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia udzielenia konsultacji.

8. W przypadku opóźnienia Czasu Reakcji, o którym mowa w § 2 ust. 12, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100,00 PLN (słownie złotych: sto 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
9. W przypadku niedotrzymania terminu integracji, o którym mowa w § 2 ust. 13 lub ust. 19. , Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 250,00 PLN (słownie złotych: dwieście pięćdziesiąt 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
10. W przypadku przekroczenia łącznego czasu awarii systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy w okresie rozliczeniowym, o którym mowa § 2 ust. 14, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 250,00 PLN (słownie złotych: dwieście pięćdziesiąt 00/100) za każdy rozpoczęty dzień.
11. W przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa informacji, o których mowa w § 8, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 000,00 PLN (słownie złotych: sto tysięcy 00/100) za każdy przypadek naruszenia.
12. W przypadku nieprzekazania Zamawiającemu dowodów potwierdzających przekazanie członkom personelu Wykonawcy klauzuli informacyjnej związanej z przetwarzaniem przez Zamawiającego Danych Osobowych personelu Wykonawcy, stanowiącej Załącznik nr 11 do Umowy, o których mowa w § 10 ust. 4, w wysokości 500 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdy przypadek nieprzekazania klauzuli informacyjnej poszczególnemu członkowi personelu Wykonawcy.
13. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z pkt 5.1., 6.1. g, 6.2., 7.2, 7.3, 7.7. Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 14 do Umowy, w wysokości 5 000 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100) za każdy ujawniony przypadek.
14. W przypadku uniemożliwienia lub utrudnianie audytu, o którym mowa w pkt 8 lub niedopełnienie obowiązku informacyjnego, o którym w pkt 6.6 Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 14 do Umowy, w wysokości 25 000 PLN (słownie złotych: dwadzieścia pięć tysięcy 00/100) za każdy ujawniony przypadek.
15. W przypadku opóźnienia w realizacji obowiązków wskazanych w pkt 6.1. a-b Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 14 do Umowy, w wysokości 500 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.
16. W przypadku niedotrzymania terminu podniesienia wersji Oprogramowania, ustalonego na zasadach uregulowanych w § 2 ust. 2 pkt 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5 000,00 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
17. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 20% łącznego wynagrodzenia brutto, tj. z podatkiem VAT, o którym mowa w § 3 ust. 1.
18. Każde naliczenie kar umownych zostanie udokumentowane wystawieniem i przesłaniem do Wykonawcy przez Zamawiającego noty obciążeniowej zawierającej w treści kalkulację kwot naliczonych kar umownych. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy. W przypadku braku takiej możliwości Zamawiający określi termin płatności w wystawionej notie obciążeniowej, liczony od daty jej otrzymania przez Wykonawcę. Brak możliwości dokonania potrącenia z faktury lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy lub brak wpłaty za notę przez Wykonawcę, upoważnia Zamawiającego do wystawienia wezwania do zapłaty. Brak wpłaty w odpowiedzi na wezwanie do zapłaty spowoduje wszczęcie dochodzenia należności na drodze windykacji sądowej.

19. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem w dniu otrzymania przez Wykonawcę oświadczenia w tym przedmiocie z ważnych powodów, przez które Strony rozumieją w szczególności:
- 1) posłużenie się podwykonawcą lub rezygnacja z podwykonawcy bez uprzedniego powiadomienia Zamawiającego albo mimo sprzeciwu Zamawiającego;
  - 2) 3-krotny, co najmniej 14 dniowy lub 1-krotny, co najmniej 30 dniowy brak dostępu do poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania na stronie producenta, zgodnie z § 2 ust. 2 pkt 1 lit. a;
  - 3) 3-krotne, co najmniej 14 dniowe lub 1-krotne, co najmniej 30 dniowe opóźnienie terminu przekazania poprawek, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania na przenośnym nośniku danych, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 1 lit. b;
  - 4) 3-krotne niedotrzymanie terminu wsparcia podczas instalacji poprawek, aktualizacji lub nowych wersji Oprogramowania, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 2;
  - 5) przekroczenie terminu podniesienia wersji Oprogramowania, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 3 o więcej niż 7 dni;
  - 6) 4-krotne, co najmniej 7-dniowe opóźnienie terminu udzielenia konsultacji, o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 7;
  - 7) W rejestrach sprzedaży producenta, poprawki aktualizacji i nowe wersje Oprogramowania nie są zgłoszone jako przeznaczone bezpośrednio dla Zamawiającego;
  - 8) Wykonawca naruszył § 8 dotyczący bezpieczeństwa informacji lub § 10 dotyczący ochrony danych osobowych;
  - 9) w przypadku nie zapewnienia stałego eksperta technicznego, o jakim mowa w § 2 ust. 26 przez okres co najmniej 7 dni;
  - 10) w przypadku otwarcia likwidacji Wykonawcy.
20. Wypowiedzenie Umowy z przyczyn o jakich mowa w ust. 15 pkt 5, 7 - 9 poprzedzone będzie wezwaniem Wykonawcy do spełnienia świadczenia, złożonym w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
21. W przypadku, gdy szkoda powstała po stronie Zamawiającego przewyższa ustanowioną karę umowną, Zamawiający ma prawo dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego.
22. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wartości łącznego wynagrodzenia Umowy, o którym mowa w §3 ust. 1. Taką samą karę zapłaci Wykonawca Zamawiającemu w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Wykonawcę bez ważnego powodu.

## **§ 6**

### **Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy**

1. Wykonawca udzielił Zamawiającemu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie gwarancji bankowej w wysokości ..... PLN (słownie złotych: ...../100), tj. 5 % łącznego wynagrodzenia brutto, tj. z podatkiem VAT, o którym mowa w § 3 ust. 1.
2. Zabezpieczenie ważne będzie na okres obowiązywania Umowy, przedłużony o 30 dni i zostanie zwrócone na warunkach określonych w ust. 4.

3. Wykonawca może zmienić formę zabezpieczenia na inną zgodnie z przepisami art. 149 ustawy Prawo zamówień publicznych. Zmiana taka nie powoduje konieczności zmiany Umowy.
4. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w terminie 30 dni po upływie okresu realizacji Umowy lub zatrzyma w całości lub odpowiedniej części w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę.
5. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy służy pokryciu roszczeń Zamawiającego wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym potrącania kar umownych bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy.
6. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia zabezpieczenia w formie gwarancji bankowej/ ubezpieczeniowej lub poręczenia, gwarancja bankowa/ubezpieczeniowa lub poręczenie będzie nieodwołalne, bezwarunkowe, płatne na każde pierwsze żądanie Zamawiającego zawierające oświadczenie o okolicznościach stanowiących podstawę do żądania wypłaty należności, w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych, niezależnie od kwestionowania, czy zastrzeżeń Wykonawcy i bez dochodzenia, czy wezwanie Zamawiającego jest uzasadnione czy nie.

## **§ 7**

### **Siła wyższa**

1. Strony Umowy będą zwolnione z odpowiedzialności za niewypełnienie swoich zobowiązań zawartych w Umowie z powodu siły wyższej, jeżeli okoliczności zaistnienia siły wyższej będą stanowiły przeszkodę w ich wypełnieniu.
2. Siłą wyższą jest zdarzenie zewnętrzne, nie posiadające swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia, przy czym dotyczy to niemożliwości zapobieżenia jego szkodliwym następstwom.
3. Strona może powołać się na zaistnienie siły wyższej tylko wtedy, gdy poinformuje ona o tym pisemnie drugą Stronę w ciągu 3 dni od jej zaistnienia.
4. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać udowodnione przez Stronę, która się na nie powołuje.
5. Strony zawierając Umowę mają świadomość, że w dniu 13 marca 2020 r. ogłoszono w Rzeczypospolitej Polskiej stan zagrożenia epidemicznego, a w dniu 20 marca 2020 r. stan epidemii, oraz w związku z tym wprowadzone zostały szczególne regulacje prawne, spośród których można wymienić:
  - 1) ustawę z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 poz. 1842 dalej: „Ustawa”),
  - 2) ustawę z 19 czerwca 2020 r. o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19 (Dz. U. z 2020 poz. 1086)
  - 3) rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 20 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii (Dz. U. poz. 491),
  - 4) rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 07 sierpnia 2020 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. z 2020 r. poz.1356)

6. Wykonawca oświadcza, że składając ofertę, a następnie zawierając Umowę, uwzględnił stan epidemii, a także regulacje prawne i ograniczenia z niego wynikające.
7. Powyższe oświadczenia nie wyłączają możliwości powołania się na wystąpienie epidemii COVID-19 jako zdarzenia Siły wyższej, w sytuacji, gdy:
  - 1) rozwój epidemii dotknie którąkolwiek ze Stron w stopniu zwiększonym aniżeli w chwili złożenia oferty, lub
  - 2) wprowadzenia nowych regulacji prawnych związanych ze stanem epidemii- jeżeli zmienione okoliczności lub regulacje prawne mają wpływ na realizację Umowy.
8. Ciężar wykazania zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 7, oraz ich wpływu na realizację Umowy obciąża Stronę, która się na nie powołuje.

## **§ 8**

### **Bezpieczeństwo informacji**

1. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji chronionych Zamawiającego uzyskanych w trakcie wykonywania Umowy, w szczególności tajemnicy prawnie chronionej, wszelkich danych, wiedzy, informacji dotyczących rozmieszczenia aktywów Zamawiającego, ich wykorzystywania oraz sposobów zabezpieczenia, w tym informacji związanych z rozmieszczeniem urządzeń informatycznych i telekomunikacyjnych, konfiguracji infrastruktury techniczno-systemowej (ITS) oraz stosowanych zabezpieczeń i ochrony, a także informacji pozyskanych w wyniku analizy lub przetworzenia dostarczonych informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Zamawiającego na szkodę, bez względu na formę ich utrwalenia i sposób przechowywania, okoliczności uzyskania do nich dostępu. Obowiązek zachowania w tajemnicy trwa również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.
2. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie dotyczy informacji, które:
  - 1) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień umów;
  - 2) były znane przed otrzymaniem ich od Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu;
  - 3) podlegają ujawnieniu na mocy obowiązujących przepisów prawa, w takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego.
3. Osoby wykonujące zadania w związku z realizacją Umowy są zobowiązane do przestrzegania uregulowań wewnętrznych Zamawiającego dotyczących bezpieczeństwa informacji, w szczególności zawartych w Polityce bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, a także uregulowań wewnętrznych w zakresie zarządzania dostępem i uprawnieniami do systemów informatycznych eksploatowanych przez Zamawiającego, w szczególności w przypadku, gdy wykonują oni te zadania poza terenem budynków (praca zdalna), na terenie budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń użytkowanych przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne środki do zachowania w poufności informacji chronionych, o których mowa w ust. 1, w szczególności zobowiązany jest do:

- 1) nieujawniania informacji chronionej pracownikom lub współpracownikom Wykonawcy, wszelkim podmiotom powiązanym z Wykonawcą lub go reprezentującym, którzy nie biorą udziału bezpośrednio w wykonaniu Umowy jak również jakimkolwiek osobom trzecim;
  - 2) podjęcia działań niezbędnych przy wykonywaniu Umowy, polegających w szczególności na udzielaniu stosownych instrukcji dotyczących postępowania z informacjami chronionymi pracownikom i współpracownikom Wykonawcy, podmiotom powiązanym z Wykonawcą lub go reprezentującym oraz zobowiązań w formie pisemnej do zachowania ich w tajemnicy;
  - 3) niewykorzystywania w jakikolwiek sposób informacji chronionych, w szczególności w prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej;
  - 4) niekopiowania, nieutrwalania oraz niepowielania w jakikolwiek sposób pozyskanych przez Wykonawcę informacji chronionych w celach innych niż wynikających z niniejszej Umowy;
  - 5) w przypadku podjęcia współpracy z wszelkimi podmiotami powiązanymi z Wykonawcą lub go reprezentującymi lub osobami trzecimi, Wykonawca zobowiązany jest zawrzeć w umowach określających zasady współpracy między stronami obowiązek zachowania w poufności informacji chronionych Zamawiającego oraz obowiązek zwrotu materiałów zawierających informację chronioną, na zasadach określonych w ust. 8.
5. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do:
- 1) bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zaistniałych lub podejrzewanych incydentach związanych z bezpieczeństwem informacji chronionych;
  - 2) podjęcia wszelkich prawnie dopuszczalnych środków, jakie będą możliwe i adekwatne, dla zmniejszenia szkodliwych następstw incydentów i współpracy z Zamawiającym w tym zakresie;
  - 3) stosowania zaleceń dotyczących poprawy sposobu przetwarzania i zabezpieczenia przetwarzanych informacji sformułowanych w wyniku sprawdzenia przeprowadzonego przez Zamawiającego, o którym mowa w ust. 6.
6. Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do dokonywania sprawdzenia, w miejscach, w których są przetwarzane powierzone Wykonawcy do przetwarzania informacje, w terminie wspólnie ustalonym przez Strony, nie późniejszym jednak niż 14 (czternaście) dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Wykonawcę powiadomienia o zamiarze przeprowadzenia sprawdzenia, prawidłowości przetwarzania oraz zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania informacji.
7. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania się do zaleceń dotyczących poprawy sposobu przetwarzania i zabezpieczenia przetwarzanych informacji sformułowanych w wyniku sprawdzenia przeprowadzonego przez Zamawiającego.
8. W terminie 5 (pięciu) dni roboczych od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Wykonawca jest zobowiązany do zwrócenia Zamawiającemu lub zniszczenia wszelkich materiałów zawierających informacje chronione, o których mowa w ust. 1, jakie otrzymał lub wytworzył w związku z wykonywaniem Umowy, za wyjątkiem jednej kopii ww. materiałów niezbędnych do ewentualnego dochodzenia roszczeń, które zostaną zniszczone niezwłocznie po upływie terminu przedawnienia roszczeń. Wykonawca zapewni tym materiałom ochronę zgodnie z aktualną wiedzą w tym zakresie. Potwierdzenie zwrotu ww. materiałów powinno być udokumentowane protokołem podpisanym przez Zamawiającego i Wykonawcę. Niezwłocznie

po upływie terminu przedawnienia potencjalnych roszczeń Wykonawca informuje pisemnie Zamawiającego o zniszczeniu kopii materiałów pozostawionych do ewentualnego dochodzenia roszczeń. W przypadku zastosowania rozwiązania opartego na niestacjonarnym nośniku danych np. technologia Cloud, Wykonawca zobowiązany jest przekazać ostatni login i hasło administratora do systemu pracującego na niestacjonarnych nośnikach danych.

9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia roszczeń wobec Wykonawcy, w wypadku wyrządzenia przez niego szkód Zamawiającemu lub osobom trzecim, będących wynikiem naruszenia bezpieczeństwa informacji, na zasadach określonych w kodeksie cywilnym.

## **§ 9**

### **Zmiany Umowy**

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany Umowy w przypadkach określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych, a także:
  - 1) w przypadku wystąpienia siły wyższej - w zakresie niezbędnym dla przeciwdziałania lub usunięcia skutków działania siły wyższej;
  - 2) w przypadku zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zaleceń organów regulacyjnych, których uchwalenie lub zmiana nastąpiły po upływie terminu składania ofert w postępowaniu przetargowym, a które mają wpływ na realizację Umowy i z których treści wynika techniczna lub ekonomiczna konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian do Umowy;
  - 3) w przypadku zmiany przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w tym w szczególności, gdy zostaną doprecyzowane wymogi w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z przepisów 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;
  - 4) w przypadkach wywołanych okolicznościami, które nie były znane przed upływem terminu składania ofert i których nie można było przewidzieć przed upływem terminu składania ofert, a których wprowadzenie jest konieczne dla zapewnienia należytego świadczenia usług.
2. Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Umowie może ulec zmianie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3-8, w przypadku zmiany:
  - 1) stawki podatku od towarów i usług (VAT);
  - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
  - 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
  - 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych; jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.
3. W przypadku zmiany przepisów, o których mowa w ust. 2, skutkujących zmianą wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, każda ze stron Umowy, w terminie od dnia



opublikowania przepisów dokonujących tych zmian do 30 dnia od dnia ich wejścia w życie, może wystąpić do drugiej strony o dokonanie odpowiedniej zmiany wysokości wynagrodzenia.

4. Podstawą do dokonania odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia, będzie przedstawiana każdorazowo Zamawiającemu kalkulacja kosztów Wykonawcy, potwierdzająca wpływ wejścia w życie przepisów powodujących te zmiany na koszty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.
5. Wykonawca w przypadku dochodzenia zmiany wynagrodzenia na podstawie ust. 2 pkt. 4 zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu pisemne zestawienie osób zatrudnionych (zarówno przed jak i po zmianie) świadczących usługi, będące przedmiotem niniejszej Umowy, wraz z określeniem, które z nich są uczestnikami pracowniczych planów kapitałowych.
6. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć dokumentację potwierdzającą poprawność dokonanej kalkulacji wraz z dowodami uzasadniającymi zmianę wynagrodzenia.
7. Przed podjęciem decyzji o zwiększeniu wynagrodzenia Zamawiający dokona weryfikacji zasadności oraz poprawności obliczeń dokonanych przez Wykonawcę w zakresie żądanej zmiany wynagrodzenia.
8. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego braku możliwości zabezpieczenia środków finansowych na zwiększenie wynagrodzenia, Zamawiający dokona stosownego skrócenia okresu świadczenia usług.
9. Wszelkie zmiany i uzupełnienia dotyczące Umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności, z wyjątkiem danych adresowych i danych kontaktowych Stron wskazanych w § 2 ust. 16 – 18, które dla swojej skuteczności wymagają pisemnego zawiadomienia drugiej Strony.
10. Zmiana numeru rachunku bankowego Wykonawcy wskazanego w Umowie stanowi zmianę Umowy i wymaga pisemnego aneksu do Umowy.
11. Wykonawca nie może dokonać cesji wierzytelności wynikających z Umowy.
12. Z wnioskiem o zmianę Umowy może wystąpić zarówno Wykonawca, jak i Zamawiający.

## **§ 10**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Strony zobowiązują się do przetwarzania danych osobowych w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej „RODO”.
2. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dane osobowe personelu w celu i zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, tj. imię i nazwisko, numer telefonu służbowego, adres poczty elektronicznej.
3. Wykonawca jest zobowiązany do przekazania członkom swojego personelu i swoim reprezentantom treści klauzuli informacyjnej związanej z przetwarzaniem danych osobowych przez Zamawiającego, stanowiącej Załącznik Nr 11 do Umowy. Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu oświadczenie potwierdzające przekazanie członkom swojego personelu klauzuli informacyjnej stanowiącej załącznik Nr 11 do umowy.
4. Zamawiający ma prawo żądać przekazania dowodów potwierdzających wykonanie zobowiązania określonego w ust. 3, tj. przekazania członkom personelu Wykonawcy klauzuli informacyjnej

związanych z przetwarzaniem przez Zamawiającego danych osobowych personelu Wykonawcy, stanowiącej Załącznik nr 11 do Umowy.

5. Zamawiający, jako administrator danych osobowych w rozumieniu RODO powierza Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe, w stosunku do których Zamawiający jest administratorem. Zasady przetwarzania danych osobowych zostały określone w umowie o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik Nr 14 do Umowy. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia gwarancji wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi określone w RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć z zawarcia i wykonania Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego, oraz inne przepisy prawa polskiego mające związek z przedmiotem Umowy.
3. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
4. Za datę zawarcia niniejszej Umowy Strony uznają dzień złożenia kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez ostatnią z osób reprezentującą ostatnią z podpisujących Stron.
5. Umowę zawarto w postaci elektronicznej i opatrzono ją kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi.
6. Gdyby jakiegokolwiek postanowienie Umowy okazało się nieważne lub bezskuteczne nie wpływa to na ważność i skuteczność pozostałych jej postanowień. W takim przypadku Strony zastąpią postanowienie uznane za nieważne lub bezskuteczne, innym, zgodnym z prawem, realizującym możliwie najbardziej cel Umowy.

#### **Wykaz załączników do Umowy:**

Załącznik nr 1 - Wykaz Oprogramowania

Załącznik nr 2 – Formularz cenowy *(zostanie uzupełniony przed zawarciem umowy)*.

Załącznik nr 3 – Formularz zgłoszenia awarii.

Załącznik nr 4 – Protokół wykonania naprawy.

Załącznik nr 5 – Zbiorczy miesięczny raport z wykonanych usług i konsultacji.

Załącznik nr 6 – Protokół zwrotu materiałów zawierających tajemnicę Zamawiającego.

Załącznik nr 7 – Lista podwykonawców.

Załącznik nr 8 – Komunikacja w ramach obsługi zgłoszeń serwisowych pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń Zakładu i Wykonawcy.

Załącznik nr 9 – Protokół wykonania przeglądu Oprogramowania.

Załącznik nr 10 – Protokół potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego.

Załącznik nr 11 – Klauzule informacyjne.

Załącznik nr 12 - Wykaz ekspertów *(zostanie uzupełniony przed zawarciem umowy)*.

Załącznik nr 13 - Protokół odbioru usługi.

Załącznik nr 14 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**ZAMAWIAJĄCY**

.....

**WYKONAWCA**

.....

**Wykaz Oprogramowania**

Tabela A1

Lp.	Nazwa Produktu	Ilość
1	IBM Software for HMC	2

Tabela A2

Lp.	Nazwa Produktu	Ilość Core IBM Power7+
1	IBM PowerVM Enterprise Edition	220
2	IBM AIX Enterprise Edition (obecnie eksploatowana wersja v. 6 (oslevel - 6.1.0.0, 6.1.9.30 TL09 - AIX Kernel Version))	220
3	IBM PowerHA Enterprise Edition	168

Tabela A3

Lp.	Nazwa Produktu	Ilość Core IBM Power7+
1	IBM DB2 Advanced Enterprise Server Edition for LUW w ramach programu Passport Advantage (16 core - 1920 PVU) (*)	16

(\*)

Na środowisku produkcyjnym działają dwie instancje DB2 w clustrze PowerHA wraz z replikacją międzymacierzową. Wielkość FS ok. 50TB.  
Instancja produkcyjna posiada dwie bazy :

1) wielkość ok. 8TB,

2) wielkość ok.40TB.

3) W środowisku przedprodukcyjnym działa jedna instancja DB2 ok.30TB

Załącznik nr 2 do Umowy nr .....

**Formularz cenowy**

**(zostanie uzupełniony po wyborze najkorzystniejszej oferty)**

## Formularz zgłoszenia awarii nr.....

Wypełnia pracownik Zamawiającego i przesyła na adres e-mail firmy serwisującej

Firma serwisująca (Nazwa, adres, telefon, adres poczty elektronicznej) .....	
Data zgłoszenia __ __ __ __ (dzień miesiąc rok)	Czas zgłoszenia __ __ __ __ (godzina, minut)
<b><u>Informacja o oprogramowaniu</u></b>	
Nazwa oprogramowania ..... .....	Lokalizacja /adres zainstalowania / telefon kontaktowy
Opis awarii, uszkodzenia lub innych nieprawidłowości	
Imię i nazwisko osoby zgłaszającej, telefon, adres mailowy.	Podpis osoby zgłaszającej

Część B. Wypełnia przedstawiciel firmy.....odsyła do  
Zamawiającego na adres poczty elektronicznej - .....

Zgłoszenie przyjął .....	Data __ __ __ __ (dzień, miesiąc, rok)	Czas __ __ __ __ (godzina, minut)
Nazwisko i imię		
Uwagi:		
Podpis osoby przyjmującej zgłoszenie .....		

\*) niepotrzebne skreślić

## PROTOKÓŁ WYKONANIA NAPRAWY

Przyczyna interwencji: <i>zgłoszenie z dnia:</i> .....	Data i godzina rozpoczęcia usługi: ..... <i>godz.</i> .....
Wykonawca usługi: <i>imię i nazwisko:</i> ..... <i>tel.:</i> ..... <i>tel. kom.</i> .....	
Opis czynności serwisowych:	
Oświadczenie serwisanta o podjętych czynnościach i skuteczności usługi:  ..... <i>data i godz. zakończenia</i> ..... <i>podpis serwisanta</i> .....	
Odbiorca usługi (Zamawiający): <i>imię i nazwisko:</i> ..... <i>nazwa jednostki organizacyjnej:</i> ..... <i>adres:</i> ..... <i>tel.:</i> .....	
Oświadczenie Odbiorcy usługi - przedstawiciela Usługodawcy - o skuteczności usługi serwisowej: (nazwa oprogramowania)	
Diagnoza przyczyny powstania problemu oraz sposób jego rozwiązania został przez Wykonawcę przedstawiony Zamawiającemu w formie pisemnej/email	
..... <i>data i godzina</i>	..... <i>podpis odbierającego usługę</i>

**Zbiorczy miesięczny raport z wykonanych usług i konsultacji**

<b>Raport za miesiąc/rok:</b> _____/____	<b>Miesięczny Raport Wykonanych Usług i Konsultacji</b>		<b>Data sporządzenia:</b> ____.____.____
<b>Dotyczy Umowy:</b>	<b>Wykonawca raportu:</b> Imię i Nazwisko:		
<b>Czynności serwisowe <sup>(1)</sup></b>			
Liczba Zgłoszeń Serwisowych:			
Liczba Rozpoczętych Interwencji Serwisowych:			
Liczba Zakończonych Interwencji Serwisowych:			
<b>Uwagi:</b> (1) Wszystkie wymienione w raporcie czynności mają swoje potwierdzenie w postaci odpowiednich formularzy wykonania zgłoszenia serwisowego, których kopie zostaną dołączone jako załączniki do niniejszego raportu.			
Liczba godzin konsultacji w siedzibie Zamawiającego, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 7 Umowy:		w miesiącu:	
		narastająco:	
Podpis osoby sporządzającej raport:			
<b>Uwagi osoby odbierającej raport:</b>			
Data otrzymania raportu:		Podpis osoby odbierającej raport:	

**PROTOKÓŁ ZWROTU MATERIAŁÓW ZAWIERAJĄCYCH TAJEMNICĘ ZAMAWIAJĄCEGO**

W ramach Umowy nr ..... zawartej w dniu ..... roku pomiędzy Zakładem Ubezpieczeń Społecznych

a

.....

1. Dokonano zwrotu następujących materiałów zawierających informację stanowiącą tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego:

.....

.....

.....

2. Wykonawca oświadcza, że zwrócił wszystkie materiały zawierające informacje stanowiące tajemnicę prawnie chronioną Zamawiającego z wyjątkiem jednego egzemplarza, zgodnie z postanowieniami § 8 ust. 6 Umowy.

Uwagi:

**Przedstawiciel**

**ZAMAWIAJĄCEGO**

1. ....

2. ....

(pieczęć firmowa)

**Przedstawiciel**

**WYKONAWCY**

1. ....

2. ....

(pieczęć firmowa)



## **Lista podwykonawców**

Lista podwykonawców\*:

\* Lista podwykonawców zostanie uzupełniona w przypadku, gdy Wykonawca będzie realizował zamówienie z udziałem podwykonawców



ZAKŁAD UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH

KOMUNIKACJA W RAMACH  
OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ  
SERWISOWYCH POMIĘDZY  
SYSTEMAMI OBSŁUGI  
ZGŁOSZEŃ ZAKŁADU  
I WYKONAWCY



## Spis treści

<u>1</u>	<u>OPIS FUNKCJONALNOŚCI</u> .....	<u>293</u>
<u>2</u>	<u>IMPLEMENTACJA KOMUNIKACJI W ZAKRESIE OBSŁUGI ZS POMIĘDZY SYSTEMEM ZUS A SYSTEMEM OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WYKONAWCY</u> .....	<u>304</u>
<u>3</u>	<u>TYPY KOMUNIKATÓW PRZEKAZYWANYCH Z SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ZUS DO SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WYKONAWCY.</u> .....	<u>315</u>
<u>4</u>	<u>TYPY KOMUNIKATÓW REJESTROWANYCH W SYSTEMIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ZUS PRZEKAZYWANYCH Z SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WYKONAWCY.</u> .....	<u>337</u>
<u>5</u>	<u>OBSŁUGA KONSULTACJI UTRZYMANIOWYCH.</u> .....	<u>348</u>
5.1	<u>TREŚĆ KOMUNIKATÓW PRZYCHODZĄCYCH OD ZAMAWIAJĄCEGO DO WYKONAWCY</u> .....	<u>348</u>
5.2	<u>TREŚĆ KOMUNIKATÓW WYCHODZĄCYCH OD WYKONAWCY DO ZAMAWIAJĄCEGO</u> .....	<u>348</u>
<u>6</u>	<u>PARAMETRY USŁUGI SIECIOWEJ ZGŁOSZENIAZS.WSDL</u> .....	<u>359</u>
<u>7</u>	<u>KOD ŹRÓDŁOWY USŁUGI SIECIOWEJ ZGŁOSZENIAZS.WSDL.</u> .....	<u>374</u>
<u>8</u>	<u>PRZYKŁADOWE OPERACJE REQUEST I RESPONSE</u> .....	<u>431</u>

# 1. OPIS FUNKCJONALNOŚCI

---

Komunikacja pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń Zakładu i Wykonawcy w ramach obsługi Zgłoszeń Serwisowych (ZS) realizowana jest przy użyciu usługi sieciowej (web service).

Usługa sieciowa (web service 'ZgloszeniaZS'), która służy do rejestrowania komunikatów z systemu Wykonawcy w systemie ZUS dostępna jest pod adresem:

<https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgloszeniaZS.wsdl>

Analogiczna usługa sieciowa musi być udostępniana przez Wykonawcę w celu rejestrowania komunikatów z systemu ZUS w systemie Wykonawcy.

**Systemy ZUS i Wykonawcy oprócz obsługi komunikatów opisanych w punkcie 3 i 4 muszą zapewniać zdefiniowane w wsdl odpowiedzi (response) pozwalające w jednoznaczny sposób przekazać do systemu zgłoszeniowego status wywołania usługi sieciowej (SUCCESS lub FAILURE).**

Komunikacja pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń wykorzystuje protokół https. W tym celu strony komunikacji wymieniają się certyfikatami SSL klucza publicznego typu X.509.

Jeśli Wykonawca nie dysponuje certyfikatem wystawionym przez zewnętrzny urząd certyfikacji, ani nie ma możliwości wygenerować samemu certyfikatu self-signed, może zwrócić się do Zakładu o wygenerowanie certyfikatu podpisanego przez CC ZUS (Centrum Certyfikacji ZUS). W tym celu Wykonawca przesyła na skrzynkę [cwi-zpe@zus.pl](mailto:cwi-zpe@zus.pl) prośbę o wygenerowanie certyfikatu z danymi niezbędnymi do wygenerowania certyfikatu, tj.:

- pełna nazwa domenowa hosta(FQN), na którym będzie zlokalizowany endpoint wsdl,
- nazwę firmy, dla której ma być wystawiony certyfikat,
- miasto i województwo siedziby.

Wygenerowany dla Wykonawcy certyfikat ma ważność 3 lata.

**Dostęp do usługi sieciowej odbywa się bez przerw za wyjątkiem sytuacji awaryjnych i planowej przerwy technologicznej, która ma miejsce zawsze we wtorek w godzinach 18:00 – 20:00.**

**System zgłoszeniowy ZUS nie buforuje wywołań usługi sieciowej podczas trwania jej niedostępności.**

**Sytuacje awaryjne systemu zgłoszeniowego należy zgłaszać na adres [centrum@zus.pl](mailto:centrum@zus.pl) wraz ze wskazaniem kanału zapasowego (rezerwowego) komunikacji.**

## 2. IMPLEMENTACJA KOMUNIKACJI W ZAKRESIE OBSŁUGI ZS POMIĘDZY SYSTEMEM ZUS A SYSTEMEM OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WYKONAWCY

---

Wdrożenie komunikacji w zakresie obsługi ZS poprzedzone jest zawsze testami przedprodukcyjnymi w środowisku testowym ZUS i środowisku testowym Wykonawcy. Proces wdrażania integracji systemów zgłoszeniowych inicjuje Wykonawca.

Dla odpowiedniego zamodelowania usług Wykonawcy konieczny jest bezpośredni kontakt technologów odpowiedzialnych za wdrożenie komunikacji po obu stronach i przekazanie danych dotyczących metryk świadczonych usług:

- wskazany adres webservice dedykowany do komunikacji zgłoszeniowej,
- nazwa umowy serwisowej,
- nazwy świadczonych usług,
- programy serwisowe dla usług (określające priorytety świadczonych usług),
- harmonogram testów i wdrożenia.

W czasie testów symulowana jest obsługa wszystkich możliwych komunikatów, które zostały wskazane w umowie do użycia w procesie obsługi ZS.

**Należy pamiętać, że jednostronne wprowadzanie nie testowanych zmian w konfiguracji komunikacji i strukturze komunikatów jest niedopuszczalne i może skutkować błędami w przetwarzaniu komunikatów.**

Poniższe zestawienia w punktach 3 i 4, zawierają wszystkie możliwe typy (WsType) wywołań usługi sieciowej ZUS.

Umowa z Wykonawcą określa, które z nich będą wykorzystywane oraz jaka będzie ich rola w procesie naliczania czasu obsługi ZS.

### 3. TYPY KOMUNIKATÓW PRZEKAZYWANYCH Z SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ZUS DO SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WYKONAWCY.

---

- **O** – Otwarcie. Rejestracja zgłoszenia serwisowego w systemie Wykonawcy, z pustym WsldZew oraz wypełnionym polem Wsld zawierającym numer zgłoszenia nadany w ZUS,
- **A** – Aktualizacja. Udzielenie odpowiedzi na pytanie przekazane komunikatem **P**. Wypełnione Wsld i WsldZew. Obowiązkowy WsTresc, możliwy WsParametry.
- **DN** – Odrzucenie diagnozy. Wypełnione Wsld i WsldZew. Obowiązkowy WsTresc.
- **I** – Nieformalna wiadomość. Zwykły komunikat informacyjny z ZUS do systemu Wykonawcy. Wypełnione Wsld i WsldZew. Obowiązkowy element WsTresc, możliwy element WsParametry.
- **R** – Reklamacja. Wypełnione atrybuty Wsld i WsldZew. Obowiązkowy WsTresc.
- **ZEN** – Negacja przesłanego przez system Wykonawcy komunikatu o konieczności eskalacji zgłoszenia. Wypełnione atrybuty Wsld, WsldZew oraz obowiązkowy WsTresc
- **ZP** – Żądanie zmiany programu serwisowego. Wypełnione atrybuty Wsld i WsldZew oraz WsUmowa, WsPoziom zawierające proponowany poziom (program serwisowy).
- **ZNN** – Negacja przedstawionych przez Wykonawcę zaleceń naprawczych (Rozwiązania). Wypełnione Wsld i WsldZew oraz Obowiązkowy WsTresc.
- **ZN** – potwierdzenie skuteczności przekazanych zaleceń naprawczych. Wypełnione Wsld i WsldZew oraz opcjonalny WsTresc.
- **Z** – Zamknięcie. Informacja o zamknięciu zgłoszenia w systemie ZUS. Komunikat ma znaczenie wyłącznie informacyjne i oznacza zakończeni obsługi ZS w ZUS - po tym komunikacie ZS nie jest już aktualizowane,
- **ZT** – Potwierdzenie skuteczności zaproponowanego przez Wykonawcę Obejścia. Wypełnione Wsld i WsldZew oraz opcjonalny WsTresc.
- **ZTN** - Negacja zaproponowanego przez Wykonawcę Obejścia. Wypełnione Wsld i WsldZew oraz Obowiązkowy WsTresc.

**UWAGA: Inicjacja procesu obsługi zgłoszenia serwisowego wychodzi zawsze z systemu ZUS.**

Komunikat typu „O” będzie powodował utworzenie zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń Wykonawcy.

W wywołaniu usługi sieciowej oprócz danych stałych (WsUmowa, WsPoziom, WsUslEk) pojawiają się dane zmienne, związane z opisem zgłoszenia i danymi zgłaszającego.

W sekcji <WsParametry> przekazywane są parametry zgłoszenia serwisowego wynikające z kategoryzacji jego źródła – ich przetwarzanie nie jest wymagane po stronie Wykonawcy. Istnieje możliwość przekazania w <WsParametry> innych istotnych wartości ważnych w obsłudze ZS. Poniżej przykład:

<WsParametry>

```
<param id="1" name="Login SWEZ" war="Maria.Nowak100"/>
<param id="2" name="Moduł SWEZ" war="HR-Płace"/>
<param id="3" name="Źródłowe EK:" war="RT1#01 (SAP_HRT_200)"/>
<param id="4" name="Podkategoria:" war="service catalog"/>
<param id="5" name="Typ produktu:" war="service catalog"/>
<param id="6" name="Typ problemu:" war="service catalog"/>
```

</WsParametry>



## 4. TYPY KOMUNIKATÓW REJESTROWANYCH W SYSTEMIE OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ ZUS PRZEKAZYWANYCH Z SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ WYKONAWCY.

---

- **O** – Potwierdzenie rejestracji ZS w systemie Wykonawcy i podanie numeru ZS pod jakim zostało zarejestrowane w systemie Wykonawcy w polu WsldZew. Wypełnione Wsld i WsldZew.
- **A** – Aktualizacja. Komunikat stosowany przez Wykonawcę w sytuacji, gdy odpowiedź na Pytanie do użytkownika przekazane komunikatem **P** zostanie samodzielnie pozyskana przez Wykonawcę wcześniej, przed wysyłką komunikatu **A** z systemu ZUS.
- **P** – Pytanie do użytkownika. Wypełnione Wsld i WsldZew oraz Obowiązkowy WsTresc zawierający treść pytania. Spodziewana odpowiedź przekazywana jest komunikatem komunikatem **A**.
- **I** – Nieformalna wiadomość. Zwykły komunikat informacyjny od Wykonawcy do ZUS. Wypełnione Wsld i WsldZew. Obowiązkowy element WsTresc, możliwy element WsParametry.
- **D** – Diagnoza zgłoszenia. Wypełnione Wsld i WsldZew oraz Obowiązkowy WsTresc z opisem diagnozy.
- **R** – Reklamacja usługi i poziomu ZS. Wypełnione Wsld, WsldZew i WsTresc oraz WsUmowa, WsPoziom z sugerowaną inną usługą i poziomem. Oczekiwany komunikat ze strony ZUS jest **ZP**.
- **ZE** – Eskalacja ZS (ZS błędnie skierowane do Wykonawcy). Wypełnione Wsld i WsldZew oraz obowiązkowy Wstresc. Spodziewaną odpowiedzią ze strony ZUS jest komunikat **Z** (zamknięcie ZS) lub komunikat **ZEN** (negacja komunikatu o konieczności eskalacji ZS).
- **ZN** – Zalecenia naprawcze (Rozwiązanie). Wypełnione Wsld i WsldZew oraz Obowiązkowy WsTresc z zaleceniami naprawczymi (Rozwiązaniem). Spodziewaną odpowiedzią ze strony ZUS jest komunikat **Z** (zamknięcie ZS) lub komunikat typu **ZNN** (negacja zaleceń naprawczych (Rozwiązania)).
- **ZP** – Potwierdzenie rejestracji żądania zmiany programu serwisowego. Wypełnione Wsld i WsldZew.
- **ZT** – Zalecenia tymczasowe. Wypełnione Wsld i WsldZew oraz obowiązkowy WsTresc z zalecaniami tymczasowymi (Obejściem). Spodziewany komunikat ze strony ZUS jest komunikat **ZT** (potwierdzenie Obejścia) lub komunikat **ZTN** (negacja Obejścia).
- **Z** – Prośba o zamknięcie ZS. Wypełnione Wsld i WsldZew.

**UWAGA:** Komunikatem potwierdzającym przyjęcie do obsługi ZS jest komunikat typu „O” wysyłany do ZUS. Dopiero po przyjęciu do obsługi zgłoszenia Wykonawca może przekazywać komunikaty pozostałych typów.

Po otrzymaniu z ZUS komunikatu informacyjnego typu „Z” (o zamknięciu ZS) Wykonawca nie ma już możliwości rejestracji komunikatów dotyczących danego ZS w systemie ZUS.

## 5. OBSŁUGA KONSULTACJI UTRZYMANIOWYCH.

---

W oparciu o mechanizm komunikacji do obsługi **ZS** działa system obsługi wzajemnych **Konsultacji Utrzymaniowych** pomiędzy wykonawcami usług dla Zakładu oraz pomiędzy wykonawcami, a Zakładem.

**Moduł konsultacji dotyczy wyłącznie wykonawców biorących udział w Konsultacjach Utrzymaniowych na podstawie stosownych umów.**

Obieg komunikacji jest realizowany i rejestrowany przy pomocy systemu zgłoszeniowego ZUS.

**Uczestnikami procesu Konsultacji Utrzymaniowych są:**

- Zgłaszający Zapotrzebowanie na Konsultację - „**Zamawiający**”,
- Udzielający Konsultacji - „**Wykonawca**”.

### ○ Treść komunikatów przychodzących od Zamawiającego do Wykonawcy

Istotne znaczenie ma atrybut **WsType**, który w tym przypadku może zawierać następujące wartości:

- **O** – przekazanie zapotrzebowania na Konsultację.
- **A** – komunikat aktualizacyjny stosowany przez **Zamawiającego** po prośbie **Wykonawcy** o dodatkowe informację.
- **Z** – zamknięcie Konsultacji. Komunikat ma znaczenie wyłącznie informacyjne i oznacza potwierdzenie zakończenia obsługi Konsultacji u Zamawiającego - **po tym komunikacie Konsultacja nie jest już aktualizowana**.
- **ZNN** – odrzucenie konsultacji przez Zamawiającego z powodu zanegowania udzielonego rozwiązania.

### ○ Treść komunikatów wychodzących od Wykonawcy do Zamawiającego

Istotne znaczenie ma atrybut **WsType**, który w tym przypadku może zawierać następujące wartości:

- **O** – potwierdzenie przyjęcia zapotrzebowania na Konsultację. Przekazanie zwrotnego identyfikatora **WsId Wykonawcy** do **Zamawiającego**. Zawiera ponadto **WsIdZew Zamawiającego**. Nie zawiera elementu opis.
- **P** – prośba Wykonawcy o przekazanie dodatkowych informacji dot. Konsultacji.
- **ZN** – udzielenie Konsultacji.

## 6. PARAMETRY USŁUGI SIECIOWEJ ZGLOSZENIAZS.WSDL

Wywołanie usługi sieciowej odbywa się metodą **UpdateZS** i wymaga przekazania parametrów opisanych w poniższej tabeli.

Usługa sieciowa	<b>ZgloszeniaZS</b>	
Adres WSDL	<a href="https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgloszeniaZS.wsdl">https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgloszeniaZS.wsdl</a>	
Metody web service	<b>UpdateZS</b>	Metoda wywoływana w celu rejestracji komunikatu w ZUS.
Parametry metody:	<b>WsId</b>	Identyfikator zgłoszenia w systemie ZUS
	<b>WsIdZew</b>	Identyfikator zgłoszenia w systemie Wykonawcy
	<b>WsUsIEk</b>	Identyfikator usługi Wykonawcy
	<b>WsUmowa</b>	Identyfikator umowy serwisowej
	<b>WsPoziom</b>	Poziom umowy serwisowej
	<b>WsType</b>	Typ wiadomości, możliwe wartości: [ A   O   I   R   P   D   DN   ZE   ZEN   ZN   ZNN   ZT   ZTN   ZP   Z ]
	<b>WsTresc</b>	Treść, opis wiadomości
	<b>WsParametry</b>	Dodatkowe parametry przekazywane do Wykonawcy
	<b>WsImie</b>	Imię osoby zgłaszającej
	<b>WsNazwisko</b>	Nazwisko osoby zgłaszającej
	<b>WsLokalizacja</b>	Lokalizacja osoby zgłaszającej
	<b>WsEmail</b>	Adres email osoby zgłaszającej
	<b>WsTelefon</b>	Telefon osoby zgłaszającej
	<b>WsData</b>	Data rejestracji komunikatu

## Parametry wykorzystywane w wsdl w komunikacji konsultacyjnej opisanej w pkt. 5

Usługa sieciowa	<b>ZgłoszeniaZS</b>	
Adres WSDL	<a href="https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgłoszeniaZS.wsdl">https://servicemanager.zus.pl:19712/ZgłoszeniaZS.wsdl</a>	
Metody web service	<b>CreateZS</b> (Metoda wywoływana w celu rejestracji pierwszego komunikatu konsultacji)	
Parametry metody:	<b>WsId</b>	Identyfikator zgłoszenia w ZUS
	<b>WsIdZew</b>	Identyfikator zgłoszenia w systemie Wykonawcy
	<b>WsUslEk</b>	Identyfikator usługi Wykonawcy
	<b>WsUmowa</b>	Identyfikator umowy serwisowa
	<b>WsPoziom</b>	Poziom umowy serwisowej
	<b>WsType</b>	W celu zarejestrowania w ZUS konsultacji przysyłać należy komunikat typu „O”
	<b>WsTresc</b>	Treść, opis wiadomości

Usługa sieciowa umożliwia dodawanie załączników zgodnie z metodami opisanymi w specyfikacji wsdl <https://www.w3.org/TR/SOAP-attachments>.

Dozwolone są załączniki binarne oraz tekstowe za wyjątkiem plików wykonywalnych \*.exe, \*.bat, \*.jsf i potencjalnie uznanych przez strony komunikacji za niebezpieczne). Pojedynczy załącznik nie może przekraczać rozmiaru 10MB, zaś wszystkie załączniki do zgłoszenia 100MB.

## 7. KOD ŹRÓDŁOWY USŁUGI SIECIOWEJ ZGLOSZENIAZS.WSDL.

Poniżej przedstawiony jest kod usługi sieciowej udostępnionej w ZUS:

```
<?xml version="1.0"?>
<definitions targetNamespace="http://servicecenter.peregrine.com/PWS" xsi:schemaLocation="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/
http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/" xmlns:cmn="http://servicecenter.peregrine.com/PWS/Common"
xmlns:http="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/http/"
xmlns:mime="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/mime/"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:ns="http://servicecenter.peregrine.com/PWS"
xmlns="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:soap="http://schemas.xmlsoap.org/wsdl/soap/"
>
<types>
<xsd:schema attributeFormDefault="unqualified" elementFormDefault="qualified" targetNamespace="http://servicecenter.peregrine.com/PWS"
version="2018-10-22 Rev 0">
<xsd:import namespace="http://servicecenter.peregrine.com/PWS/Common" schemaLocation="Common.xsd"/>
<xsd:complexType name="ZgloszeniaZSKeysType">
<xsd:sequence>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsId" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
</xsd:sequence>
<xsd:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xsd:attribute name="updatecounter" type="xs:long" use="optional"/>
</xsd:complexType>
<xsd:complexType name="ZgloszeniaZSInstanceType">
<xsd:sequence>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsId" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsUslEk" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsParametry" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsPrzyczyna" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsRozwiazanie" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsModyfikacja" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsIdZew" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsUmowa" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsPoziom" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsType" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsTresc">
<xsd:complexType>
<xsd:complexContent>
<xsd:extension base="cmn:ArrayType">
<xsd:sequence>
<xsd:element maxOccurs="unbounded" minOccurs="0" name="WsTresc" type="cmn:StringType"/>
</xsd:sequence>
</xsd:extension>
</xsd:complexContent>
</xsd:complexType>
</xsd:element>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsData" nillable="true" type="cmn:DateTimeType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsImie" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsNazwisko" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsLokalizacja" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsEmail" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="WsTelefon" nillable="true" type="cmn:StringType"/>
<xsd:element minOccurs="0" name="attachments" nillable="true" type="cmn:AttachmentsType"/>
</xsd:sequence>
<xsd:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xsd:attribute name="uniquequery" type="xs:string" use="optional"/>
<xsd:attribute name="recordid" type="xs:string" use="optional"/>
<xsd:attribute name="updatecounter" type="xs:long" use="optional"/>
</xsd:complexType>
<xsd:complexType name="ZgloszeniaZSModelType">
```

```

<xs:sequence>
<xs:element name="keys" type="ZgloszeniaZSKeysType"/>
<xs:element name="instance" type="ZgloszeniaZSInstanceType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
</xs:complexType>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="updatecounter" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="more" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="updatecounter" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element maxOccurs="unbounded" name="keys" type="ZgloszeniaZSKeysType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>

```

```

<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="more" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSListRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element maxOccurs="unbounded" name="keys" type="ZgloszeniaZSKeysType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="updatecounter" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentType" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="RetrieveZgloszeniaZSListResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element maxOccurs="unbounded" name="instance" type="ZgloszeniaZSInstanceType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="handle" type="xs:string" use="optional"/>
<xs:attribute name="count" type="xs:long" use="optional"/>
<xs:attribute name="more" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="start" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="UpdateZSZgloszeniaZSRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="-1" name="updateconstraint" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="UpdateZSZgloszeniaZSResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="CreateZSZgloszeniaZSRequest">
<xs:complexType>
<xs:sequence>

```

```

<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="attachmentInfo" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute name="attachmentData" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="true" name="ignoreEmptyElements" type="xs:boolean" use="optional"/>
<xs:attribute default="-1" name="updateconstraint" type="xs:long" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="CreateZSZgloszeniaZSResponse">
<xs:complexType>
<xs:sequence>
<xs:element name="model" type="ZgloszeniaZSModelType"/>
<xs:element minOccurs="0" name="messages" type="cmn:MessagesType"/>
</xs:sequence>
<xs:attribute name="status" type="cmn:StatusType" use="required"/>
<xs:attribute name="message" type="xs:string" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionDate" type="xs:date" use="required"/>
<xs:attribute name="schemaRevisionLevel" type="xs:int" use="required"/>
<xs:attribute name="returnCode" type="xs:decimal" use="optional"/>
<xs:attribute name="query" type="xs:string" use="optional"/>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:schema>
</types>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSRequest">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSRequest" name="RetrieveZgloszeniaZSRequest"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSResponse">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSResponse" name="RetrieveZgloszeniaZSResponse"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest" name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse" name="RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSListRequest">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSListRequest" name="RetrieveZgloszeniaZSListRequest"/>
</message>
<message name="RetrieveZgloszeniaZSListResponse">
<part element="ns:RetrieveZgloszeniaZSListResponse" name="RetrieveZgloszeniaZSListResponse"/>
</message>
<message name="UpdateZSZgloszeniaZSRequest">
<part element="ns:UpdateZSZgloszeniaZSRequest" name="UpdateZSZgloszeniaZSRequest"/>
</message>
<message name="UpdateZSZgloszeniaZSResponse">
<part element="ns:UpdateZSZgloszeniaZSResponse" name="UpdateZSZgloszeniaZSResponse"/>
</message>
<message name="CreateZSZgloszeniaZSRequest">
<part element="ns:CreateZSZgloszeniaZSRequest" name="CreateZSZgloszeniaZSRequest"/>
</message>
<message name="CreateZSZgloszeniaZSResponse">
<part element="ns:CreateZSZgloszeniaZSResponse" name="CreateZSZgloszeniaZSResponse"/>
</message>
<portType name="ZgloszeniaZS">
<operation name="RetrieveZgloszeniaZS">
<documentation/>
<input message="ns:RetrieveZgloszeniaZSRequest"/>
<output message="ns:RetrieveZgloszeniaZSResponse"/>
</operation>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZSKeysList">
<documentation/>
<input message="ns:RetrieveZgloszeniaZSKeysListRequest"/>
<output message="ns:RetrieveZgloszeniaZSKeysListResponse"/>
</operation>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZSList">

```



```

<documentation/>
<input message="ns:RetrieveZgloszeniaZSListRequest"/>
<output message="ns:RetrieveZgloszeniaZSListResponse"/>
</operation>
<operation name="UpdateZSZgloszeniaZS">
<documentation/>
<input message="ns:UpdateZSZgloszeniaZSRequest"/>
<output message="ns:UpdateZSZgloszeniaZSResponse"/>
</operation>
<operation name="CreateZSZgloszeniaZS">
<documentation/>
<input message="ns:CreateZSZgloszeniaZSRequest"/>
<output message="ns:CreateZSZgloszeniaZSResponse"/>
</operation>
</portType>
<binding name="ZgloszeniaZS" type="ns:ZgloszeniaZS">
<soap:binding style="document" transport="http://schemas.xmlsoap.org/soap/http"/>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZS">
<soap:operation soapAction="Retrieve" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZSKeysList">
<soap:operation soapAction="RetrieveKeysList" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
<operation name="RetrieveZgloszeniaZSList">
<soap:operation soapAction="RetrieveList" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
<operation name="UpdateZSZgloszeniaZS">
<soap:operation soapAction="UpdateZS" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
<operation name="CreateZSZgloszeniaZS">
<soap:operation soapAction="CreateZS" style="document"/>
<input>
<soap:body use="literal"/>
</input>
<output>
<soap:body use="literal"/>
</output>
</operation>
</binding>
<service name="ZgloszeniaZS">
<port binding="ns:ZgloszeniaZS" name="ZgloszeniaZS">
<soap:address location="https://servicemanager.zus.pl:19712"/>

```

```
</port>  
</service>  
</definitions>
```

## 8. PRZYKŁADOWE OPERACJE REQUEST I RESPONSE

---

Komunikat **request** z ZUS do Wykonawcy otwierający zgłoszenie serwisowe (WsType="O")



request.xml

**Response** przekazywany przez Wykonawcę w odpowiedzi na powyższy request:



response.xml

**Protokół wykonania przeglądu Oprogramowania**

W dniu ..... roku

wykonano / nie wykonano \* przegląd Oprogramowania , o którym mowa w § 2 ust. 2 pkt 4 Umowy nr ..... z dnia .....

**Uwagi:**

.....

.....

.....

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

.....

(podpis)

.....

(podpis)

.....

(pieczęćka firmowa)

.....

(pieczęćka firmowa)

**Protokół potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego**

Zgodnie z Umową nr ..... z dnia .....  
zespół w składzie:

Przedstawiciele Wykonawcy

Przedstawiciele Zamawiającego

1. ....

1. ....

2. ....

2. ....

potwierdza, że integracja systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego nastąpiła w dniu .....

**Przedstawiciele Wykonawcy**

**Przedstawiciele Zamawiającego**

1. ....

1. ....

2. ....

2. ....

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

### KLAUZULE INFORMACYJNE

- I. Zgodnie z art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) - Centrala: ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa.
- II. Pani/Pana dane osobowe jako:
  - 1) osoby reprezentującej Wykonawcę (imię i nazwisko, stanowisko służbowe, umocowanie do reprezentowania);
  - 2) osoby będącej członkiem personelu Wykonawcy (imię i nazwisko, nr telefonu służbowego, adres poczty elektronicznej),zostały nam przekazane przez ..... z siedzibą w .....
- III. Pani/Pana dane osobowe jako osoby reprezentującej Wykonawcę są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu spełnienia obowiązku prawnego wynikającego z przepisów regulujących zasady reprezentacji (w szczególności ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny), a także w związku z bieżącą realizacją Umowy nr ..... oraz w celu przeprowadzania czynności audytowych i kontrolnych.
- IV. Pani/Pana dane osobowe jako osoby będącej członkiem personelu Wykonawcy są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu spełnienia obowiązku prawnego wynikającego z przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, w związku z bieżącą realizacją Umowy nr ..... oraz nałożonymi na administratora obowiązkami związanymi z weryfikacją niezbędnych uprawnień, kwalifikacji i innych okoliczności faktycznych związanych z postępowaniem, którymi muszą wykazać się osoby fizyczne wskazane przez Wykonawcę oraz w celu przeprowadzania czynności audytowych i kontrolnych.
- V. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być osoby lub podmioty, które w ramach sprawowania uprawnień kontrolnych lub nadzoru nad Zamawiającym załączają udostępniania umowy wraz z załącznikami i którym Zamawiający będzie zobowiązany do udostępnienia zawartej umowy na podstawie przepisów prawa.
- VI. Dane osobowe mogą zostać udostępnione kancelariom prawnym, firmom doradczym i dostawcom systemów informatycznych, z którymi współpracuje administrator.
- VII. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, przez maksymalnie 11 lat licząc od dnia zawarcia Umowy, co jest związane z czasem w jakim Umowa wraz z załącznikami podlega obowiązkowi jej archiwizacji.
- VIII. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- IX. Posiada Pani/Pan:

- a. na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
- b. na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych\*;
- c. na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO\*\*;
- d. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;

X. Nie przysługuje Pani/Panu:

- a. w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
- b. prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
- c. na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

XI. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych inspektorem, z którym można skontaktować się w następujący sposób:

1) listownie na adres:

Inspektor Ochrony Danych  
Zakład Ubezpieczeń Społecznych,  
ul. Szamocka 3, 5,  
01-748 Warszawa,

2) przez e-mail: ODO@zus.pl.

\* Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz jej załączników.

\*\* Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

**Załącznik nr 12 do Umowy nr .....**

**Wykaz ekspertów**

*(zostanie uzupełniony przed zawarciem Umowy)*



**Protokół odbioru Usługi** W dniu ..... roku w siedzibie Zamawiającego w Warszawie, komisja w składzie:

1. ....

2. ....

3. ....

dokonała / nie dokonała \* odbioru wykonania Usług, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 3 Umowy

Zgodnie z postanowieniem § 2 ust.2 pkt 3 Umowy Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe w szczególności do następujących utworów:\*

1. ....

2. ....

3. ....

Przedstawiciele Zamawiającego przyjęli bez zastrzeżeń wykonanie wyżej wymienionej Usług.

**Uwagi:**

.....

.....

.....

**ZAMAWIAJĄCY:**

**WYKONAWCA:**

.....

.....

(podpis)

(podpis)

.....

.....

(pieczęć firmowa)

(pieczęć firmowa)

\* Wartość brutto (z podatkiem VAT) pojedynczego ww. utworu nie przekracza kwoty 10.000,00 PLN (słownie złotych: dziesięć tysięcy, 00/100).

UMOWA  
POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH - ZAŁĄCZNIK NR 14 DO UMOWY NR .....

zawarta

pomiędzy:

**Zakładem Ubezpieczeń Społecznych** z siedzibą w Warszawie, ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa, NIP 5213017228, reprezentowaną przez:

\_\_\_\_\_  
zwanym dalej „**Administratorem**” lub „**ZUS**”

a

\_\_\_\_\_ z siedzibą w \_\_\_\_\_ przy ul. \_\_\_\_\_, \_\_\_\_-\_\_\_\_\_, wpisaną do zarejestrowaną/ym w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy \_\_\_\_\_ w \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS \_\_\_\_\_, o numerze NIP \_\_\_\_\_;

zwaną/ym dalej „**Przetwarzającym**”,

reprezentowaną/ym przez

1. \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_

mogą być dalej również zwani jako „**Strona**”, a łącznie jako „**Strony**”.

## 1. DEFINICJE

Dla potrzeb niniejszej umowy, Administrator i Przetwarzający ustalają następujące znaczenie niżej wymienionych pojęć:

- 1) **Dane Osobowe** – dane w rozumieniu art. 4 pkt 1) RODO, tj. wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej;
- 2) **Przetwarzanie Danych Osobowych** – wszelkie operacje lub zestaw operacji wykonywanych na Danych Osobowych lub zestawach Danych Osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, takie jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie w rozumieniu art. 4 pkt 2) RODO;
- 3) **Umowa** – niniejsza umowa;
- 4) **Umowa Główna** – umowa z dnia ..... na „Opiekę serwisową oprogramowania IBM: AIX, IBM Software for HMC, IBM Power VM, IBM Power HA, DB2 LUW”.
- 5) **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE. L. 2016 Nr 119/1).

## 2. OŚWIADCZENIA STRON

Strony oświadczają, co następuje:

- 1) Strony oświadczają, że niniejsza Umowa została zawarta w celu wykonania obowiązków, o których mowa w art. 28 RODO w związku z zawarciem Umowy Głównej,
- 2) Administrator oświadcza, że jest administratorem Danych Osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7) RODO, tj. podmiotem który ustala cele i sposoby przetwarzania Danych Osobowych, niezbędnych do realizacji usługi, o której mowa w Umowie Głównej; dalej jako: „**Zbiór Danych**”.
- 3) Przetwarzający oświadcza, że dysponuje środkami, doświadczeniem, wiedzą i wykwalifikowanym personelem, co umożliwia mu prawidłowe wykonanie niniejszej Umowy, w tym zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie Danych Osobowych spełniało wymogi RODO.
- 4) Przetwarzający oświadcza, że jest podmiotem przetwarzającym w rozumieniu art. 4 pkt 8) RODO w ramach Umowy, co oznacza że będzie przetwarzał Dane Osobowe w imieniu Administratora.

### **3. PRZEDMIOT I CZAS TRWANIA PRZETWARZANIA**

- 3.1. Administrator powierza Przetwarzającemu do przetwarzania Dane Osobowe objęte Zbiorem Danych (dane zwykłe i wrażliwe, w szczególności dotyczące zdrowia), a Przetwarzający zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnego z prawem i niniejszą Umową.
- 3.2. Umowa zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy Głównej oraz wykonania wszystkich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.

### **4. CEL I PODSTAWOWE ZASADY PRZETWARZANIA**

- 4.1. Przetwarzający może przetwarzać Dane Osobowe wyłącznie w zakresie i celu przewidzianym w Umowie.
- 4.2. Celem przetwarzania Danych Osobowych jest realizacja świadczenia usługi, o której mowa w § 1 Umowy Głównej.
- 4.3. Zakres przetwarzanych przez Przetwarzającego Danych Osobowych na podstawie niniejszej Umowy obejmuje Dane Osobowe zgromadzone we wszystkich systemach informatycznych Zakładu, dotyczące kategorii osób wskazanych w ust. 4.4, w szczególności następujące rodzaje Danych Osobowych:

- 1) imię i nazwisko;
- 2) PESEL;
- 3) NIP;
- 4) REGON;
- 5) seria i numer dokumentu;
- 6) seria i numer paszportu;
- 7) data urodzenia;
- 8) adres zameldowania;
- 9) nazwa płatnika ubezpieczonego;
- 10) okres ubezpieczenia;
- 11) informacje o podstawach wymiaru składek i składkach;
- 12) stan konta ubezpieczonego;
- 13) informacja o kapitale początkowym;
- 14) informacja o członkostwie w OFE;
- 15) wysokość składek przekazanych do OFE;
- 16) lista członków rodziny zgłoszonych do ubezpieczenia zdrowotnego;
- 17) seria i numer zaświadczenia lekarskiego;
- 18) okres niezdolności do pracy (wynikający z zaświadczenia lekarskiego);
- 19) wysokość emerytury;
- 20) wysokość renty;
- 21) numer świadczenia;
- 22) numer rachunku bankowego ;
- 23) termin płatności świadczenia;
- 24) rodzaj zasiłku;
- 25) okres zasiłku;
- 26) lista wypłat i zwrotów zasiłku;

- 27) informacja o nadpłatach i potrąceniach zasiłku;
- 28) formularze PIT świadczeniobiorców;
- 29) informacja o pełnomocnikach (identyfikator, nazwa podmiotu);
- 30) adres siedziby płatnika składek;
- 31) adres do korespondencji płatnika składek;
- 32) wnioski ubezpieczonego o rehabilitację;
- 33) identyfikator lekarza (wynikający z prawa wykonywania zawodu lekarza);
- 34) kod ICD9 i kod ICD10 (numer statystyczny choroby);
- 35) nazwa choroby.

4.4. Zakres przetwarzanych przez Przetwarzającego Danych Osobowych na podstawie niniejszej Umowy obejmuje następujące kategorie osób, których dane dotyczą:

- 1) ubezpieczonych;
- 2) płatników składek;
- 3) świadczeniobiorców;
- 4) lekarzy;
- 5) Komorników i organów egzekucyjnych;
- 6) członków rodziny ubezpieczonych;

- w rozumieniu ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.

4.5. Przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania Danych Osobowych w sposób stały. Przetwarzający będzie w szczególności wykonywał następujące operacje dotyczące powierzonych Danych Osobowych: zbieranie, utrwalanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, dopasowywanie, łączenie, wykorzystywanie (do celów wskazanych w pkt 4.2. powyżej), ujawnianie innym podmiotom zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Umowy lub na polecenie Administratora, usuwanie. Dane Osobowe będą przez Przetwarzającego przetwarzane w formie elektronicznej w systemach informatycznych oraz w formie papierowej.

4.6. Przetwarzający przetwarza Dane Osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora, przy czym za takie udokumentowane polecenia uważa się polecenia przekazywane drogą elektroniczną na adres \_\_\_\_\_ lub na piśmie. Za udokumentowane polecenie Zamawiającego uznaje się Umowę Główną oraz niniejszą Umowę.

4.7. Przy przetwarzaniu Danych Osobowych, Przetwarzający powinien przestrzegać zasad wskazanych w niniejszej Umowie oraz w RODO.

## **5. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POWIERZENIA PRZETWARZANIA**

5.1. Przed rozpoczęciem przetwarzania Danych Osobowych Przetwarzający musi podjąć środki zabezpieczające Dane Osobowe, o których mowa w art. 32 RODO, a w szczególności:

- a) uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające bezpieczeństwo przetwarzanych Danych Osobowych, o

których mowa w art. 32 RODO. Przetwarzający powinien odpowiednio udokumentować zastosowanie tych środków;

- b) umożliwiać Administratorowi, na każde żądanie, dokonania przeglądu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych i dokumentacji dotyczącej tych środków, aby przetwarzanie toczyło się zgodnie z prawem, a także uaktualniać te środki, o ile w opinii Administratora są one niewystarczające do tego, aby zapewnić zgodne z prawem przetwarzanie Danych Osobowych powierzonych Przetwarzającemu;
- c) zapewnić by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia Przetwarzającego, która ma dostęp do Danych Osobowych, przetwarzała je wyłącznie na polecenie Administratora; niniejszym Administrator upoważnia Przetwarzającego do udzielenia ww. poleceń;
- d) prowadzić ewidencję osób upoważnionych do Przetwarzania Danych Osobowych przetwarzanych w związku z wykonywaniem Umowy Głównej.

5.2. Przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia, w tym także po rozwiązaniu Umowy, oraz zobowiązuje się zapewnić, aby osoby mające dostęp do Przetwarzania Danych Osobowych zachowały je oraz sposoby zabezpieczeń w tajemnicy, w tym także po rozwiązaniu Umowy lub ustaniu zatrudnienia u Przetwarzającego. W tym celu Przetwarzający dopuści do przetwarzania danych tylko osoby, które podpisały zobowiązanie do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia.

5.3. Przetwarzający nie będzie kopiować, powielać lub w jakikolwiek sposób rozpowszechniać Danych Osobowych, z wyjątkiem sytuacji, gdy wykorzystanie tych danych następuje w celu wykonania niniejszej Umowy lub Umowy Głównej.

## **6. DALSZE OBOWIĄZKI PRZETWARZAJĄCEGO**

6.1. Uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO. W szczególności, Przetwarzający zobowiązuje się przekazywać Administratorowi informacje dotyczące stosowanych środków zabezpieczania Danych Osobowych oraz przypadków naruszenia ochrony Danych Osobowych. Przetwarzający ma ponadto obowiązek:

- a) przekazania Administratorowi informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych w ciągu 6 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego naruszenie ochrony danych osobowych na adres e-mail [odo@zus.pl](mailto:odo@zus.pl);
- b) przygotowania i przekazania na adres wskazany w pkt. 6.1.a) w ciągu 24 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego naruszenie ochrony danych osobowych informacji wymaganych w zgłoszeniu naruszenia ochrony danych do organu nadzorczego, o których mowa w art. 33 ust. 3 RODO;
- c) przeprowadzenia wstępnej analizy ryzyka naruszenia praw i wolności podmiotów danych i przekazania na adres wskazany w pkt. 6.1.a) wyników tej analizy do Administratora w

ciągu 36 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego naruszenie ochrony danych osobowych;

- d) przekazania na adres wskazany w pkt. 6.1.a) wszystkich informacji niezbędnych do zawiadomienia osoby, której dane dotyczą, o których mowa w art. 34 ust. 3 RODO w ciągu 24 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego naruszenie ochrony danych osobowych;
- e) wyznaczenia osób odpowiedzialnych za podjęcie kroków w celu zaradzenia naruszeniu i podjęcia działań naprawczych w uzgodnieniu z Administratorem;
- f) szacowania ryzyka naruszenia praw lub wolności pomiotów danych/ oceny analizy ryzyka przeprowadzonej przez Administratora;
- g) udzielania Administratorowi informacji potrzebnych do przeprowadzenia sporządzenia oceny skutków planowanych operacji przetwarzania dla ochrony danych osobowych, o których mowa w art. 35 RODO;
- h) udzielania Administratorowi informacji potrzebnych do konsultacji z organem nadzorczym w zakresie oceny skutków dla ochrony danych, o których mowa w art. 35 ust. 2 oraz art. 36 RODO;

6.2. Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Administratorowi, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w art. 15-22 RODO. W szczególności, Przetwarzający zobowiązuje się:

- a) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą żądania prawa dostępu, o którym mowa w art. 15 RODO, do przygotowania raportu dla Administratora umożliwiającego przedstawienie osobie, której dane dotyczą przez Administratora informacji, o których mowa w art. 15 ust. 1 RODO.
- b) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do sprostowania danych, o którym mowa w art. 16 RODO, do odnotowania żądania osoby, której dane dotyczą poprzez nadpisanie danych osobowych tej osoby w systemach Przetwarzającego,
- c) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do bycia zapomnianym, o którym mowa w art. 17 RODO, do usunięcia danych osobowych ze wszystkich systemów Przetwarzającego, w których mogą się znaleźć dane osobowe tej osoby, w szczególności z systemów źródłowych agregujących dane. Po upływie 90 dni od zgłoszenia żądania Przetwarzający przeprowadza szczegółową analizę czy dane osoby, która zgłosiła żądanie zostały usunięte ze wszystkich systemów Przetwarzającego oraz przedstawia wyniki tej analizy Administratorowi w formie raportu,
- d) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do ograniczenia przetwarzania, o którym mowa w art. 18 RODO, do czasowego zablokowania możliwości edycji rekordów związanych z osobą, której dane dotyczą niezwłocznie, nie później niż w ciągu 24 godzin od przedstawienia takiego polecenia przez Administratora,
- e) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do przenoszenia danych, o którym mowa w art. 20 RODO, do wyeksportowania do Administratora wszystkich danych osobowych dotyczących tej osoby przetwarzanych elektronicznie;

- f) w razie zgłoszenia przez osobę, której dane dotyczą prawa do sprzeciwu, o którym mowa w art. 21 RODO, do przekazania informacji Administratorowi.
- 6.3. W celu wywiązywania się z obowiązków, o których mowa w paragrafie poprzedzającym, Przetwarzający zobowiązuje się wprowadzić do swojego systemu informatycznego funkcjonalności umożliwiające co najmniej: sporządzenie kopii danych, usuwanie danych, sprostowanie danych, ograniczenie przetwarzania danych, sporządzenie pliku umożliwiającego przenoszalność danych, odnotowywanie zgłoszenia sprzeciwu.
- 6.4. Przetwarzający zobowiązuje się udostępnić Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków przez Administratora oraz Przetwarzającego, o których mowa w art. 28 RODO.
- 6.5. Przetwarzający zobowiązany jest do stosowania się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.
- 6.6. Przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym Przetwarzania Danych Osobowych, skierowanej do Przetwarzającego, a także o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących Przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy.

## **7. PODPOWIERZENIE PRZETWARZANIA**

- 7.1. Administrator wyraża zgodę na dalsze powierzenie (tzw. podpowierzenie) przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego podwykonawcom.
- 7.2. Przed podpowierzeniem przetwarzania Danych Osobowych, Przetwarzający jest zobowiązany poinformować Administratora o zamiarze podpowierzenia przetwarzania. Przetwarzający przekazuje Administratorowi informacje na temat podwykonawcy, któremu zamierza podpowierzyć przetwarzanie (firmę oraz dane kontaktowe podwykonawcy), a także informacje o charakterze i czasie trwania podpowierzenia, zakresie i celu przetwarzania danych przez podwykonawcę, rodzaju (kategoriach) Danych Osobowych i kategoriach osób, których dane miałyby być podpowierzone. Jeśli Administrator nie wyrazi sprzeciwu wobec zamiaru podpowierzenia przetwarzania wskazanemu podwykonawcy i we wskazanym zakresie w ciągu 7 dni od otrzymania wszystkich powyższych informacji, Przetwarzający może podpowierzyć przetwarzanie Danych Osobowych.
- 7.3. Podpowierzenie przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego jest dopuszczalne tylko na podstawie umowy podpowierzenia. Na podstawie umowy podpowierzenia podwykonawca zobowiąże się do spełniania tych samych obowiązków i wymogów, które na mocy Umowy nałożone są na Przetwarzającego. Umowa będzie podpisana w tej samej formie co niniejsza Umowa.



- 7.4. Administratorowi będą przysługiwały uprawnienia wynikające z umowy podpowierzenia bezpośrednio wobec podwykonawcy. Przetwarzający poinformuje Administratora o każdym przypadku rozwiązania umowy podpowierzenia nie później niż w terminie 3 dni od rozwiązania takiej umowy.
- 7.5. Przetwarzający zapewni, aby podwykonawcy, którym podpowierzono przetwarzanie danych stosowali co najmniej równorzędny poziom ochrony Danych Osobowych co Przetwarzający.
- 7.6. Jeżeli podwykonawcy, którym podpowierzono przetwarzanie Danych Osobowych nie wywiążą się ze spoczywających na nich obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora za wypełnienie obowiązków tych podwykonawców spoczywa na Przetwarzającym.
- 7.7. Przetwarzający zobowiązany jest prowadzić aktualną listę podwykonawców, którym podpowierzył przetwarzanie danych osobowych. Przetwarzający zobowiązany jest przekazać taką listę Administratorowi na jego każde żądanie.

## **8. AUDYT PRZETWARZAJĄCEGO**

- 8.1. Administrator jest uprawniony do weryfikacji przestrzegania zasad przetwarzania Danych Osobowych wynikających z RODO oraz niniejszej Umowy przez Przetwarzającego, poprzez prawo żądania udzielenia wszelkich informacji dotyczących powierzonych Danych Osobowych, w tym informacji o lokalizacji przetwarzania Danych Osobowych przez Przetwarzającego.
- 8.2. Administrator ma także prawo przeprowadzania audytów lub inspekcji Przetwarzającego w zakresie zgodności operacji przetwarzania z prawem i z Umową. Audyty lub inspekcje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, mogą być przeprowadzane przez audytorów zewnętrznych upoważnionych przez Administratora.
- 8.3. Administrator ma obowiązek poinformowania Przetwarzającego o planowanym audycie na 7 dni przed rozpoczęciem audytu. Audyt nie może trwać dłużej niż miesiąc od jego rozpoczęcia.
- 8.4. Audyt przeprowadzany jest przez upoważnionego pracownika Administratora lub audytora zewnętrznego upoważnionego przez Administratora. Upoważniony pracownik Administratora lub audytor zewnętrzny ma prawo do:
- a) wglądu do wszelkich dokumentów i wszelkich informacji mających bezpośredni związek z powierzeniem przetwarzania na podstawie niniejszej Umowy,
  - b) przeprowadzania oględzin urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych lub teleinformatycznych służących do przetwarzania danych,
  - c) żądać złożenia pisemnych lub ustnych wyjaśnień przez Przetwarzającego oraz pracowników Przetwarzającego w zakresie niezbędnym do ustalenia stanu faktycznego.
- 8.5. Przetwarzający zapewnia Administratorowi oraz pracownikom upoważnionym do audytu przez Administratora lub audytorowi zewnętrznemu upoważnionemu do audytu przez Administratora warunki i środki niezbędne do sprawnego przeprowadzenia audytu, a w szczególności sporządza we własnym zakresie kopie lub wydruki dokumentów oraz informacji

zgromadzonych na nośnikach, w urządzeniach lub w systemach służących do przetwarzania danych osobowych.

- 8.6. Po zakończeniu audytu pracownik upoważniony do audytu przez Administratora lub audytor zewnętrzny upoważniony do audytu przez Administratora przedstawia wynik audytu w formie protokołu.
- 8.7. Przetwarzający jest zobowiązany do zastosowania się do zaleceń Administratora dotyczących zasad przetwarzania powierzonych Danych Osobowych oraz dotyczących poprawy zabezpieczenia danych osobowych, sporządzonych w wyniku kontroli przeprowadzonych przez upoważnionych pracowników Administratora lub audytora zewnętrznego upoważnionego przez Administratora.
- 8.8. Przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie informować Administratora, jeżeli zdaniem Przetwarzającego wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.

## **9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON**

- 9.1. Przetwarzający odpowiada za szkody, jakie powstaną u Administratora lub osób trzecich w wyniku niezgodnego z niniejszą umową Przetwarzania przez Przetwarzającego Danych Osobowych.
- 9.2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Przetwarzającego niniejszej umowy, Przetwarzający zobowiązuje się do zapłaty kar umownych, określonych w Umowie Głównej oraz odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

## **10. ZAKOŃCZENIE POWIERZENIA PRZETWARZANIA**

- 10.1. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem Przetwarzający zależnie od decyzji Administratora usuwa lub zwraca mu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni po dniu wygaśnięcia zobowiązań Wykonawcy wynikających z Umowy Głównej.
- 10.2. Przetwarzający informuje Administratora o usunięciu wszelkich istniejących kopii danych osobowych i umożliwia przeprowadzenie przez Administratora audytu zgodnie z par. 8 Umowy.
- 10.3. Przetwarzający potwierdzi usunięcie lub zwrot Danych Osobowych oraz ich kopii pisemnym protokołem podpisanym przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń woli w imieniu Przetwarzającego.

## **11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 11.1. Niniejsza umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania.
- 11.2. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

- 11.3. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 459) oraz przepisy RODO.
- 11.4. Spory związane z wykonywaniem niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Administratora.
- 11.5. Umowę zawarto w postaci elektronicznej i opatrzono ją kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi.

**W imieniu Administratora**

---

**W imieniu Przetwarzającego**

---